

**UNIVERSIDAD SAN PERO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES**



**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores  
de la Compañía Maestranza – El Agustino, 2017**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación con Mención en  
Gestión Pública**

**Autor**

Castro Cahui, Luis Enrique

**Asesor**

Sánchez Romero, Joel

**Chimbote - Perú**

**2020**

## 1. PALABRAS CLAVE

**Tema** Estrategias de motivación y Aprendizaje significativo

**Especialidad** Educación

### Keywords:

**Topic** Motivation strategies and meaningful learning

**Specialty** Education

### Línea de investigación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	OCDE		
	ÁREA	SUB ÁREA	DISCIPLINA
Gestión Talento Humano	Ciencias Sociales	Otras Ciencias Sociales	Ciencias sociales, interdisciplinaria. - Educación y calidad educativa -

**2. TÍTULO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA  
MAESTRANZA- EL AGUSTINO, 2017**

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR  
SATISFACTION OF THE WORKERS OF THE COMPANY  
MAESTRANZA- EL AGUSTINO, 2017**

### 3. RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino. Se evaluó cómo el Clima organizacional al ser aplicada correctamente pueden ser de ayuda al trabajador, dado que éstas mantienen una buena predisposición en sus tareas y por lo tanto una mejor satisfacción laboral.

Para tal efecto, se realizó una investigación cuantitativa de tipo no experimental y de diseño correlacional, descriptivo y transaccional. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron principalmente los cuestionarios. Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.23. Y finalmente se procesó la “r” de Pearson y la prueba “t” para contrastar las hipótesis de investigación. Se conoció la existencia de una relación estadísticamente significativa y determinó el nivel de relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo esta la principal conclusión, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo, no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino.

#### **4. ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the level of relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the Compañía Maestranza - El Agustino. It was evaluated how the organizational climate when applied correctly can be of help to the worker, since they maintain a good predisposition in their tasks and therefore a better job satisfaction.

For this purpose, a quantitative research of non-experimental type and of correlational, descriptive and transactional design was carried out. The sample consisted of 30 workers. The instruments that were used in the present investigation were mainly the questionnaires. The SPSS v.23 program was used within the data processing and analysis techniques. And finally the Pearson "r" and the "t" test were processed to test the research hypothesis. The existence of a statistically significant relationship was known and determined the level of relationship between the organizational climate and job satisfaction, this being the main conclusion, that is, there is a significant positive relationship between the organizational climate and job satisfaction. At the level of the specific hypotheses, the dimensions of organizational climate, structure, autonomy, interpersonal relationships, identity were correlated in a significant and positive way with job satisfaction. However, no relationship was found between the reward dimension and the job satisfaction of the workers of the Compañía Maestranza - El Agustino.

# ÍNDICE

	<b>Páginas</b>
1. Palabras Clave.....	ii
2. Título.....	iii
3. Resumen.....	iv
4. Abstract.....	v
5. Introducción.....	vi
5.1 Antecedentes y fundamentación científica.....	1
5.2 Justificación de la investigación .....	23
5.3 Problema.....	23
5.4 Conceptuación y operacionalización de variables.....	24
5.5 Hipótesis.....	25
5.6 Objetivos.....	25
6. Metodología del Trabajo.....	26
6.1 Tipo y diseño de investigación.....	26
6.2 Población y muestra.....	27
6.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	27
6.4 Procesamiento y análisis de la información.....	27
7. Resultados.....	28

<b>8. Análisis y discusión.....</b>	<b>31</b>
<b>9. Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>32</b>
<b>10. Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>36</b>
<b>11. Agradecimientos.....</b>	<b>35</b>
<b>12. Apéndices y anexos.....</b>	<b>37</b>

## **5. INTRODUCCIÓN**

### **5.1 Antecedentes y fundamentación científica**

#### **5.1.1 Antecedentes**

(Armas Navas , 2015), explica que los trabajadores de la Institución Educativa Cristo Redentor, Distrito San Juan 2015, integrado por. 2 directivos, 49 docentes y 4 trabajadores como personal administrativo y auxiliar, siendo un total de 55 trabajadores quienes representan al 100% de la población en estudio. Así mismo aplicó una encuesta debidamente estructurada al 100% de la población de la Institución Educativa en investigación para evidenciar el clima laboral existente; mientras se realizó las entrevistas respectivas a cada uno de los integrantes de la población estudiada para determinar el desempeño laboral.

Se ha evidenciado que existe un clima laboral positivo considerado en un 74.55% del total de la población que siempre participa, entre tanto el 9.9% participa pocas veces, en el clima organizacional y el 16.36% nunca participan

Se determinó que el desempeño laboral, corresponde que siempre es eficiente el 83.63 %, mientras el 12.73 % pocas veces es eficiente y el 3.64 % nunca es eficiente en su desempeño laboral.

Por su parte (Vargas , 2015) en su tesis concluye lo siguiente:

En la institución Educativa Sara Antonieta se ha verificado que se da en forma positiva ( $r = 0.452$ ) la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de forma positiva, sin embargo existe un porcentaje menor (20.39%) que no lo es. Por lo que es importante tomar en cuenta otros factores que afligirían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución educativa en mención.

Asimismo (Sanchez Avila , 2019) señala que el clima laboral no es adecuado y favorable en las empresas de los salones de belleza del distrito de Ayacucho, ya que no existe una buena motivación al trabajador, empatía, estimulación de trabajo en conjunto, la comunicación asertiva, el compañerismo, la empatía y la integración de todos los integrantes de la organización. Asimismo, según el objetivo específico 01,

referido a las características de la motivación laboral se concluye que del total de los encuestados 100% (55 trabajadores); el 35% (19 trabajadores) manifiestan que, si se les motiva, sin embargo, el 45% (25 trabajadores) manifiestan que no se les motiva y el 20% (11 trabajadores) indican que a veces se les motiva. Esto demuestra que la motivación laboral es baja en las micro y pequeñas.

(León Soto, 2018) también añade en sus conclusiones que en la tabla 01 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 48% (12) manifiesta que si, que el propietario si realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa y el 52% (13) manifiesta que no, el propietario no realiza actividades de participación y confraternidad para tomar decisiones de mejora dentro de la empresa. En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 100% (25) manifiesta que si, que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores. En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 100% (25) manifiesta que si, que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial En la tabla 04 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable clima laboral al total de la población 100% (25); el 96% (24) manifiesta que sí, que sus compañeros si muestran empatía al momento de realizar las tareas encomendadas y el 4% (1) manifiesta que no, sus compañeros no muestran empatía cuando realizan sus actividades laborales. (pág. 62)

(Sierra García, 2015) llega a la siguiente conclusión:

Que, en el Hospital Regional de Cobán, el resultado del clima laboral del área administrativa es favorable, debido a la incidencia de factores positivos que se hallaron, pero aún se halló un tanto deficiente en los factores de orientación a la calidad y los sueldos. Por otro lado, se afirma que es agradable las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad, pues existe armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo, cuando esta misma unidad se relaciona con otras áreas de

trabajo es lo contrario. Al respecto el personal, ellos son juiciosos respecto del aporte que brindan a la entidad, pero también coinciden que existe falta de oportunidad en el desarrollo personal y profesional. Un punto importante es que los trabajadores se sienten integrados e identificados con la entidad. Los trabajadores se sienten seguros debido a que son estables y no tienen el temor de ser despedidos en cualquier momento. Sin embargo, en relación al sueldo que perciben, no se sienten bien remunerados. Lo que a los trabajadores les preocupa son los riesgos en su salud, a pesar que el lugar de trabajo es cómodo. Por esta razón el autor diseñó una guía metodológica que fortalecería el clima laboral prevaleciente, como un aporte derivado del proceso de investigación. (pág. 62).

Por otro lado (Campos Sánchez, 2016), indica que según los resultados de su investigación la mayor parte de los colaboradores se encuentran insatisfechos (60%), por ello en algunas ocasiones los trabajadores pasan por momentos de incertidumbre y pánico, reflejándose en huelgas, motivo por el cual exponen a los demás trabajadores y como consecuencia se genera bajas en el área operativa de producción.

Al identificar los principales factores de la satisfacción laboral, se encontró que el 38% de colaboradores muestran satisfacción en relación a los beneficios monetarios, asimismo en relación a la tarea 50% están descontentos, mientras que el 62% se muestran su insatisfacción por las condiciones en el que laboran y el 74% del personal manifestaron su insatisfacción en reconocimiento personal y/o social (pág. 53)

(Gonzalez Ocaña, 2015), por su parte agrega que mediante la aplicación del instrumento a los miembros del staff en la cuenta Claro RD se estableció que sí existe relación entre trabajo en equipo y la satisfacción laboral.

Se utilizó un instrumento utilizado evaluándose la relación entre trabajo en equipo y la satisfacción laboral, y se llegó a la conclusión que los miembros del staff tienen una buena relación entre compañeros, relacionándose con la unión y la suma de esfuerzos en el logro de los objetivos laborales.

Asimismo, concluye que, aunque una buena cantidad de personas que son parte de Claro RD, el trabajar en equipo, desarrolla en los colaboradores un sentido de pertenencia hacia la compañía, provocando una mejor satisfacción laboral, generando deseos de permanecer más tiempo dentro de la empresa. Esto se confirma con los resultados obtenidos acerca del tiempo que desean permanecer dentro de la organización, por lo que el 56% manifiesta que desean quedarse por lo menos 4 años más, el 24% indica que 2 años y el 20% por lo menos un año más.

## **5.1.2 Fundamentación Científica**

### **5.1.2.1 Clima organizacional**

#### **5.1.2.1.1. Teorías sobre clima organizacional**

Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a lograr las metas. (Daft & Marcic, 2007).

Es un grupo de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar objetivos comunes. También es un instrumento social que permiten a las personas combinar esfuerzos, logrando objetivos en común que no serían alcanzables individualmente. La organización forma un sistema cooperativo racional, es decir los individuos deciden apoyarse entre sí para alcanzar metas comunes. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 24).

De igual forma (Robbins & Judge, 2009, pág. 6) conceptualiza a la organización “como una unidad social coordinada en forma consiente compuesta de dos o más individuos, que funciona con relativa continuidad para lograr un objetivo en común”.

#### **Administración**

(Robbins S. , 2005, pág. 5) conceptualiza a la administración “ como el proceso que se lleva a cabo para lograr eficazmente las metas de la organización, a través de las personas”.

#### **5.1.2.1.2. Definiciones de Clima Organizacional**

Brunet, (2011) polemiza en relación a la definición de clima organizacional. Afirma que el clima de una organización puede ser sentido por una persona sin que esté, necesariamente, consciente del rol y la existencia de factores que lo componen.

El clima de la organización se basa en las percepciones individuales, y usualmente se conceptualiza como los patrones recurrentes de comportamientos, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en una organización. También se refiere a las situaciones actuales en una institución, así como los vínculos entre los grupos de trabajo, empleados y el desempeño de labores. (Griffin & Morhead, 2010, pág. 472)

El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007, pág. 58)

El clima organizacional es calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. (Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2009, págs. 260,261).

La investigación del clima en una organización permite conocer cuál es la percepción que tienen los miembros acerca de sus distintas características, qué perciben las distintas personas respecto al ambiente y al entorno laboral en relación con las características de la estructura (estilos de dirección, comunicación, conflictos, etc.). Por otra parte, al estar el clima directamente

relacionado con las actitudes, influye de forma decisiva en el comportamiento de las personas. (Rodríguez, et al., 2004, p. 253).

(Mendez C. , Clima Organizacional en Colombia: EL IMCOC, un método de análisis para su intervención , 2006, pág. 31) , refiere que el clima organizacional como un ambiente propio de la organización, que es percibido y producido por las personas, de acuerdo a las condiciones que encuentran en el proceso de interacción social y en la estructura organizacional que es expresado por variables que orientan su percepción, creencia, grado de participación, actitud y grado de participación; determinando su comportamiento, nivel de eficiencia y satisfacción en las tareas encomendadas, destacándose aquí la participación como un elemento clave para medir las percepción del clima en una organización.

#### **5.1.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Por lo que se consideró en la medición del clima organizacional las siguientes dimensiones:

**Estructura.** Viene a ser la representación de la percepción que tienen los colaboradores de una entidad en relación a los procedimientos, trámites, así como algunas limitaciones, al que enfrentan los trabajadores en el desarrollo de sus labores.

Para (Mendez C. , 2006, pág. 46), esta dimensión “ Los Directivos son los que definirán los estándares de trabajos, las metas, las reglas, los objetivos, los deberes, las políticas y las normas que guían el comportamiento de los trabajadores y que a si vez cumplen con comunicarles e informarles. Dicho

conocimiento permitirá identificar oportunidades, para la toma de decisiones, asimismo apoya al trabajo en equipo entre los colaboradores.

**Autonomía.** – Para trabajar con autonomía, los colaboradores deben haberse ganado la suficiente confianza de los jefes para que les permitan desarrollar el trabajo que tengan encomendado y puedan tomar decisiones dentro del dominio de sus funciones y de las tareas que tienen asignadas realizándolas con responsabilidad y produciendo buenos resultados.

**Recompensa.** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**Relaciones Interpersonales.** Es la percepción de los trabajadores de una compañía en relación a un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre los miembros de una empresa tanto entre jefe -subordinado y viceversa.

(Mendez C. , El clima organizacional en Colombia . El IMCOC: un método de análisis para su intervención, 2006, pág. 47) refiere que “Para obtener un buen ambiente de trabajo y resultados positivos en el mismo, dependerá de las buenas relaciones interpersonales que tenga los empleados entre sí, con los jefes y/o con sus supervisores.

**Identidad.** Es el sentimiento de pertenencia del trabajador a la organización y es un elemento significativo y valioso para realizar trabajo en equipo. Es la sensación que siente el colaborador de comunicar los objetivos personales con los de la empresa. (Litwin & Stringer, 1968, pág. 144).

#### **5.1.2.2. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional y guarda bastante relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como con el clima organizacional, en este sentido (Arbaiza, 2010) menciona algunas investigaciones:

Según Villagra (2007) existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc. (p.181)

La satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno. Entonces al igual que las actitudes, predispone a la persona a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están insatisfechos. (p. 182)

Por esta razón, las organizaciones actuales deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para alcanzar la satisfacción.

#### **5.1.2.2. 1. Definiciones de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas. (Pintado, 2011, p.269)

De la misma forma Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2006) afirman. La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización (p.86).

Así mismo Locke (citado en Lutans, 2008) proporciona una definición integral de la satisfacción laboral como una condición que incluye reacciones o actitudes cognitivas, afectivas y evaluativas y establece que es “un estado emocional

agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona” (p.141).

De igual manera, Robbins y Judge, (2009) definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (p.31).

Lutans, (2008) afirma que la satisfacción laboral “es resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante” (p.141).

Griffin R. y Moorhead R, (2010) definen que la satisfacción laboral “es el grado el que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo” (p. 69).

Alles, M. (2007) afirma que la satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (p. 306).

Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo. (Griffin R. y Moorhead R, 2010, p. 69).

Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso (Chiavenato, 2009, p.13).

#### **5.1.2.2. 2. Fuentes de satisfacción en el puesto**

Luthans (2008) afirma. Existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, un estudio descubrió que si los campos de especialidad de estudiantes universitarios coincidían con sus empleos, dicha correspondencia

predecía la satisfacción laboral subsiguiente. Sin embargo, las influencias y principales se resumen junto con las cinco dimensiones.

- a) **El trabajo mismo.-** El contenido del trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción laboral. Aun nivel más pragmático, algunos de los ingredientes más importantes de un empleo satisfactorio, descubiertos por encuestas a través de los años, incluyen un trabajo desafiante e interesante; además una encuesta descubrió que el desarrollo de la carrera (no necesariamente la promoción) era más importante para empleados tanto jóvenes como de mayor edad. (p.142)
- b) **El pago.** - Se reconoce que los sueldo son un factor significativo, aunque cognitivamente complejo, y multidimensional de la satisfacción laboral. El dinero no solo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas sino también es para satisfacer necesidades de nivel superior. Con frecuencia los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización. (p.143)
- c) **Oportunidades de promoción.** - Las oportunidades de promoción parecen tener un efecto variable en la satisfacción laboral. Esto se debe a que las promociones adquieren diversas formas y tienen muchas recompensas adicionales. Por ejemplo, los individuos que son promovidos con base en su antigüedad experimentan con frecuencia satisfacción laboral, pero no tanta como los que son promovidos con base en su desempeño. Por otro lado, una promoción con un aumento salarial de 10% no está satisfecha como una con un aumento de un 20%. Estas diferencias ayudan a explicar por qué las promociones de directivos son más satisfactorias que las promociones en los niveles inferiores de las organizaciones. Del mismo modo, en los últimos años, con el apalancamiento de las organizaciones y las estrategias de delegación de autoridad que lo acompañan, la promoción, en el sentido tradicional por la escala corporativa jerárquica del éxito, ya no está disponible como antes. Los empleados que operan en el nuevo paradigma,

saben que las promociones usuales ya no están disponibles, pero tampoco son deseadas. Un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar la base de habilidades se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción. (p.143)

- d) **Supervisión.** La supervisión es otra fuente moderada e importante de la satisfacción laboral. No obstante, se puede decir, por ahora existen dos dimensiones de estilo de supervisión que influyen en la satisfacción laboral. Una se centra en los empleados y se mide según el grado con el que un supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado. Se manifiesta comúnmente en acciones en vigilar el desempeño del empleado. Proporcionarle consejos y ayuda y comunicarse con él a nivel personal y oficial. La otra dimensión es la participación o influencia, representada por los administradores que permiten a sus empleados participar en decisiones que afectan sus propios empleos. En mayoría de los casos, este método genera una mayor satisfacción. (p.143)
- e) **Grupo de trabajo.** La naturaleza del grupo de trabajo o equipo tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los colegas o miembros de equipos, amistosos y cooperadores, son una fuente moderada de satisfacción para empleados individuales. El grupo de trabajo, especialmente un equipo “unido”, sirve como una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales. La investigación indica que los grupos que requieren mucha interdependencia entre los miembros para llevar a cabo el trabajo tienen mayor satisfacción. Un buen grupo de trabajo o equipo eficaz hace que el trabajo sea más agradable. Sin embargo, este factor no es esencial para la satisfacción laboral. Por otro lado, si existe la condición contraria (no es fácil llevarse bien con las personas), este factor puede producir un factor negativo en la satisfacción laboral. Además, la investigación realizada a través de las culturas indica que, si los miembros se resisten a los equipos en general y a los equipos auto dirigidos en

particular, se sentirán menos satisfechos que si aceptaran formar parte de ellos. (p.144)

- f) Condiciones de trabajo.** Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá. (p.144)

Arbaiza (2010) menciona. La satisfacción en el puesto vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en un centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo. (p.183)

<b>Factores laborales</b>	<b>Efectos</b>
<b>1. El trabajo en sí</b> Implica retos Implica exigencias físicas Implica interés personal	El trabajo es desafiante y el empleado lo realiza con éxito es satisfactorio El trabajo agobiante es insatisfactorio. El trabajo interesante es satisfactorio.
<b>2. La estructura de gratificaciones</b>	Las gratificaciones son equitativas, es satisfactorio.
<b>3. Las condiciones del trabajo</b> Físicas  Logro de objetivos	Si las condiciones de trabajo son iguales a las necesidades físicas, es satisfactorio Si las condiciones de trabajo promueven el logro de objetivos, es satisfactorio
<b>4. La propia persona</b>	Si la persona mantiene alta su autoestima, es satisfactorio.
<b>5. Otras personas</b>	Si los supervisores, colegas y subordinados, ven las cosas igual que uno mismo, es satisfactorio.
<b>6. Organización y administración</b>	Si la organización posee políticas que ayuden a los empleados a obtener gratificaciones, es satisfactorio.
<b>7. Prestaciones adicionales</b>	Las prestaciones no tienen mayor influencia en la satisfacción de los empleados.

### 5.1.2.2. 3. Teorías sobre la satisfacción laboral

Arbaiza, L (2010) menciona que las teorías de satisfacción laboral guardan una estrecha relación con las teorías motivacionales, describiremos brevemente solo las más relevantes:

a) Teoría de March y Simón. - Para March y Simón (1958) la motivación para producir surge de un estado de descontento, lo cual produce un sentimiento de búsqueda de alternativas para revertir esta insatisfacción. Estos autores plantean que cuanto mayor es el valor de las recompensas que la persona espera recibir, mayor es la satisfacción en el trabajo y mayor será el nivel de aspiración por parte del empleado. Además, cuanto más elevada aspiración, menor será la satisfacción. En base a estos planteamientos, la satisfacción o insatisfacción de un empleado puede generar un aumento o una disminución en el nivel de rendimiento. Esta teoría recalca la importancia de la teoría de las expectativas planteada por Vroom. Asimismo, es importante que los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas y organizaciones especifiquen los objetivos en los cuales se basará la consecución de la recompensa por parte de los empleados. (p.184)

b) Teoría X/Y, fue planteada por McGregor (1960) quien sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basada en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferenciaba entre dos teorías:

- Teoría X: plantea que a las personas les desagrade el trabajo y deben ser obligadas y controladas para que cumplan con los objetivos de la organización.
- Teoría Y: plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

McGregor (1960) afirma. Que la mejor alternativa es la teoría Y, es la que deberían adoptar todas las organizaciones. Además, este autor supone que la satisfacción de las necesidades superiores de las personas en su trabajo, equivale a su motivación. McGregor se basa en la teoría de la satisfacción de

Necesidades de Maslow, pero agrupa las necesidades en tres niveles y no en cinco como lo había establecido Maslow. McGregor (1960) plantea las necesidades primarias, en donde están incluidas las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las necesidades de sociales, que incluirían la aprobación, afiliación y afecto. Y las necesidades personales, como la auto realización y autonomía. Por otro lado, plantea que las necesidades sociales y psicológicas personales son de mayor importancia para las personas, por lo que las organizaciones deberían enfocarse a satisfacerlas y las que solamente satisfagan las primarias fracasarán. Posteriormente la teoría Y fue trabajada por Lorsh y Morse (1974) quienes la denominaron teoría de la contingencia. Estos autores planteaban que las personas tenían diversas necesidades cuando trabajaban en una empresa, pues lo que buscan es lograr un sentido de competencia, el cual puede ser satisfecho de diferente manera por cada persona. Según Lorsh y Morse (1974) la satisfacción laboral es mayor, cuando el estímulo de competencia produce una sensación de eficacia en el desempeño. (pp.184 - 185).

**Teoría de Lawler y Porter** (1967) plantean que la satisfacción de los trabajadores es función de valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado. Según esta teoría se debe diferenciar entre recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas:

- **Recompensas intrínsecas:** son aquellos que están relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización.
- **Recompensas extrínsecas:** son aquella que son contraladas por la organización, como pueden ser el salario, los ascensos, el status, etc.

Estos, autores sostienen que estas recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción, sino que el trabajador hace un juicio acerca de lo que se considera justo. En tal sentido, un empleado puede sentirse satisfecho así reciba una recompensa pequeña, si es que se considera que la cantidad justa que merece.

Asimismo, este modelo plantea una proposición en la que el nivel de rendimiento vendría a ser uno de los determinados de la satisfacción laboral, debido a influencia de las recompensas. Por otro lado, es importante evaluar las percepciones subjetivas de los trabajadores, al momento de determinar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo. (pp.185 – 186).

**Teoría Z**, Esta teoría fue propuesta por Ouchi (1982) quien intenta demostrar que es posible aplicar algunos logros de las técnicas de gestión japonesa a las organizaciones americanas. Así mismo, afirma que esta teoría no constituye una teoría de la satisfacción propiamente dicha, aunque puede aplicarse en las empresas de occidente en los círculos de calidad.

Los círculos de calidad, es un pequeño grupo de empleados que se reúnen para identificar y analizar problemas, para poder plantear alternativas de solución.

Estos círculos de calidad motivan a los empleados, en el sentido en que ellos pueden participar y de esta manera se pueden satisfacer las necesidades superiores, empleando los factores motivadores de Herzberg, los tres principios de esta teoría son la confianza, la atención a las relaciones humanas, y las relaciones sociales estrechas.

Para este autor, la clave para que una empresa pueda obtener mayor productividad, es implicar a los trabajadores en el proceso. Por otro lado, el tener objetivos y metas en común, trabajar en equipo, disfrutar del trabajo y la satisfacción por la tarea cumplida son características fundamentales de esta teoría, pues permiten mejorar el rendimiento en el trabajo.

**Teoría de los dos factores**, de Herzberg. - Luthans, (2008) menciona que, Frederick Herzberg amplió el trabajo de Maslow y desarrolló una teoría de contenido específica de la motivación laboral. A diferencia de Maslow, Herzberg condujo hace años un estudio de motivación muy difundido sobre 200 contadores e ingenieros empleados por empresas de Pittsburgh, Pennsylvania y sus alrededores. Usó el método de incidentes críticos para

obtener datos para análisis. Básicamente, se plantearon dos preguntas a los profesionales que participaron en el estudio: 1) cuando se sintió particularmente bien en su empleo, ¿qué lo animó? y 2) cuando se sintió sumamente mal en su empleo, ¿qué lo desanimó?

Las respuestas obtenidas de este método de incidentes críticos fueron interesantes y bastante consistentes. Los sentimientos agradables reportados se relacionaron por lo general con experiencias laborales y el contenido laboral. Un ejemplo fue el supervisor de contabilidad que se sintió orgulloso y satisfecho con su trabajo al saber que el nuevo equipo mejoró considerablemente el funcionamiento general de su departamento. Por otro lado, los sentimientos desagradables reportados se relacionaron usualmente con los aspectos circundantes o periféricos del empleo, es decir el contexto laboral. Un ejemplo de estos sentimientos era el mantenimiento rutinario de registros y la administración de la oficina cuando el jefe estaba fuera. Su jefe estaba siempre ocupado para capacitarlo y se molestaba cuando trataba de hacerle preguntas. El ingeniero dijo que estaba frustrado en este contexto laboral y que se sentía como un sirviente en un empleo estancado.

Al organizar en tablas estos sentimientos agradables y desagradables reportados, Herzberg concluyó que los factores que producen satisfacción se relacionan con el contenido laboral y los que causan insatisfacción se asocian con el contexto laboral. Herzberg denominó motivadores a los factores que producen satisfacción y factores de higiene se refiere (como en el campo de la salud) a factores que son preventivos; en la teoría de Herzberg, los factores de higiene son los que evitan la insatisfacción. En conjunto, los motivadores y los factores de higiene se conocen como teoría de los dos factores de la motivación de Herzberg (pp. 171-172).

### **Factores de higiene:**

Política y administración

Supervisión, aspectos técnicos Salario

Relaciones interpersonales, supervisor, condiciones laborales.

**Factores motivadores:**

Logro

Reconocimiento

El trabajo mismo

Responsabilidad

Avance

De igual forma Arbaiza (2010) menciona: (pp. 156-157)

Herzberg et al (1959) plantearon esta teoría también llamada teoría de motivación e higiene. Herzberg y su equipo de colaboradores, realizaron una investigación en donde se le solicitó a un grupo de personas que respondieran a la pregunta: ¿qué es lo que espera la gente de su trabajo? y que además describieran detalladamente las situaciones en donde se sintieran bien o mal con respecto al trabajo.

A partir de las respuestas de estas personas, Herzberg et al, propusieron dos conjuntos de factores: de motivación y de higiene.

**Factores de higiene:** están relacionados con factores externos a la persona y con sus necesidades primarias. En otras palabras, son aquellas condiciones laborales que rodean a las personas, es decir, el ambiente de trabajo, las políticas de la empresa, el salario, las prestaciones sociales, reglamento interno, etc. Cuando estos factores son buenos, evitan la insatisfacción y cuando son deficientes, la provocan.

**Factores de motivación:** son aquellas condiciones que ocurren dentro de la persona y están relacionados con las necesidades secundarias. Es decir, guardan relación con el perfil del puesto y producen una satisfacción duradera.

Estos factores pueden ser la libertad para hacer un trabajo, autoevaluación del desempeño, el logro, el reconocimiento, el progreso, etc. Cuando estos factores son óptimos, elevan la satisfacción y cuando son precarios, acaban con ella.

Ambos factores vendrían a ser las causas principales de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Así mismo Chiavenato, (2009) menciona que, según Herzberg, la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados:

**Los factores higiénicos:** Son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en la gente. La expresión “higiene” refleja un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios provocan insatisfacción. Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen:

Salario percibido

Prestaciones sociales percibidas

Condiciones físicas de trabajo y comodidad

Los factores higiénicos están relacionados con factores externos al individuo y con sus necesidades primarias.

Los factores motivacionales: se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Los factores de satisfacción son:

Uso pleno de las habilidades personales

Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo

Responsabilidad total por el trabajo

Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo Autoevaluación del desempeño (p. 244)

De igual manera Franklin E y Krieger (2011) menciona:

**Factores higiénicos:** son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, incluyendo los aspectos físicos y ambientales del trabajo. Los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores, reflejan su carácter preventivo y muestran que solo se destinan a evitar la insatisfacción en el entorno o amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción; constituyen el contexto del cargo e incluyen:

Condiciones de trabajo y entorno laboral.

Políticas de la empresa y de la administración

Relaciones con el supervisor

Salarios.

Estabilidad en el cargo.

Relaciones con los colegas

Estatus.

Seguridad.

**Factores motivacionales:** tienen que ver con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo. Producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales. Involucran sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan la satisfacción de modo sustancial; cuando son precarios provocan la pérdida de la satisfacción y se denominan “factores satisfacción”.

Constituyen el contenido del cargo en sí, e incluyen:

Reconocimiento.

Trabajo gratificante.

Delegación de la responsabilidad

Libertad de decidir cómo realizar un trabajo. Ascensos.

Utilización plena de las habilidades personales.

Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos. Simplificación de cargo.

Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente).

Posibilidad de desarrollo de carrera. Capacitación. (p.108)

#### **5.1.2.2. 4. Efectos de la satisfacción e insatisfacción laboral en las organizaciones**

Explica que cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. Asimismo, cuando una persona se siente insatisfecha se generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel organizacional. (Arbaiza, 2010, pp. 186-187)

El ausentismo: algunas investigaciones como la de Wanous et al. (1990) plantean que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el ausentismo, pero que esta relación es débil. Esto constituye un gran problema a nivel económico para las organizaciones.

Cabe mencionar que el ausentismo no necesariamente se debe a la insatisfacción, sino que existen otras actividades.

El abandono: Grampton y Wagne (1994) afirman que el abandono es uno de los factores que más relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono, puede darse por parte del empleado, si este se encuentra insatisfecho y decide renunciar, o si es que la empresa decide despedirlo. En ambos casos, el tener que reemplazar a un empleado resulta costoso para la organización, debido a los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento.

Griffith et al. (2000) sostienen que la relación entre el abandono y la insatisfacción es más fuerte que la que la relación entre esta última y el ausentismo.

**Las protestas:** los empleados insatisfechos pueden presentar contantes quejas a la administración y realizar protestas ya sean individuales o grupales, las cuales representarían pérdidas para la organización.

**Comportamientos inadecuados:** Mangione y Quinn (1995) alegan que la insatisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como el consumo de sustancias, robos en el centro de trabajo, socialización indebida, sabotaje e impuntualidad. En otros casos, el empleado puede simplemente perder tiempo, como navegar por internet y hacer llamadas telefónicas innecesarias.

**Productividad:** mucho se comenta acerca de la relación entre la satisfacción y productividad. Iaffaldano y Muchinsky (1985) sostienen que la relación entre ambas no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que van a influir en la

productividad. Algunos autores señalan que ocurre lo contrario, es decir, si un empleado es productivo, se encuentra satisfecho, tal como afirma (Greene, 1972, p.187).

#### **5.1.2.2.5. El efecto que tienen los empleados satisfechos e insatisfechos en el lugar de trabajo.**

Robbins y Judge (2009) afirman. Cuando a los empleados les gusta su trabajo hay consecuencias y también cuando les disgusta. Una estructura teórica acerca de los comportamientos de salida – voz – lealtad – negligencia – es útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción. La estructura de estas cuatro respuestas, que definen una de la otra en dos dimensiones: constructiva/destructiva y la activa /pasiva. Las respuestas se definen a continuación:

Salida: comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.

Voz: tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.

Lealtad: Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.

Negligencia: Permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia agrupan nuestras variables de desempeño: productividad, ausentismos y rotación. Sin embargo, este modelo incluye en la respuesta de los empleados los comportamientos de voz y lealtad, considerados como comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables y reanimen las condiciones de trabajo satisfactorio. (p.87)

## **5.2 Justificación de la Investigación**

El clima organizacional en el mundo actual se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en la satisfacción de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así como lograr una mayor eficiencia organizativa.

El mejoramiento del clima organizacional es muy importante para la institución ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí, logrando mejores resultados financieros para ésta, recalcando que un ambiente de trabajo favorable arroja como resultado altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

Del mismo modo la satisfacción laboral también es importante, pues de ello depende en gran parte cómo se comportarán los empleados. Por este motivo, las organizaciones deben preocuparse porque sus empleados, estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario podrían surgir algunos inconvenientes. (Arbaiza, 2010).

La investigación permite, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza en el Agustino, conocer la relación que existe entre estas dos variables, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permiten informar acerca del estado situacional de la problemática institucional, aspecto que justifica este trabajo.

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez que se demostro su validez y confiabilidad sirve como base de consulta para otras investigaciones, y también podrá ser utilizados como modelo para otras organizaciones cuales fuera su categoría o rubro de negocio, para mejorar el clima organización y la satisfacción laboral.

A nivel práctico con el desarrollo de la investigación se podrá alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia a los directivos de la empresa, para que

refuercen y/o mejoren el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores; además sirve como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

### **Alcances de la investigación**

En cuanto a los alcances de la investigación, estos son:

- Alcance espacial-institucional: Compañía Maestranza en el Agustino
- Alcance temporal: año 2017.
- Alcance temático: Clima organizacional y Satisfacción labora
- Alcance socioeducativo: Trabajadores de la Cía. Maestranza el Agustino.

### **5.3. Problema**

Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. (Chiavenato, 2009, p. 24).

Para el mejor funcionamiento de una organización es importante examinar cuáles son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que se desarrollan en el medio laboral en el que se desenvuelve, ya que de esto dependerá en gran manera su comportamiento. Al examinar las diferentes dimensiones de la percepción del empleado en el ambiente laboral se podrá determinar la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representa su situación laboral, este medio ambiente, se denomina clima organizacional. (Brunet, 2011)

Del mismo modo para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción

laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo. (Chiavenato, 2009)

El clima laboral de cada organización está estrechamente ligado con el grado de satisfacción que manifiesta el empleado en el desempeño de sus labores; entre más identificados se sienten los empleados con el clima en que desarrollan su trabajo, de igual manera será su grado de satisfacción laboral. (Pineda, 2012)

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, también es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. (Pintado, 2011, p.269)

Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo. (Griffin R. y Moorhead R, 2010, p. 69)

La insatisfacción laboral puede entenderse como el grado de malestar experimentado por un empleado en su puesto de trabajo, y puede estar ocasionado por factores personales, ambientales o directamente por las labores realizadas. En cualquier caso, las empresas deben luchar contra ese fenómeno con el fin de aumentar el rendimiento

y la concentración de sus equipos, logrando que no se convierta en un problema para la productividad. (BBVA, 2012).

En la Compañía Maestranza - El Agustino, se observó algunas debilidades relacionadas a la insatisfacción del personal, teniendo como elemento generador de este problema el clima laboral que actualmente existe en dicha institución.

Podemos determinar como consecuencia directa de este clima; el tener colaboradores que no se sienten identificados con la Institución. Adicionalmente, la carencia de comunicación, relaciones interpersonales tensas, las escalas remunerativas bajas, entre otras.

Tenemos así, que la suma de estos factores conlleva al fomento de un clima organizacional negativo, el cual influye directamente en la calidad de sus labores diarias, por lo que hace extremadamente difícil el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas, de la misma forma afectando el grado de satisfacción de los trabajadores.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo medir la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral, en la Compañía Maestranza - El Agustino, y así poder dar un aporte a la solución del problema de investigación en dicha Institución. Para ello, surgió la siguiente interrogante:

### **Problema general**

¿En qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino 2017?

### **Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino 2017?

¿De qué manera se relaciona la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino 2017?

¿Cómo se relaciona la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino 2017?

¿De qué manera se relaciona la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino 2017?

¿De qué manera se relaciona la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino 2017?

## **5.4 Conceptuación y operacionalización de variables**

### **5.4.1 Definición conceptual**

#### **Clima organizacional**

El clima de la organización se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. (Griffin y Moorhead, 2010, p. 472)

#### **Satisfacción laboral**

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

### **5.4.2 Definición operacional**

El clima organizacional es el proceso de interacción de los factores Tecnológicos reglamentos de una organización.

La satisfacción laboral; es evaluación Positiva que hace el trabajador frente a su propio trabajo y está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

### 5.4.3 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>V.1 Clima organizacional</b>	Estructura	Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución. Procedimientos. Tipo de información más relevante en la toma de decisiones.
	Autonomía	Autodeterminación Responsabilidad
	Relaciones interpersonales	Relaciones entre los trabajadores Cooperación y ayuda mutua. Confianza entre el personal. Comunicación entre los trabajadores.
	Recompensa	Sistema de capacitaciones Estímulos a los mejores desempeños.
<b>V.2 Satisfacción laboral</b>	Identidad	Compromiso con la institución. Implicancia y pertenencia satisfacción por la labor realizada.
	Factores extrínsecos	Política y procedimiento Pago Supervisión Condiciones laborales Relaciones Interpersonales
	Factores intrínsecos	El trabajo mismo Reconocimiento Responsabilidad Autonomía

**Fuente:** Elaboración propia

## 5.5 Hipótesis

### 5.5.1 Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

### **5.5.2. Hipótesis específicas**

- La dimensión estructura del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- La dimensión autonomía del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- La dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- La dimensión identidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

## **5.6 Objetivos**

### **5.6.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

### **5.6.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- Determinar el nivel de relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

- Determinar el nivel de relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- Determinar el nivel de relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- Determinar el nivel de relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **6.1.1 Tipo de Investigación**

Tomando la clasificación que hace Sánchez (2000), la presente investigación estaría tipificada como “investigación sustantiva” debido a que trata de describir y explicar un fenómeno. La descripción y explicación, aparecen estrechamente relacionados, toda vez que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conocen sus características. El tipo de investigación es “descriptivo- correlacional”. Es descriptiva debido a que pondrá de manifiesto las características actuales que presenta un fenómeno determinado.

El tipo de estudio es no experimental, porque no manipulara ninguna variable en la ejecución de la investigación.

#### **6.1.2 Diseño de investigación**

El estudio de la presente investigación tiene dos variables; la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral.

Por el nivel de conocimiento, es explicativa porque da respuesta al porque de la investigación y establece relaciones entre las variables para conocer la estructura y factores que intervienen en el proceso.

El diseño aplicable es correlacional, el cual permitirá la relación entre las variables de estudio, se representa de la siguiente manera:

$$V1 \longleftrightarrow r \longrightarrow V2$$

GC = Clima organizacional

CO = Satisfacción laboral.

## **6.2 Población y muestra**

Según Oseda, (2008:120) “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”. La población serán los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017, que suman en total 30.

### **Selección de la muestra**

Carrasco, S. (2005) menciona, dos tipos de muestra, muestras probabilísticas; (muestras probabilísticas aleatoria simple, muestras probabilísticas aleatoria sistemática) y no probabilísticas; (muestras intencionadas, muestras por cuotas), y para la investigación se toma como referencia muestras intencionadas que “es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística” (P.242).

Para la muestra de la investigación se tomó a la misma población que tiene 30 trabajadores (jefes y empleados) de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

## **6.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

### **6.3.1 Técnicas de análisis de documentos**

#### **Análisis documental.**

Es una técnica que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico-sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas. En nuestro trabajo esta técnica ha sido utilizada para revisar tesis, revistas, libros, y recoger información relevante para incorporar al estudio.

### **La encuesta**

Según (Tamayo & Tamayo, 2006), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p.24). Es importante señalar, que esta técnica se aplicará a los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017, con la finalidad obtener información sobre las variables de estudio.

### **6.3.2 Instrumentos de Investigación**

En el presente estudio, se utilizó básicamente un instrumento de recolección de datos:

#### **Fichas bibliográficas.**

Este instrumento ha sido utilizado para anotar los datos más importantes y relevantes de libros, artículos, manuales tanto físicos como virtuales relacionados a nuestra investigación.

#### **Cuestionarios.**

La redacción del cuestionario contiene veintiún ítems para la Primera variable y para la segunda catorce ítems con alternativas debidamente cuantificadas para su posterior procesamiento con el Software SPSS versión 23.

La variable Clima Organizacional, conformado por cinco dimensiones: estructura (5 ítems), Autonomía (4 ítems), relaciones interpersonales (4 ítems), recompensa (3 ítems), Identidad (5 ítems). Esta variable tuvo un total de veinte uno. Las alternativas de los ítems del variable clima organizacional tuvieron la siguiente valoración: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

Del mismo modo la variable Satisfacción laboral, estuvo conformada por 2 dimensiones: factores extrínsecos (8 ítems), factores intrínsecos (6 ítems). Esta variable tuvo un total de catorce ítems. Las alternativas de los ítems de la variable satisfacción del usuario tuvieron la siguiente valoración: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

## Propiedades de los instrumentos

### Validación y confiabilidad de los instrumentos

Para recopilar la información se aplicó la Técnica de Encuesta, con su correspondiente Instrumento. Todo instrumento de recolección de datos debe asumir dos propiedades esenciales: validez y confiabilidad.

### Validación del instrumento

#### Validación: Clima Organizacional

La **validación** de los instrumentos de la presente investigación se realizó en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos, obteniendo los siguientes puntajes de aprobación.

**Tabla 3. Aspectos de validación de informantes: Clima Organizacional**

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES	CRITERIOS	Dr. Guillermo Morales Pastor	Dr. Narciso Fernández Saucedo	Dr. Richard Quívio Cuno
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	85	88	90
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	80	80	90
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	90	90	90
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.	80	88	90
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y	85	89	91
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre el Clima organizacional	90	85	90
CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.	89	90	90
COHERENCIA	De índices, indicadores y las dimensiones.	87	90	90
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	85	85	89
<b>TOTALES</b>		<b>89.6%</b>	<b>89.7%</b>	<b>90%</b>
<b>MEDIA DE VALIDACION</b>		<b>89.80%</b>		

**Fuente:** Informe de expertos.

## Interpretación

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre el Clima Organizacional obtuvo un valor de 89.80 %, podemos deducir que los expertos consideran que el instrumento de medición es aplicable y excelente.

### Validación: Satisfacción laboral

La **validación** de los instrumentos de la presente investigación se realizó en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos, obteniendo los siguientes puntajes de aprobación.

**Tabla 4. Aspectos de validación de informantes: Satisfacción laboral**

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES	CRITERIOS	Dr. Juan Carlos Valenzuela	Dr. Narciso Fernández Saucedo	Dr. Richard Quivío Cuno
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	92	88	92
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	91	80	90
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	90	80	90
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.	88	88	90
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y	95	89	88
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre la satisfacción laboral	90	85	90
CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.	87	80	90
COHERENCIA	De índices, indicadores y las dimensiones.	87	80	90
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	90	85	89
<b>TOTALES</b>		<b>90.6%</b>	<b>84.7%</b>	<b>90%</b>
<b>MEDIA DE VALIDACION</b>		<b>87.30%</b>		

Fuente: Informe de expertos.

## Interpretación

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre la comunicación interna obtuvo un valor de 87.30 %, podemos deducir que los expertos consideran que el instrumento de medición es aplicable y excelente.

### **Confiabilidad del instrumento**

Con respecto a la Confiabilidad se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que el investigador quiere medir, y que, aplicado varias veces, replique el mismo resultado.

Hernández, S. (2007) indica que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

### **Confiabilidad: Clima Organizacional**

Para determinar la confiabilidad se empleó el procedimiento de Medidas de Consistencia, el cual permitió obtener el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual se utiliza para estimar la confiabilidad de la consistencia del instrumento con más de dos alternativas de respuesta (puede ser bajo la escala tipo Likert), con el fin de comprobar con cuanta exactitud, los ítems son consistentes, con relación a lo que se pretende medir.

El Alfa de Cronbach es un índice, que permite comprobar la confiabilidad del instrumento de la investigación y presenta valores entre 0 y 1.

### **Confiabilidad del instrumento aplicado**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i}{S_T} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Numero de ítems del instrumento

$S_i$  = Varianza de cada ítem

$S_t$  = Varianza Total

El coeficiente de Alfa de Cronbach, requirió de una sola administración de los instrumentos de medición, alcanzó en la primera de ellas el 85% de confiabilidad en una prueba piloto de 10 docentes.

$$\text{Luego: } \alpha = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{3.456}{17.648} \right]$$

$$\text{Donde } \alpha = 0,85$$

Por lo que podemos concluir que este instrumento está formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global, es decir el  $\alpha$  calculado es decir 0,85 tiene una alta confiabilidad.

### **Confiabilidad: Satisfacción laboral**

El Alfa de Cronbach es un índice, que permite comprobar la confiabilidad del instrumento de la investigación y presenta valores entre 0 y 1.

#### **Confiabilidad del instrumento aplicado**

Dónde:

$$\alpha = \text{Alfa de Cronbach } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i}{S_T} \right]$$

K = Numero de ítem

$S_i$  = Varianza de cada ítem

$S_T$  = Varianza Total

El coeficiente de Alfa de Cronbach, requirió de una sola administración de los instrumentos de medición, alcanzó en la primera de ellas el 88% de confiabilidad en una prueba piloto de 10 docentes.

$$\text{Luego: } \alpha = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{3.856}{19.451} \right]$$

$$\text{Donde } \alpha = 0,84$$

Por lo que podemos concluir que este instrumento está formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global, es decir el  $\alpha$  calculado es decir 0,84 tiene una alta confiabilidad.

## **7. RESULTADOS**

### **7.1. Análisis e interpretación descriptiva**

### **7.2. Contrastación de hipótesis**

El propósito del presente estudio fue determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

En tal sentido, el estudio se enmarca dentro de una investigación de carácter descriptivo. En estas investigaciones, Danhke (1980), citado en Hernández S. (2006), señala que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos o comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Los estudios descriptivos permiten medir y describir la información, su posterior análisis e interpretación sistemática de las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del ambiente planteado. Asimismo, se definió como una investigación de tipo correlacional, a tal efecto Ary (1994), la define como un tipo de investigación descriptiva que se usa comúnmente y que trata de determinar el grado de relación existente entre las variables. Permiten indagar hasta qué punto las alteraciones de una variable dependen de las alteraciones de la otra.

Dentro de este orden de ideas, Hernández S. (2006) señala que la utilidad de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar una variable o concepto al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas

#### **Proceso de contrastación de hipótesis**

##### **Hipótesis General**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

##### **Hipótesis Específicas**

La dimensión estructura del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

La dimensión autonomía del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

La dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

La dimensión identidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

#### **Proceso de verificación de la Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

**H<sub>1</sub>:** El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

**Tabla 6 Correlaciones Hipótesis general**

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,785**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los valores obtenidos del Coeficiente de Correlación de Spearman calculados con el SPSS, dando un valor  $r = 0,785$  lo que significa una relación positiva entre las variables en estudio.

De igual modo se puede decir que  $p < 0,05$  y como  $p$  de acuerdo al valor calculado con el SPSS es Sig. (Bilateral)= 0,000, también se rechaza la hipótesis nula y nos quedamos con la hipótesis alterna o la hipótesis del investigador.

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

**Tabla 7 Correlaciones Hipótesis específica 1**

			Dimensión Estructura	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	0,674**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los valores obtenidos del Coeficiente de Correlación de Spearman calculados con el SPSS, dando un valor  $r = 0,674$  lo que significa una relación positiva entre las variables en estudio. De igual modo se puede decir que  $p < 0,05$  y como  $p$  de acuerdo al valor calculado con el SPSS es Sig. (Bilateral)= 0,001, también se rechaza la hipótesis nula y nos quedamos con la hipótesis alterna o la hipótesis del investigador.

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión estructura del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

**Tabla 8 Correlaciones Hipótesis específica 2**

			Dimensión Autonomía	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Autonomía	Coefficiente de correlación	1,000	0,761 **
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,761 **	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los valores obtenidos del Coeficiente de Correlación de Spearman calculados con el SPSS, dando un valor  $r = 0,761$  lo que significa una relación positiva entre las variables en estudio.

De igual modo se puede decir que  $p < 0,05$  y como  $p$  de acuerdo al valor calculado con el SPSS es Sig. (Bilateral)= 0,000, también se rechaza la hipótesis nula y nos quedamos con la hipótesis alterna o la hipótesis del investigador.

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión autonomía del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

**Tabla 9 Correlaciones Hipótesis específica**

			Dimensión Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	0,703 **
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,703 **	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los valores obtenidos del Coeficiente de Correlación de Spearman calculados con el SPSS, dando un valor  $r = 0,703$  lo que significa una relación positiva entre las variables en estudio.

De igual modo se puede decir que  $p < 0,05$  y como  $p$  de acuerdo al valor calculado con el SPSS es Sig. (Bilateral)= 0,000, también se rechaza la hipótesis nula y nos quedamos con la hipótesis alterna o la hipótesis del investigador.

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

**Tabla 10 Correlaciones Hipótesis específica 4**

			Dimensión Recompensa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	0,795**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los valores obtenidos del Coeficiente de Correlación de Spearman calculados con el SPSS, dando un valor  $r = 0,795$  lo que significa una relación positiva entre las variables en estudio.

De igual modo se puede decir que  $p < 0,05$  y como  $p$  de acuerdo al valor calculado con el SPSS es Sig. (Bilateral)= 0,000, también se rechaza la hipótesis nula y nos quedamos con la hipótesis alterna o la hipótesis del investigador.

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

**Tabla 11 Correlaciones Hipótesis específica 5**

			Dimensión Identidad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Identidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,674**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los valores obtenidos del Coeficiente de Correlación de Spearman calculados con el SPSS, dando un valor  $r = 0,674$  lo que significa una relación positiva entre las variables en estudio.

De igual modo se puede decir que  $p < 0,05$  y como  $p$  de acuerdo al valor calculado con el SPSS es Sig. (Bilateral)= 0,002, también se rechaza la hipótesis nula y nos quedamos con la hipótesis alterna o la hipótesis del investigador.

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión identidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

## 8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se confirma nuestra hipótesis general de que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

La cual, si comparamos los resultados con autores como Schulte (2006), han encontrado que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Citado en Arbaiza, 2010, p. 192); Hinojosa, (2010), en su investigación, llegó también a concluir que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y menciona que la satisfacción es positiva o adecuada siempre y cuando el clima organizacional tenga construcción también positiva

o adecuada. Estas dos opiniones nos afirman la hipótesis propuesta, respecto a la relación de las variables en estudio.

Cabe mencionar las dimensiones específicas del clima organizacional que se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral general son: estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad. Estos resultados son coherentes con el estudio reportados por Rodríguez et al. (2011), en lo que se señala que dimensiones como identidad, calidez (relaciones interpersonales), responsabilidad (autonomía), recompensa y estructura. Son algunas de las principales dimensiones de clima asociadas históricamente a la satisfacción.

Lawler y Porter (1967), sostienen que las recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción. Sino que el trabajador hace un juicio acerca de lo que se considera justo. En tal sentido, un empleado puede sentirse satisfecho así reciba una recompensa pequeña, si es que se considera que la cantidad justa que merece. Asimismo, este modelo plantea una proposición en la que el nivel de rendimiento vendría a ser uno de los determinados de la satisfacción laboral, debido a influencia de las recompensas. (Arbaiza, 2010, p.186).

Por lo que considerando estas conclusiones podemos reafirmar los resultados obtenidos en nuestra investigación.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1 Conclusiones:**

- De acuerdo con los cálculos realizados se aprecia que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión estructura del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión autonomía del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

- A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la dimensión recompensa del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.
- Finalmente, se concluyó que la dimensión identidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.

## **9.2 Recomendaciones:**

- Se recomienda a los directivos de la institución implementar políticas de capacitación y adiestramiento, talleres, para propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados, valorados y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la institución.
- Se recomienda a los directivos de la institución difundir ampliamente la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad de que los empleados conozcan y las incorporen a sus funciones y responsabilidades. Tal conocimiento permitirá contribuir al logro de los objetivos de la institución.
- Una recomendación que se propone para mejorar la comunicación en todas las direcciones es implementar un buzón de sugerencias para los empleados. A través de esta herramienta los empleados podrán expresar sus inconformidades, inquietudes y sugerencias. Al conocer esta información se podrá dar paso a un dialogo entre directivos y empleados para intercambiar ideas y dar respuesta a las peticiones presentadas.
- Se sugiere a los directivos de la institución mantener procesos de comunicación abierta, propiciar el trabajo en equipo, mantener un ambiente grato, buenas relaciones interpersonales.

- La institución no otorga ningún tipo de estímulos a los trabajadores por su buen desempeño ocasionando que los empleados se sientan desmotivados. Una recomendación para eliminar esta debilidad de la institución es que otorgue a sus empleados algunos incentivos por su buen desempeño.
- Se recomienda a los directivos que realice en forma periódica acciones de evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presenten y consolidar el compromiso institucional.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas Navas , L. d. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores en los trabajadores en la Institución Educación Cristo Redentor, Distrito San Juan -2015*. Iquitos.
- Campos Sánchez, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Illimo*. Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: Mc Graw Hill .
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2007). *Introducción a la Administración*. México: Cengage Learnig Editores S.A.
- Gonzalez Ocaña, K. M. (2015). *Trabajo en Equipo y Satisfacción .Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes*. Quetzal.
- Griffin, R., & Morhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage.

- León Soto, C. A. (2018). *Caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*. Tumbes.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University, 1968.
- Mendez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia: EL IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Mendez, C. (2006). *El clima organizacional en Colombia . El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Mendez, C. (2006). *El clima organizacional en Colombia . El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson-Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Sanchez Avila , Y. Y. (2019). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro salones de belleza, distrito ayacucho, 2019*. Ayacucho.
- Sierra García, M. A. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán , A.V. Cobán*.
- Vargas , L. E. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón- Lambayeque*. Lambayeque.

## 11. ANEXOS Y APÉNDICES

### Apendice A. Matriz de consistencia

#### Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la compañía maestranza - EL AGUSTINO, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis y variable:	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿En qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el nivel de relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La dimensión estructura del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p>La dimensión autonomía del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p>La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p>La dimensión recompensa del clima</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Descriptivo.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> El estudio de la presente investigación tiene dos variables; la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral.</p> <p>Por el nivel de conocimiento, es explicativa porque da respuesta al porqué de la investigación y establece relaciones entre las variables para conocer la estructura y factores que intervienen en el proceso</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>Población:</b> Los 30 trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017</p> <p><b>MUESTRA:</b> Se consideran a los 30 trabajadores como muestra.</p> <p><b>TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</b> Las documentales, (las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo).</p>

<p>laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017?</p>	<p>de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p>	<p>organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p> <p>La dimensión identidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Compañía Maestranza - El Agustino, 2017.</p>	<p>Las no documentadas (las encuestas, entrevistas la observación).</p> <p><b>TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>Las Medidas de Tendencia Central, de Dispersión y Forma.</p> <p>Las medidas de relación y correlación Coeficiente correlación de Spearman.</p>
---	---	--	--

## Apéndice 1: Cuestionario sobre el Clima organizacional

Marque con una “X” en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes.

Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

### Variable 1. CLIMA ORGANIZACIONAL

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Estructura</b>					
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?				
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?				
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?				
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?				
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?				
<b>DIMENSION: Autonomía</b>					
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?				
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?				
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?				
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?				
<b>DIMENSION: Relaciones interpersonales</b>					
10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?				
11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?				
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?				
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?				
14	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?				
15	¿Su jefe pide su opinión para ayudarle a tomar decisiones?				

16	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Recompensa</b>						
17	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?	1	2	3	4	5
20	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	1	2	3	4	5
21	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Identidad</b>						
22	¿Se siente parte de esta institución?	1	2	3	4	5
23	¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?	1	2	3	4	5
24	¿Considera importante su contribución en esta institución?	1	2	3	4	5
25	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la Institución	1	2	3	4	5
26	¿Disfruta usted trabajar en la institución?	1	2	3	4	5

## Variable 2. SATISFACCIÓN LABORAL

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Factores extrínsecos</b>						
1	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?	1	2	3	4	5
3	¿Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
4	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4	5
5	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	1	2	3	4	5
6	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?	1	2	3	4	5
7	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	1	2	3	4	5
8	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: Factores intrínsecos</b>						
9	¿Se siente satisfecho con su trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?					
11	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?	1	2	3	4	5
13	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?	1	2	3	4	5
14	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	1	2	3	4	5
15	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	1	2	3	4	5
16	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?	1	2	3	4	5