



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ROLLOS DE PAPEL S.A.C. 2021”**

**PRESENTADO POR
BACH. BRIONES ESLAVA, MARTHA ESTEFANI**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR
MG.**

LIMA – PERÚ

2022

INTRODUCCIÓN

Para poder hablar de clima laboral, se tiene que hacer una mirada retrospectiva hasta los años ochenta, época donde este concepto empieza a tener auge que aún repercute hasta nuestros días, dejando de ser un elemento aislado para convertirse en un factor determinadamente estratégico en el desarrollo de las empresas.

“... Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo aunque comparta una connotación de continuidad.” (Irrondo:2007)

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.” (Navarro:2006).

Por otro lado, el autor Escat (2007) nos menciona que se deben de distinguir dos sentidos del clima laboral, por una parte, el clima en sentido meteorológico que entendería el clima como: el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del “tiempo que hace”, sino de las peculiaridades del “tiempo que predomina” en una zona o lugar.

El clima laboral no es tangible más es claramente visible en la manera en que se interrelacionan los empleados de una empresa y que, al mismo tiempo se evidencia en la manera en que ejecutan sus actividades cotidianas en su lugar de trabajo. Podemos decir que afecta y se ve afectado por los sucesos ocurridos dentro de la organización.

“...Concretamente 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 de su propio trabajo.” (Torres, 2007)

La satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral. Así, el estudio del clima laboral debe ser una acción necesaria para determinar qué factores deben ser tratados con el fin de mejorarlos e incidir positivamente en el clima de trabajo de la institución, organismo o ayuntamiento.

Tenemos que se puede subdividir esta variable en:

- Satisfacción General: es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Por el otro lado, si es muy poca o llega a ser nula la satisfacción en las labores que desempeña el empleado, observaremos que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro.

La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación. (Flores, 1992)

Esta satisfacción laboral tan esperada por los empleados, es algo que resalta a la vista de cualquier empresario, pues es pieza vital en el ensamble de la productividad, más sin embargo, existen empresas tan preocupadas solamente en tener un alto nivel de productividad, descuidando este rubro, obteniendo una respuesta adecuada a esta desatención laborando bajo el lema “Hacen que me pagan y yo hago como que trabajo” iniciando así un círculo de insatisfacción y baja productividad, teniendo a un personal mal remunerado, improductivo y por lo tanto insatisfecho.

Si existe una insatisfacción laboral es posible que se vaya deteriorando la imagen de la empresa así como la calidad de sus productos y servicios, por ende bajando los niveles de productividad y calidad, haciendo más lento el crecimiento y desarrollo de la organización.

El presente trabajo de investigación se divide de la siguiente manera:

En el primer capítulo se describe la realidad problemática. Además, se expone las delimitaciones de la investigación, los objetivos, se plantea la hipótesis de la investigación y se explica la metodología de la investigación; tipo de diseño de la investigación, la población, muestra y las técnicas de investigación

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

En el tercer capítulo, se presentan el análisis e interpretación de resultados. Finalmente, se desarrollan las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

RESUMEN

El desarrollo de esta indagación tiene como finalidad establecer la Influencia de la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Rollos de Papel S.A.C. 2021.

El problema de investigación aborda la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Rollos de Papel S.A.C. 2021?

El desarrollo de la presente indagación es de tipo experimental, con un enfoque cuantitativo, un diseño de estudio de pre test y post test y una población de 10 colaboradores de la empresa objeto de estudio. La técnica utilizada fue la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario con 28 interrogantes en la escala de Likert, el cual evalúa cuatro variables; relaciones interpersonales, reconocimiento laboral, condiciones físicas laborales y promoción laboral. Con el objetivo de identificar la validez del instrumento se utilizó el juicio de especialistas y la confiabilidad fue cuantificada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach.

El clima laboral ha estado siendo utilizado como variable para explicar la satisfacción de los trabajadores en empresas comercializadoras. Se conceptúan ambas variables para su medición, análisis e indagación de la relación causal entre un ambiente de trabajo favorable y el desempeño satisfactorio de los empleados. Se exponen los datos descriptivos que indican un clima laboral favorable y una satisfacción laboral óptima.

Palabras claves: Clima Laboral, Desempeño, Empoderamiento, satisfacción laboral, Percepción laboral, Reconocimiento.

ABSTRACT

The development of this inquiry aims to establish the influence of climate perception on job satisfaction - Empresa Rollos de Papel S.A.C. 2021.

The research problem addresses the following question: How does the Perception of the climate influence job satisfaction - Empresa Rollos de Papel S.A.C. 2021?

The development of this investigation is experimental, with a quantitative approach, a pre-test and post-test study design and a population of 10 employees of the company under study. The technique used was the survey through the application of a questionnaire with 28 questions on the Likert scale, which evaluates four variables; interpersonal relationships, job recognition, physical working conditions and job promotion. In order to identify the validity of the instrument, the judgment of specialists was used and the reliability was quantified using the Cronbach's Alpha Coefficient.

The work environment has been used as a variable to explain the satisfaction of workers in trading companies. Both variables are conceptualized for their measurement, analysis and investigation of the causal relationship between a favorable work environment and the satisfactory performance of employees. Descriptive data indicating a favorable work environment and optimal job satisfaction are presented.

Keywords: Labor Climate, Performance, Empowerment, job satisfaction, Job Perception, Recognition.

INDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**
- 1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**
 - 1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**
 - 1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL**
 - 1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL**
 - 1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**
- 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION**
 - 1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**
 - 1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**
- 1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.4.1. OBJETIVO GENERAL**
 - 1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- 1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.5.1. HIPOTESIS GENERAL**
 - 1.5.2. HIPOTESIS SECUNDARIAS**
 - 1.5.3. VARIABLES (DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)**
- 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) TIPO DE INVESTIGACIÓN**
 - B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**
 - B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**
 - 1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**
 - A) POBLACIÓN**
 - B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**
 - 1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**
 - A) TÉCNICA**
 - B) INSTRUMENTOS**
 - 1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

JUSTIFICACIÓN

IMPORTANCIA

LIMITACIONES

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2. BASES TEÓRICAS

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS**

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

FUENTES DE INFORMACIÓN

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hacer una investigación sobre clima laboral y satisfacción laboral como factores relacionados, no es nada nuevo, sin embargo, se mantiene de moda, porque de estas variables depende en gran medida el éxito de una empresa. Más allá de ser un elemento de vanguardia, el estudio del clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra.

Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima laboral es la satisfacción laboral, y si hacemos un estudio sobre la misma veremos que por este medio los gerentes pueden obtener información muy valiosa con respecto al efecto que producen las normas, las políticas y las disposiciones generales de la empresa para que así puedan tomar decisiones adecuadas, favorables a la empresa en general y lo más importante es que estarán tomando en cuenta a sus empleados quienes son los que sienten realmente un gusto o disgusto tanto por lo que la empresa les da y como es que este mismo factor les permite ejecutar sus labores.

Hoy en día muchas instituciones del sector buscan ser reconocidas como organizaciones atractivas donde la gente quiera trabajar. Algunas de las instituciones han empezado a buscar ser parte de premiaciones como las otorgadas por "Arellano Marketing" que premia a las empresas más atractivas para laborar, con lo que se permiten atraer a la mayor cantidad de personal capacitado. (Arellano, 2017).

El estudiar las características que diferencian a las empresas ganadoras de este tipo de premiaciones toma importancia ya que permiten hacer un correcto uso de la gestión del talento para construir un país mejor, según Felipe Castellanos (2017), Gerente General de Interback.

Así mismo Rafael Alvarez (2017), gerente general de Backus AB InBev comenta que la línea de carrera, salarios atractivos, buen clima laboral y prestigio, son los cuatro aspectos más valorados por los peruanos al momento de evaluar en qué empresa desean trabajar

El gerente de Arellano Marketing indica "...Es por ello que ¡ahora hay que tratar al personal como si fuera cliente, es el mundo al revés!, dicen algunos gerentes tradicionales. Tienen razón en lo primero, porque sin buenos trabajadores es imposible hacer los productos que la empresa necesita para competir, y para sobrevivir. Pero sin duda lo que estaba al revés era el mundo en que creíamos que el personal era solo un insumo más, y no el centro de la gestión empresarial (Arellano, 2016).

Por lo anterior mencionado es necesario estudiar y conocer las características del clima laboral de este tipo de empresa, así como las características de la satisfacción de sus empleados, lo cual nos permitiría conocer más sobre cómo deben de funcionar las empresas. El clima organizacional se define como una serie de características del ambiente interno de la organizacional y como lo perciben los miembros de esta (Brow y Moberg, 1990) y se compone de 5 variables: la Autorrealización que es como el trabajador ve sus posibilidades de crecer profesionalmente, el Involucramiento laboral que es si los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa. La Supervisión basada en si sienten un apoyo y orientación por parte de sus jefes, la Comunicación si tienen acceso a la información para desarrollar su trabajo y las Condiciones laborales sobre si dan confianza al trabajador para tomar decisiones sobre sus funciones. (Palma, S. 2004).

Por otra parte se toma en cuenta a la satisfacción laboral el cual según Robbins y Judge (2009) es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características es donde una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

La satisfacción es el resultado de factores motivadores donde se analizan factores del cargo que ocupa el trabajador y esta está en función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que conlleva como el interés que el trabajador tiene sobre el trabajo, la responsabilidad sobre sus labores el reconocimiento que siente sobre sus actividades laborales, la realización

personal y el avance y crecimiento sobre su desarrollo profesional. La insatisfacción en el cargo depende de la función del entorno de los colegas y del contexto general a estos se les llama factores higiénicos como el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones que tienen con el supervisor, administración de la empresa y los beneficios y servicios sociales. Herzberg (2011).

El 96,5% de organizaciones en nuestro país son micro, pequeñas y medianas (Comex Perú 2017); y estas proporcionan el mayor porcentaje de aportación al PBI donde el capital humano es el principal protagonista, por lo tanto, la apreciación y las disposiciones que tengan los colaboradores hacia la empresa y sus áreas son primordiales, por lo tanto, es de suma significancia que las organizaciones desarrollen estrategias enfocadas en el mejoramiento del clima y satisfacción laboral.

La Empresa Rollos de Papel S.A.C.; es una organización que desarrolla sus actividades de manera empírica e improvisada, generando un entorno laboral inestable, afectando la satisfacción y desempeño laboral de sus colaboradores, reflejándose en una respuesta negativa de los colaboradores hacia su propio trabajo. Los colaboradores de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; no se sienten reconocidos y considerados dentro de la empresa es por ello que no se esmeran por finalizar sus actividades anticipadamente, se limitan a laborar a su ritmo donde repetidas veces generan problemas laborales, la falta de comunicación y reconocimiento laboral son aspectos que se han dejado de lado donde los colaboradores sienten que el gerente no está atento a sus necesidades laborales y personales, esto origina que ellos se sientan solos como simples trabajadores y no como el capital humano que pueden aportar a la organización hacer más competitiva dentro de un mundo globalizado y constantemente más competitivo.

Rollos de Papel S.A.C.; es una organización de la línea manufacturera enfocada a la conversión de papel Higiénico, toalla y servilletas a base de papel absorbente, tucos y otros; destinados a los mercados, hoteles, hostales y otras empresas, donde sus actividades son desarrolladas empírica e improvisadamente, generando un entorno laboral estresante y conflictivo como consecuencia de una mala distribución de carga laboral, donde los colaboradores se sienten incómodos por tener que extender sus horarios de

trabajo diario, realizar sus actividades bajo presión, entre otros. La falta de comunicación y reconocimiento laboral ha generado que los colaboradores no se sientan cómodos realizando sus actividades dentro de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; los líderes no se comunican estrechamente con ellos, ignorando sus expectativas personales y laborales, tampoco se han desarrollado programa de capacitación, lo que ha originado que los colaboradores sientan que no se están desarrollando personal ni profesionalmente dentro de la empresa, los colaboradores solo se limitan a desarrollar sus actividades en base a su experiencia.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

- La investigación se desarrolla en la empresa Rollos de Papel S.A.C.; en la ciudad de Lima, ubicada en Jirón Camaná 991, Cercado de Lima.

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL

- El estudio se realizará con la encuesta a los colaboradores de la empresa los cuales serán la población de estudio.

1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

- La presente investigación se llevó a cabo en el periodo 2021.

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

- La investigación desarrollará dentro de su marco teórico, temas referidos al clima laboral y satisfacción laboral, desarrollando en cada variable sus características, modelos, etapas, niveles, dimensiones e indicadores.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cómo influye la Percepción del clima en la satisfacción laboral en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

a) ¿Cómo influye la estrategia de liderazgo democrático en la mejora de las relaciones interpersonales en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?

b) ¿Cómo influye el reconocimiento de fechas especiales y los lógos ordinarios y extraordinarios en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?

c) ¿Cómo influye la implementación de un programa de seguridad e Higiene en la mejora de la percepción sobre las condiciones físicas laborales en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?

d) ¿Cómo influye la implementación de un programa de promoción laboral en la percepción de oportunidad de hacer carrera en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la Influencia de la Percepción del clima en la satisfacción laboral en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la influencia de la estrategia de liderazgo democrático en la mejora de las relaciones interpersonales en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.
- Determinar la influencia del reconocimiento de fechas especiales y los logros ordinarios y extraordinarios en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.
- Determinar la influencia de la implementación de un programa de seguridad e higiene en la mejora de la percepción sobre las condiciones físicas laborales en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.
- Determinar la influencia de la implementación de un programa de promoción laboral en la percepción de oportunidad de hacer carrera en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPOTESIS GENERAL

- La percepción del clima Laboral influye significativamente en la Satisfacción laboral de la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.

1.5.2. HIPOTESIS SECUNDARIAS

- La estratégica de liderazgo democrático influye significativamente en la mejora de las relaciones interpersonales de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.

- El reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios influyen significativamente en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.
- La implementación de un programa de seguridad y limpieza influye significativamente en la mejora de la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.
- La implementación de un programa de promoción laboral influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.

1.5.3. VARIABLES (DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
VARIABLE X: PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL	Chiavenato (2000) arguye que el clima laboral puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.	Por clima laboral cabe entender “el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta”. (Gonçalves, 2000.1). Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar el clima laboral en una organización son: Motivación, proceso de influencia, objetivos, nivel de comunicación. También se consideran factores como: El espacio físico donde se desarrolla la actividad.
VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL	Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. Chiavenato. Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.	La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. Palma (1999), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. También llamada satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo.

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

A) TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación experimental se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de que modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular.

Según, Van Dalen B. y Meyer J. (2006); La investigación experimental es la manipulación de variables experimentales no probadas bajo condiciones estrictamente controladas, el propósito es describir cómo o con qué resulta una situación o evento extraño. Este es un experimento, porque es el investigador quien hace que la situación introduzca ciertas variables de investigación manipuladas por él para controlar el aumento o disminución de la variable y sus consecuencias en la conducta observada. Los investigadores son libres de experimentar con variables y luego observar lo que sucede en condiciones controladas.

B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación experimental es cualquier investigación realizada con un enfoque científico, donde un conjunto de variables se mantienen constantes, mientras que el otro conjunto de variables se miden como sujeto del experimento.

Afirma Sampieri que cada uno de los cuatro tipos de investigación antecede y es básico para continuar con el siguiente; es decir, una investigación exploratoria sirve de base para continuar con una descriptiva y ésta, a su vez, con una correlacional y después con una explicativa.

La investigación va a cumplir dos propósitos básicos: a) La investigación básica, que es la que realiza conocimientos y teorías. b) La investigación aplicada, que es la que soluciona problemas prácticos.

Según, Hernández, Fernández, y Baptista (2006) señalan que una investigación descriptiva consiste en presentar la información tal cual es, indicando cual es la situación en el momento de la investigación analizando, interpretando, imprimiendo, y evaluando lo que se desea.

1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Tamayo; La investigación experimental se ha ideado con el propósito de determinar, con la mayor confiabilidad posible, relaciones de causa- efecto, para lo cual uno o más grupos, llamados experimentales, se exponen a los estímulos experimentales y los comportamientos resultantes se comparan con los comportamientos.

Diseños Experimentales; La acepción particular, más armónica con un sentido científico del término, se refiere a “un estudio en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes (supuestas causas- antecedentes), para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables.

Roberto Hernández Sampieri. La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”. Durante el siglo XX, dos enfoques emergieron para realizar investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo.

En investigación, el método científico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica (Bunge, 1990).

B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación experimental es la manipulación de variables experimentales no probadas bajo condiciones estrictamente controladas, el propósito es describir cómo o con qué resulta una situación o evento extraño. Este es un experimento, porque es el investigador quien hace que la situación introduzca ciertas variables de investigación manipuladas por él para controlar el aumento o disminución de la variable y sus consecuencias en la conducta observada. Los investigadores son libres de experimentar con variables y luego observar lo que sucede en condiciones controladas.

Por otro lado, el diseño fue de pre test y post tes cuyo esquema se presenta a continuación:

- O1 x O2
- En donde:
- O1 y O2: fueron las mediciones de las variables dependientes en los momentos pre y post test respectivamente.
- X: Aplicación de las variables dependientes.

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

A) POBLACIÓN

- Según Roberto Hernández Sampieri una población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de requisitos. (Sampieri, 2016), tuvimos una Población de Estudio, ya que participaron de esta investigación todos los colaboradores con que cuenta la empresa ROLLOS DE PAPEL S.A.C.; 2021, sin importar cargo, actividades desempeñadas ni su antigüedad laboral.

B) MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.

- La población estuvo constituida por todo el personal de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021, la cual es:
01 gerente General y 10 colaboradores.
- Muestra, no existe ya que se trabajó con toda la población; muestreo no existe porque se utilizó toda la población

1.6.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A) TÉCNICA

Según Sampieri; El método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Sampieri et. al., 2003). Las encuestas pueden ser descriptivas o explicativas.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y su herramienta el cuestionario (ver anexo5). Investigación; método que se hace pidiendo a la tecnología que intente comprender aspectos relacionados con el grupo. La encuesta es para recopilar datos, como conocimientos, ideas y opiniones del grupo. El aspecto de su investigación es determinar características personales, mejorar o establecer relaciones entre características personales, lugares, situaciones o eventos. Córdoba (2002).

B) INSTRUMENTOS

Según Tamayo y Tamayo (2008:124) señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

Cuestionario; es un problema sistemático con coherencia, lógica y significado psicológico, expresado en un lenguaje sencillo y claro. Permitir la recopilación de datos de las principales fuentes. Está determinada por los temas cubiertos por la encuesta. Es consistente en la calidad y cantidad de la información que encuentra. Es una herramienta para vincular el enunciado del problema con las respuestas de la muestra. El tipo y características del cuestionario se determinan a partir de las necesidades del estudio. Córdova (2002).

1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN

- La investigación aborda las teorías del clima laboral y satisfacción, por lo que el estudio se torna en la necesidad de realizar una exploración de las diferentes fuentes bibliográficas en los que se analizarán a diversos autores, y cuyos planteamientos serán contrastados en la realidad problemática en estudio, por lo que la investigación tiene una justificación de tipo teórica.
- Por otro lado, dado que la investigación, en función de los resultados obtenidos, ofrece un panorama de la situación o diagnóstico organizacional de la empresa, la tesis tiene una justificación de tipo práctica, considerando que tales resultados son fuente de información primaria para que la gerencia de la institución decida tomar medidas que corrijan errores, permitan cubrir falencias y generen acciones de mejora sobre los procesos relacionados al ámbito laboral. Dado ello se logra una justificación práctica para el desarrollo de la investigación.
- El estudio conlleva la aplicación de instrumentos de recolección de datos, que serán elaborados y validados a fin de brindar mayor confiabilidad al estudio, y que, dado ello, pueda servir como material de referencia para futuras investigaciones, a favor de la organización y/o investigadores que requieran realizar investigaciones que aterricen

sobre realidades organizacionales similares, brindando de este modo una justificación metodológica.

IMPORTANCIA

- El clima laboral es un elemento importante para las organizaciones, ya que se relaciona mucho con las condiciones a las cuales están expuestos los trabajadores cuando ejercen sus actividades.
- El ambiente laboral puede ser bueno o pésimo de acuerdo con la situación que atraviese la empresa.
- De acuerdo con la investigación, la organización estudia resultados, puesto que se basarían en análisis, teorías, recolección de datos para enriquecer y fundamentar la investigación.
- En el nivel teórico, la investigación tiene como fin, mostrar el nivel de relación que tiene el clima laboral en la satisfacción de los colaboradores.
- En el nivel práctico, la investigación ayudará a fortalecer el uso e importancia del tema clima laboral, así mismo de mejorar las ventajas y estrategias para generar el crecimiento de la organización.
- En el nivel social, las empresas poseen una relevancia social alta al gran aporte económico que ayudara en el mejoramiento de la calidad del servicio que se oferta a los clientes.
- En el nivel metodológico, esta sostiene procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos, recolección de datos que demuestran confiabilidad y la validez las variables.

LIMITACIONES

Toda actividad humana tiene sus limitaciones, la investigación por ser una actividad de tipo intelectual no es ajena a esta realidad. En este sentido para la elaboración de este trabajo se encuentran las siguientes limitaciones:

- Limitada publicación bibliográfica sobre las variables de estudio, sin embargo, que se optó por recopilar información mediante internet.
- El período disponible para la investigación del problema, fue un poco limitado.
- Los datos auto-informados fueron limitados debido a que pocas veces pueden ser comprobados independientemente.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN INTERNACIONALES

Mendoza (2006), en su investigación “El Clima Organizacional como Factor de Desgaste Profesional en Trabajadores de una Empresa de Autotransportes, en el D.F, México”; tuvo como Objetivo general: Determinar la influencia particular directa de factores o subescalas del clima organizacional en el desgaste profesional de trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F., desde el Modelo de clima organizacional de Gordon y Roger, y desde el Modelo de desgaste profesional de Maslach. Con Tipo de Investigación correlacional de diseño no experimental. Muestra: Una muestra de trabajadores $n= 100$, de una empresa de autotransportes en el D.F. El cuestionario integra la captación de variables sociodemográficas y variables organizacionales. A continuación se incluyen cada una de ellas: Sociodemográficas (Sexo, Edad, Estado civil, Estudios). Organizacionales (Tipo de trabajador, Coordinación, Antigüedad en la organización). Sus conclusiones se reafirmaron los hallazgos teóricos y empíricos de estudios previos, como son las correlaciones directas significativas entre todas 7 las subescalas de desgaste profesional y entre los factores de clima organizacional. Se obtuvieron niveles de confiabilidad Alpha de Cronbach.

Según Cantonnet, Iradi, Larrea, & Aldasoro, (2011), en su artículo titulado Análisis de la satisfacción laboral de los arquitectos técnicos en el sector de la construcción de la Comunidad Autónoma del País Vasco, emplean la metodología cuantitativa. El tamaño del universo es de 206 Arquitectos Técnicos del País Vasco, tanto de oficina como de obra, a los que se ha entrevistado mediante el uso de un cuestionario semiestructurado y de los que se ha obtenido una muestra no probabilística de tipo exploratorio de 60 14 personas. Para analizar la satisfacción laboral, se ha utilizado la escala de Setterlind y Larson (1995). La variable de Satisfacción Laboral se compone de

cuatro ítems (satisfacción en cuanto a perspectivas laborales, satisfacción en cuanto a condiciones ambientales de trabajo, satisfacción en cuanto al grado en que se emplean sus capacidades y satisfacción en cuanto al trabajo). Los resultados de dicha investigación indican que los Arquitectos Técnicos más satisfechos laboralmente son aquellos que desarrollan un trabajo que corresponde con su categoría profesional, acorde con su formación, que cuenten con una claridad de rol para el desempeño de su puesto de trabajo, con apoyo social en el mismo y con un liderazgo de calidad por parte de sus superiores. Concluyeron que es necesario adecuar, desde el punto de vista de género, los entornos de trabajo de las empresas del sector de la construcción y dar una formación continua para promover el desarrollo de las personas en el trabajo serían dos de las actuaciones a desarrollar por parte de las empresas en aras a la consecución de una mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Parker (2003) citado por Gómez (2013) indica que; incluso si no hay evidencia clara de ambiente de trabajo o clima organizacional, estos nombres son tan valiosos como muchos nombres relacionados. Desde un punto de vista psicológico, la primera cita del término ambiente organizacional fue recopilada posteriormente en el trabajo de Lewin et al. (1939). Posteriormente, Fleishman (1953) retomó el comportamiento de los psicólogos y habló sobre el concepto de espacio, vinculándolo con el concepto de liderazgo desde una perspectiva docente.

Desde entonces, muchos investigadores han entrado en contacto con comunidades donde el movimiento sindical siempre ha sido satisfactorio, y han tratado de caracterizar al movimiento sindical de ninguna manera inferior, no terminaron repentinamente en un modo mejor que en otro. Aprendió a liberar la angustia que provoca el principio del entorno sindical. Incluso en el momento y casi cincuenta minutos después de que comenzara a caracterizarse y formalizarse, no hubo consenso sobre la definición de uso.

Montoya, Bonito , Bermúdez , Burgos , Fuentealba , Padilla , 2017 (Chile) su indagación en “Satisfacción Laboral y su Interacción con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad estatal de Chile”, identificó

el siguiente problema primordial ¿Cuál es la interacción de la satisfacción Laboral y clima organizacional en funcionarios de una universidad Estatal Chilena? cuyo objetivo ha sido Establecer la interacción entre satisfacción laboral y clima organizacional de profesores y administrativos de una organización de enseñanza superior de la comuna de Chillán-Chile, la conjetura : Hay una interacción significativa en la satisfacción laboral y el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. Muestra: 166 empleados, la investigación es cuantitativa, relevante y transversal, se utiliza el método de probabilidad estratificada y se fija la proporción según el grupo de activos, luego la selección se realiza mediante un método aleatorio simple. Instrumento: Cuestionario sociodemográfico. El resultado final es que los funcionarios más satisfactorios son los que tienen entre 35 y 49 años. Esto se puede explicar porque las personas han alcanzado un nivel de madurez durante este período, lo que les permite estabilizar y evaluar las condiciones de vida como trabajo.

Hinojosa, 2010 (Valparaíso, Chile) En su análisis "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Docentes de la escuela Sagrados Corazones Padres Franceses", el primordial problema ¿Cuál es el clima organizacional existente dentro de la escuela Sagrados Corazones Padres Franceses para brindar información que logre revelar el grado de satisfacción laboral de los docentes que trabajan en el establecimiento?

Su objetivo; evaluar y describir el clima organizacional en el colegio Sagrados Corazones Padres Franceses con el fin de brindar información que revele la satisfacción laboral de los docentes que laboran en la institución. Una descripción exploratoria horizontal del tipo de indagación. Esta herramienta es una encuesta de clima organizacional, que incluye 25 preguntas en las áreas más relevantes para el clima organizacional, 85 docentes que trabajan en la escuela Sagrados Corazones Padres Franceses, muestreados de instituciones 80 profesores, personas libres y anónimas que respondieron esta encuesta de investigación. Concluyó que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes en el clima organizacional, pues en cierta medida los colaboradores están satisfechos con el área de trabajo, por lo que su satisfacción con el área de trabajo seguirá aumentando, por lo que Ayuda a

mejorar continuamente la calidad del servicio o las tareas que se realizan en ese lugar.

Bruzual, 2016 (Montemorelos-México) En su estudio "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa de Servicio de Confiabilidad y Gestión de Riesgos", se encuentran grandes problemas ¿Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la calidad del clima organizacional de los empleados de la empresa de servicios de gestión de riesgos y la satisfacción laboral? Su propósito es comprender la relación entre el clima organizacional de los empleados de la empresa de servicios y la satisfacción laboral, la confiabilidad y la gestión de riesgos, La hipótesis es que existe una relación significativa entre la confiabilidad y el clima organizacional de los empleados de la empresa de servicios de gestión de riesgos y la satisfacción laboral. Muestra: 72 colaboradores, utilizando métodos cuantitativos para estudiar tipos descriptivos, no experimentales, transversales y de correlación La herramienta es un cuestionario. Más importante aún, siempre que mejore el clima organizacional, aumentará la satisfacción laboral percibida de los empleados de la empresa de servicios de confiabilidad y gestión de riesgos.

NACIONALES

Chuquilin H., Soto R., 2018 (Chiclayo - Perú) su indagación titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacútec – Cajamarca 2018", el problema principal ¿Existe interacción entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en Pachacútec-Cajamarca 2018 en la agencia de salud? El objetivo es determinar la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento de salud Pachacútec-Cajamarca y el clima organizacional; Esta hipótesis existe en la relación directa entre la satisfacción laboral del personal de Pachacútec de Cajamarca 2018 en las instituciones de salud y el clima organizacional. Muestra: 40 colaboradores del Centro de Salud de Pachacútec, utilizando un diseño no experimental, transversal, cuantitativo, descriptivo y afín. El método: utilizar cuestionarios como herramienta de deducción hipotética. La conclusión que se determinó fue que la satisfacción laboral en las instituciones

de salud es ocasional o en un nivel bajo, por lo que es necesario hacer predicciones y hacer recomendaciones para incrementar la satisfacción de los usuarios de la organización y clientes internos para mejorarla continuamente.

Espichan, 2016 (Lima - Perú), en su investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C.", tuvo como problema principal ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016 y el clima organizacional ?, El propósito es determinar la relación entre la satisfacción laboral de los empleados de E&C Contadores S.A.C 2016 y el clima organizacional asumido; donde la hipótesis; existe una relación entre la satisfacción laboral de los empleados de E&C Contadores S.A.C 2016 y el clima organizacional. Población: 80 trabajadores de la empresa, la investigación utiliza métodos cuantitativos, a través de métodos hipotéticos deductivos, diseño no experimental, cortes transversales y alcances relacionados, esta herramienta es un cuestionario. La conclusión es que existe una relación significativa entre el clima organizacional de E&C Contadores S.A.C. y la satisfacción laboral en 2016.

Apaza, 2018 (Puno – Perú), En su investigación "Perspectivas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal en las instalaciones de saneamiento básico de Puno, Perú, 2015, el tema principal ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., Perú, 2015 y la percepción del clima organizacional?, el propósito es determinar la relación entre la satisfacción laboral de los empleados de la empresa municipal de salud de Puno. Perú, 2015, percepción de clima organizacional hipotético; nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015 está estrechamente relacionado con la percepción de las personas sobre el clima organizacional. La población de estudio estuvo conformada por ciento ochenta y un (181) servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno y 124 empleados de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno como muestra. Método de investigación: deducción hipotética. Tipo de

investigación: descriptiva y relevante Diseño de investigación: transversal; Tecnología: Herramienta de encuesta: Cuestionario. La conclusión definitiva es que existe una relación positiva creciente entre la realización personal de los empleados y la satisfacción laboral en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. En 2015. Es decir, a mayor conciencia de realización personal, mayor satisfacción laboral experimentada por los colaboradores de la entidad.

Alva & Domínguez (2013), en su investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, define como objetivo determinar la relación de ambas variables. La metodología en la investigación es cuantitativo descriptiva correlacional con un diseño no experimental transversal con el objetivo de determinar si existe relación entre ambas variables. Los instrumentos que se emplearon fueron los cuestionarios de escalas CO - SPC y SL – SPC de Palma (2004) a una muestra de 332 trabajadores de esta casa de estudios. Finalmente, encontraron que existe una relación significativa entre el clima 21 organizacional y la satisfacción laboral. De modo que, en la medida en que los trabajadores perciban que su ambiente laboral es favorable, que les permita satisfacer sus expectativas laborales, aquello ayudará a que sus tareas sean regularmente satisfactorias y manifestarán actitudes de mayor agrado hacia su puesto de trabajo.

Tirado, 2017 (Cajamarca – Perú) en su investigación “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016”, tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores y el clima organizacional de Cajamarca y Betoscar Servis EIRL? El objetivo es determinar y analizar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores. Betoscar Servis EIRL en Cajamarca-2016, Para plantear una propuesta integral para fortalecer el clima organizacional y mejorar la satisfacción laboral, esta es la hipótesis de la investigación; la satisfacción laboral del trabajador se relaciona positivamente con el clima organizacional, en términos de participación laboral, condiciones de trabajo,

comunicación, supervisión y autorrealización, etc. Dimensionalmente, el mal clima organizacional reducirá la satisfacción laboral. Muestra: 28 trabajadores, diseño no experimental-método transversal: método inductivo-método deductivo, instrumento: cuestionario. La conclusión es que los factores que generan mayor insatisfacción laboral son: relación con altos directivos, condiciones naturales y / o ambientales, laborales y / o compensaciones y beneficios y desarrollo personal, todos ellos por debajo de sus niveles promedio. Calificaciones negativas.

Gamero (2013), en su artículo titulado La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad, expone los hallazgos encontrados tras investigar, probar y medir la correlación existente entre la felicidad y la satisfacción laboral en la ciudad de Arequipa, Perú. Para alcanzar dicho objetivo, se elaboraron dos modelos hipotéticos de interacción entre la felicidad y la satisfacción laboral y se tomó una muestra aleatoria de 386 personas (de la PEA ocupada) estratificada según los estilos de vida del Dr. Rolando Arellano. Para la recolección de la información, se elaboró un cuestionario personalizado que incluía una escala de felicidad y otra de satisfacción laboral. Concluyeron que, existen diferentes formas para poder mejorar los niveles de satisfacción laboral en la organización. Algunas evidencias identificaron que algunos de los factores más importantes son: tareas y puestos desafiantes que planteen retos satisfactorios, recompensas equitativas (justas), condiciones apropiadas para el trabajo, seleccionar a las personas adecuadas a los puestos adecuados y un equipo de trabajo eficiente. Además, que en la medida que las personas logran sus metas, realizan sus pretensiones o ven sus expectativas en vías de concreción, estas se acercan a la felicidad. Más aún, aspectos como la actitud, el compromiso, la compatibilidad o la aceptación de las circunstancias de la propia vida permiten también un incremento en la felicidad. Se encontró que la influencia que posee la felicidad sobre la satisfacción laboral y otros aspectos es más fuerte que viceversa. Esto quiere decir que, las fluctuaciones de felicidad afectan más fuertemente la percepción de satisfacción laboral que lo que las fluctuaciones de satisfacción laboral afectan a la felicidad.

Según Vargas (2015), en su tesis titulada *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque*, tiene como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional planteando la hipótesis de que la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de manera positiva. La metodología utilizada es de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico, porque pone a prueba una hipótesis, correlativa y explicativa. Asimismo, se utilizó como instrumento las encuestas, así como también el método de observación en una muestra de 87 trabajadores. Dichos instrumentos, les permitieron medir el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en dicha institución. Por tal motivo, se pudo comprobar al analizar los resultados, que la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional es de manera positiva. Sin embargo, también se determinó que existen otros factores que afectan la existencia de un buen clima organizacional.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Chiavenato (2015) mencionó que: Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con el objeto de satisfacer las necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización (Chiavenato, 2015, p. 49).

Gómez (2008), mencionó que: Actualmente la mayoría de las empresas buscan establecer un ambiente que les ayude a mantener sus niveles de productividad para sobrevivir como empresa, eso quiere decir resistir las crisis que se presentan, adecuarse a los cambios y resolver problemas, desafíos y retos; sin embargo, para que el esfuerzo no sea en vano y pueda tener éxitos, se debe tener en cuenta al factor más importante en una empresa, como es el recurso humano (Gómez, p. 56).

Robbins y Coulter (2013), mencionaron que el clima laboral "significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización" (p. 90).

Los autores nos mencionan que toda empresa debe contar con buen clima laboral, es decir mostrar estabilidad, seguridad e integración dentro del mismo. El ambiente de trabajo es muy importante para el recurso humano, ya que nos ayuda al crecimiento y éxitos a la organización. Por otro lado, cabe mencionar que la calidad del clima laboral se encuentra estrechamente relacionada al manejo social de los directivos y las estrategias del liderazgo empresarial.

Para Tagiuri y Pace (1968) citados por Gómez (2013), señalaron que el clima laboral es ante todo la "calidad" del ambiente empresarial, que es vivido por los socios de la empresa y afecta su comportamiento, es decir, sus valores. Como referente cultural, aparecen de formas específicas, en las que se afecta el el comportamiento de los colaboradores.

De igual forma, James y Jones (1974) citados por Gómez (2013) señalaron que si no existe un antecedente claro que pueda denominarse atmósfera psicológica, es imposible comprender el entorno laboral, el cual se define claramente como Relacionado con el comportamiento y la motivación de los empleados. Los colaboradores, y en base a las explicaciones realizadas por estos autores, se refieren al comportamiento objetivo de los individuos.

Además, Dessler (1979) citado por Gómez (2013) explicó el clima laboral como la apreciación del colaborador hacia la empresa para la que trabajaba, y juzgó a la empresa desde una perspectiva organizacional (estructura y recompensas), recursos humanos (consideración y apoyo) Y cultura (abierta), es decir, la integración de todos los aspectos que se interrelacionan y definen el significado original del clima.

Asimismo, Flippo (1984) citado por Gómez (2013) vincula el ambiente laboral con el ambiente meteorológico, y cree que esta estructura se refiere a las condiciones ambientales ergonómicas de la empresa, los atributos, estructura y tipo de líderes, que son importantes para los diferentes departamentos de la empresa. La relación entre comportamiento y actividad.

Es más Álvarez (1992) citado por Gómez (2013) enfatizó que el concepto de medio ambiente y si es beneficioso para los miembros de la empresa afectará en última instancia la definición del concepto de clima, y lo ampliará para promover más o menos el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral.

A. DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL

Adaptación

Hernández (2011), menciona que “Adaptación es un concepto que está entendido como la acción y el efecto de adaptar o ser flexible, un verbo que hace referencia a la acomodación o ajuste de algo respecto a otra cosa” (p.20).^{30 26} Una parte fundamental que debe existir dentro de las empresas, es que los trabajadores estén totalmente adaptados, para que así puedan desarrollar sus labores eficientemente, por lo contrario solo se generara renuncias voluntarias y desmotivaciones.

Indicadores de adaptación

- **Acción**

Hernández (2011), menciona que: La acción se refiere a dejar de tener un rol pasivo para pasar a hacer algo o bien a la consecuencia de esa actividad. Se trata también del efecto que un agente tiene sobre una determinada cosa, del desarrollo de un combate, una lucha o una pelea, de un conjunto de determinados movimientos y gestos o de una sucesión de hechos o circunstancias (p.21). Las acciones son lo que reflejas nuestro comportamiento que realizamos en cualquier tipo de escenarios, esta podrá ser con resultados buenos o malos depende de la escena.

- **Efecto**

Hernández (2011), menciona que “El efecto es aquello que se considera como conclusión, el fin o consecuencia de una cosa, de ahí deriva el inicio fundamental de causa y efecto de la ciencia y de la filosofía” (p.21). El efecto es un resultado o conclusión, a veces es un factor consecuente.

- **Flexible**

Hernández (2011), menciona que el termino flexible “Es algo o alguien que tiene la capacidad de doblarse con facilidad. También se aplica a algo o a alguien que no se somete a normas rígidas y que puede adaptarse en función de las circunstancias” (p.21).^{30 27} La flexibilidad en el ámbito empresarial, se refiere a la capacidad que tiene una organización para la respuesta o adaptación de cambios en el entorno que pueden ser actuales o futuros.

- **Ajuste**

Hernández (2011), menciona que: Se denomina ajuste al proceso y el resultado de ajustar. Este verbo, por su parte, puede referirse a lograr que algo se acomode a otra cosa o a conseguir que no existan diferencias o discordancias entre dos o más elementos. (p.21). Con el ajuste, se puede lograr buenos resultados, debido que nos ayuda a mejorar algo que ha sido ya observado.

B. SATISFACER NECESIDADES

Hernández (2011), menciona que, “para satisfacer una necesidad se necesita saber cuál es el deseo que tienen los clientes por un cierto producto o marca” (p.24). El término satisfacer las necesidades, se refiere a lograr cumplir las expectativas sugeridas en el mercado de consumo de acuerdo a cada tipo de cliente.

Indicadores de satisfacer necesidades

- **Comportamiento**

Hernández (2011), menciona que: El comportamiento es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven (p.24). 28 Los comportamientos que realiza cada persona, dependerá de las circunstancias que se encuentra y el estado mental y físico que dispondrá.

- **Estrategia**

Hernández (2011), menciona que: Se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro (p.25). Las estrategias son herramientas muy vitales en el mundo empresarial, ya que sirve como ventaja para poder obtener cada vez más crecimiento de la organización, claro si esto es utilizado correctamente.

- **Clientes**

Hernández (2011), menciona que: Se describe a aquel individuo que se beneficia de los servicios prestados por una compañía o adquiere los servicios de esta a través de los diferentes mecanismos de intercambio bienes disponibles en la sociedad (p.25). Los clientes son las personas que adquieren un servicio en la cual genera su propio beneficio que es cubrir la necesidad deseada.

- **Objetivo**

Hernández (2011), menciona que el termino objetivo “es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos” (p.25). Los objetivos nos ayudan a trazar metas para podernos encaminar al desarrollo y éxito. Por otro lado es un fin a cumplir.

- **Servicios**

Hernández (2011), menciona que es “Un servicio es lo que se ofrece en un mercado con la intención de satisfacer aquello que necesita o que desea un consumidor.[...]” (p.26). Los servicios, hoy son tan importantes detallarlos de la manera más clara posible para que los consumidores puedan estar más satisfechos de lo adquirido.

C. EQUILIBRIO EMOCIONAL

Hernández (2011), infiere que “es la capacidad de asumir y sostener cualquier posición del cuerpo contra la ley de la gravedad, así buscando la estabilidad” (p.50). El equilibrio emocional, es contener nuestros sentidos totalmente controlado de forma razonable, y poder realizar reacciones moderadas.

Indicadores de equilibrio emocional

- **Ambiente**

Hernández (2011), menciona que “es aquel espacio donde se desarrolla una acción, se genera acontecimientos” (p. 53). El ambiente, se refiere el escenario o entorno que las personas se encuentran.

- **Emociones**

Hernández (2011), deduce que “como un estado complejo del organismo que se caracteriza por un conjunto de respuestas psicofisiológicas cognitivas y conductuales” (p.55). Las emociones se expresan de distintas maneras, en el ámbito empresarial estas deberán

ser emitidas mediante el servicio y la atención, ya que el cliente será el que sea el evaluador final.

- **Actitud**

Hernández (2011), infiere que “la actitud es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular” (p.38). Las actitudes son las formas que nos comportamos, positiva o negativamente. Son las predisposiciones a responder de una determinada manera, con reacciones favorables.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

A. DEFINICIONES

Arbaiza (2010) señala algunas definiciones sobre la satisfacción laboral en la cual se pueden destacar la de algunos autores tal como se señalan a continuación. Así se indica que es una expresión verbal del empleado sobre la evaluación de su trabajo. De la misma forma, destaca que para Wanous y Lawyer III (citados en Arbaiza, 2010) la satisfacción es la percepción de la persona respecto a su trabajo y las tareas que impliquen, asimismo, cómo se siente esta frente a su trabajo; como principal motivación y desempeño respecto a la variable de realización personal. Seguidamente se alega que la satisfacción es el grado en el que las personas les gusta su trabajo. De igual manera, la satisfacción laboral es el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del trabajador. Igualmente, Locke (citado en Arbaiza, 2010) sostiene que la satisfacción laboral es un estado emocional que causa agrado, el cual es el resultado de la evaluación que un empleado tiene sobre su trabajo y sus experiencias en este ámbito.

Por otro lado, se agrega que se trata de la aglomeración de sentimientos y emociones buenas y malas con lo que las personas contemplan sus empleos. Se argumenta que la satisfacción es el equivalente a los sentimientos positivos a partir de los cuales el empleado percibe las labores que realizan. Asimismo, Boada y Tous (Arbaiza, 2010) definen a la satisfacción como un componente determinante del grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo.

Del mismo modo, se refiere que la satisfacción laboral es el punto de convergencia entre lo que la persona desea y lo que obtiene respecto a

múltiples aspectos de su trabajo. Otro punto de vista interesante sería el propuesto por Kreitner y Kinicki (Arbaiza, 2010) los cuales sostienen que la satisfacción es una respuesta afectiva o emocional hacia distintas facetas del trabajo.

De manera puntual la satisfacción laboral es la actitud general que un trabajador tiene hacia su puesto laboral. En cuanto al aporte teórico de Villagra (Arbaiza, 2010), la satisfacción es un amplio concepto que refiere a diversas actitudes que un empleado puede manejar respecto a su ambiente laboral. Por último se plantea que la satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el propio trabajo, el cual surge a partir de la evaluación de sus características.

B. TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En general se pueden apreciar diversas teorías, que son referidas a la satisfacción laboral, así como las mencionadas a continuación

- 1. Teoría bifactorial de Herzberg Ovejero (2006)**, indica que la según la teoría bifactorial de Herzberg la satisfacción laboral está compuesta de dos factores generales: factores de contenido o motivacionales (son los factores que realmente logran el propósito de motivar a los trabajadores, por ejemplo, la autorrealización, desarrollo personal, reconocimientos, etc.) y factores de contexto o higiene (los cuales se catalogan como motivadores externos, como por ejemplo el salario, ambientes laborales, relaciones interpersonales, etc.). Asimismo, a palabras de Ovejero (2006), la satisfacción laboral está compuesta de 2 factores generales: factores de contenido o motivacionales (son los factores que realmente logran el propósito de motivar a los trabajadores, por ejemplo, la autorrealización, desarrollo personal, reconocimientos, etc.) y factores de contexto o higiene (los cuales se catalogan 9 como motivadores externos, como por ejemplo el salario, ambientes laborales, relaciones interpersonales, etc.).
- 2. Teorías basadas en la discrepancia Aguilar (2012)**, indica que existen teorías basadas en la discrepancia, tales como: Las Teorías de la discrepancia intrapersonal, la cual indica que existen diversas teorías que se relacionan con la teoría principal de la discrepancia, un ejemplo

de ello es la teoría de la discrepancia de Locke, la teoría del ajuste en el trabajo de Dawis y colaboradores, los cuales argumentan que la presencia o ausencia de la satisfacción laboral es el resultado de la divergencia individual de las expectativas entre las necesidades y valores que el empleado tiene de su trabajo y de la realidad en la que vive laboralmente, lo cual está determinado por factores como las habilidades requeridas para un puesto específico y las habilidades individuales que un trabajador maneja, es decir, una persona que sobrepase las habilidades requeridas para un puesto, difícilmente sentirá un buen nivel de satisfacción. Caso contrario a una persona que no posee las habilidades requeridas para un puesto, se sentirá satisfecho en un trabajo que le pidan el mínimo de habilidades o requisitos básicos.

Por ello, se determinan tres variables centrales: la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral, habiendo una interacción estrecha entre ellos, tal es así que la relación entre los resultados satisfactorios y las habilidades requeridas están determinadas por la satisfacción laboral; asimismo, la teoría de la discrepancia interpersonal que al igual que la teoría anteriormente mencionada, existen algunas teorías relacionadas con esta, por ejemplo, la teoría del grupo de referencia social, la teoría de satisfacción de 10 facetas, la cual argumenta que se establece una relación entre la satisfacción y el rendimiento los cuales están mediados por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida según el tipo de recompensas.

Existen dos tipos de procesos: uno de comparación intrapersonal y otro de comparación interpersonal, lo que señala que la satisfacción diverge del pensamiento que tiene un trabajador de lo que debería recibir que a su vez depende de los aportes realizados y las exigencias propias del puesto; al igual que, de los resultados que el empleado ve que otros consiguen, lo cual toma como una información alusiva para lo que él realmente ha alcanzado, dependiendo de sus propios resultados así como los que percibe de los demás.

3. Teorías situacionales de la satisfacción laboral

Por otro lado, Ovejero (2006) señala que las teorías situacionales se ven más enfocados en los factores situacionales como los que establecen la satisfacción laboral, dejando de lado los factores personales o disposicionales, siendo así que, considera como determinante el entorno laboral y no la personalidad el que influye en la satisfacción laboral, a continuación, se abordarán dos de ellas: La Teoría del procesamiento de la información y el modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggemann.

La teoría mencionada por Ovejero (2006), señala que la satisfacción laboral se ve relacionada con las actitudes que la persona haya asimilado de su contexto social en donde se encuentra y de su situación concreta. Un ejemplo de ello sería el caso en donde, ante una situación de desempleo general, bajo salario y condiciones precarias, una persona que consiga un empleo con un sueldo no muy alto, estará satisfecha. En la sociedad actual, el tema de la insatisfacción 11 laboral, cada vez toma más lugar debido a la cantidad de necesidades permanentemente insatisfechas que la sociedad consumista va creando y por último, se encuentra con la teoría de los eventos situacionales, en donde la satisfacción laboral viene determinada por dos factores, las características situacionales (Los términos laborales que el trabajador evalúa antes de aceptar el puesto de trabajo, es decir, el salario, vacaciones, condiciones laborales, posibilidades de promoción, etc.) y los eventos situacionales (Lo cual se refiere a los eventos espontáneos que tienen lugar cuando se ocupa el puesto, ya sean positivos (flexibilidad en el horario o buen clima laboral) o negativos (el mal humor del jefe o malas relaciones con los compañeros.). Por consiguiente, se asume en esta teoría que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales del trabajador ante el contexto en que se encuentra la organización o el puesto laboral en específico.

4. Modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggemann

Bruggemann ofrece una aproximación diferente en su modelo dinámico de la satisfacción laboral (Ovejero 2006). Según menciona este modelo teórico, la satisfacción laboral es un resultado que se

puede alcanzar de formas diferentes, ya que no es lo mismo que un trabajador se encuentre satisfecho debido a que se encuentra en el mejor puesto laboral que el mercado le pueda ofrecer, que estar satisfecho porque dicho puesto le brinda posibilidades de crecimiento y aprendizaje. En concreto se podría afirmar que esta teoría, resulta de un complejo proceso dinámico entre factores personales y situacionales. Viniendo a ser la satisfacción laboral el resultado de la interacción de las variables anteriormente mencionadas.

C. FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según un estudio realizado por Sánchez (2003), dictaminan los siguientes factores que componen la Satisfacción Laboral, dentro del área de trabajo.

- Retos del trabajo: Los empleados prefieren trabajos en donde puedan ser libres de aplicar sus habilidades y tener la facilidad de establecerse retos, los cuales no deben ser ni muy bajos ni muy altos con el fin de que puedan ser alcanzados en un plazo relativo, esto con el fin de reforzar y hacer crecer las habilidades de los trabajadores.
- Sistema de recompensas justas: Es el sistema de salarios y políticas de ascensos que se maneja dentro de una empresa, los cuales tienen que ser percibidos como justos y a su vez brindar satisfacción respecto a las expectativas de los empleados.
- Satisfacción con el salario: Los sueldos, salarios, incentivos, gratificaciones, bonos, etc. Son compensaciones que los trabajadores reciben a cambio de su labor en la organización. Por ello es que se debe de tener una percepción justa respecto lo anterior dicho, guiándose de las funciones y responsabilidades que tenga el empleado.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan cabida al crecimiento personal y reconocimiento social dentro de la empresa, dando también, mayores responsabilidades y sensación de crecimiento al trabajador.
- Condiciones favorables del trabajo: Se ha demostrado la importancia del ambiente laboral con factores que influyen de manera directa en el bienestar y el desenvolvimiento del trabajador. De manera específica,

se puede decir que el ambiente físico y el diseño del lugar de trabajo, permiten un mejor desempeño y satisfacción por parte del empleado, sin embargo, también se habla de cultura organizacional y del desenvolvimiento que tenga el jefe hacia el personal que tenga a cargo, siendo así que un jefe que a su vez sea un líder, creará un buen ambiente y satisfacción laboral.

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo: Los trabajadores que tengan talentos adecuados dentro de un puesto determinado, lograrán un mayor desenvolvimiento respecto a su desempeño laboral, brindándole logros y reconocimientos que contribuirán a su satisfacción laboral. Por otro lado, se dividen en dos las satisfacciones que el trabajo pueda proporcionar, una sería la que es derivada del trabajo en sí y la otra sería derivada de las relaciones personales existentes dentro del contexto laboral.

Robbins (2004), realizó un estudio longitudinal en donde encuentra que los trabajadores de países desarrollados han tenido mayor satisfacción laboral en la mayoría de sus trabajadores desde hace 30 años, sin embargo, para la década de 1990, el porcentaje de satisfacción laboral ha ido disminuyendo poco a poco, por ello, para el año de 1995 se encontró un 58.6 % de satisfacción, y para el 2000, disminuyó a un 50.7%, lo que toma por sorpresa a los investigadores ya que durante dichos años, se dio una época de desarrollo tanto económico como laboral, por lo que al contrario de lo obtenido, se esperaba que la satisfacción con el trabajo debía aumentar. Algunos expertos en el área hacen hipótesis sobre que esto se debe al aumento de carga laboral en plazos más breves para aumentar la productividad, además se incluye la idea de su relación con el salario, se supone que mientras más salario tenga una persona, mayor será su satisfacción laboral, sin embargo, esto también trae consigo mayores responsabilidades y más retos.

La satisfacción laboral, es entendida como un factor determinante del grado de bienestar de un trabajador, así, Flores (2001), lo define como una actitud o un conjunto de actitudes formadas por los trabajadores hacia la labor que realizan. Según Chiang, Martin y Núñez (2010), los efectos de la satisfacción laboral se centraron en variables como la accidentabilidad, el absentismo, el

cambio y el abandono de la organización, hasta que solo se enfocaron en la calidad de vida laboral.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a. Satisfacción laboral; un estado emocional positivo o agradable que evalúa el trabajo o la experiencia laboral. Locke y Latham (1990), citado en Ruvalcaba, C.F., Selva, OC. Y Sahagún, PM. (Año 2014)
- b. Clima Laboral; Satisfacción laboral; un estado emocional positivo o agradable que evalúa el trabajo o la experiencia laboral. Locke y Latham (1990), citado en Ruvalcaba, C.F., Selva, OC. Y Sahagún, por la tarde. (Año 2014)
- c. Comunicación; Para intercambiar información entre dos o más participantes, el propósito es transmitir o recibir información u opiniones diferentes. Real Academia Española y Asociación de la Academia Española (2014).
- d. Liderazgo democrático; este estilo de liderazgo interactivo es reconocido como un mayor compromiso por parte de la empresa porque se enfoca en los subordinados al involucrar a los subordinados en la toma de decisiones,
- e. empoderando y utilizando la retroalimentación como un medio para guiar y corregir errores. Villalva, M. e I. Fierro, (2017)
- f. Desempeño; el desarrollo de cualquier entidad en términos de sus objetivos previstos. Edite la definición MX. (Año 2014)
- g. Reconocimiento; el acto de distinguir cosas, individuos u organizaciones por sus características y características. Diccionario de español (2001)

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Relaciones Interpersonales

A continuación, las tablas presentan los resultados de las encuestas en pre y postest de las relaciones interpersonales:

Tabla: Variable relaciones interpersonales - pre test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	5	5	5	3	4	4	2	28
E2	5	5	5	3	4	4	2	28
E3	5	5	5	4	4	4	5	32
E4	5	3	4	5	5	4	4	30
E5	5	3	4	4	4	3	2	25
E6	5	3	4	3	4	3	3	25
E7	5	5	4	4	4	3	4	29
E8	5	5	5	3	4	4	2	28
E9	5	5	4	4	4	3	4	29
E10	4	5	4	4	4	3	4	28

Fuente: elaboración propia

Tabla: Variable relaciones interpersonales - pos test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	5	5	5	4	5	4	4	32
E2	5	5	5	4	5	4	4	32
E3	5	5	5	5	5	4	5	34
E4	5	5	5	5	5	4	4	33
E5	5	5	5	5	4	5	5	34
E6	5	5	5	5	4	5	5	34
E7	5	5	5	5	5	5	5	35
E8	5	5	5	5	5	5	5	35
E9	5	5	5	5	4	5	4	33
E10	5	5	5	5	5	5	5	35

Fuente: elaboración propia

Tabla: Análisis descriptivo

Estadístico descriptivo	Pre test	Post test
Media	28.2	33.7
Mediana	28	34
Moda	4	3
Desviación estándar	2.19	1.16
Coefficiente de variación	7.44	3.44
Asimetría	-0.06	-0.34
Curtosis	0.50	-1.23
Cuartiles	Q ₁ : 27.25; Q ₃ : 29.25	Q ₁ : 32.75; Q ₃ : 35

Elaboración: Fuente propia

En el análisis descriptivo de la población de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021 se observa, que los colaboradores tienen en promedio una percepción de la variable relaciones interpersonales en el pretest de 28.2 y en el posttest de 33.7 lo que nos indica un mejoramiento en el post test.

La mediana en el pretest 28 y en el post test incrementándose a 34.

El dato que más se repite (Moda) en el pre test es 4 y en el post test es 3.

La variabilidad de los datos (Des.Est.) en el pretest es 2.19 y en el post test es 1.16 resultando en el post test un grupo de datos más homogéneo.

El porcentaje de variación respecto a la media en el pretest es de 7.44 y se observa en el post test un porcentaje de variación de 3.44 respecto a la media, observándose una disminución en el post test.

Se observa el coeficiente de asimetría en el pretest de -0.06 lo cual nos indica un sesgo a la izquierda de la curva y en el post test un coeficiente de asimetría de -0.34 lo cual también nos indica un sesgo a la izquierda de la curva. En el pretest se observa una curtosis de 0.50 que es mayor que cero por lo tanto la curva es leptocúrtica, en el post test sin embargo se observa una curtosis de -1.23 que es menor que cero por lo tanto la curva es platicúrtica.

Los cuartiles dividen a los datos en partes iguales en el pretest observamos el Q₁= 27.25; Q₃= 29.5 y en el post tes Q₁=32.75 y Q₃= 35

Como siguiente paso se realiza la prueba de normalidad mediante Anderson Darling:

Prueba de normalidad (AD)

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H₁: Los datos no siguen una distribución normal

$\alpha: 0,05$

A continuación, las figuras presenta la probabilidad de pretest y post test Normal:

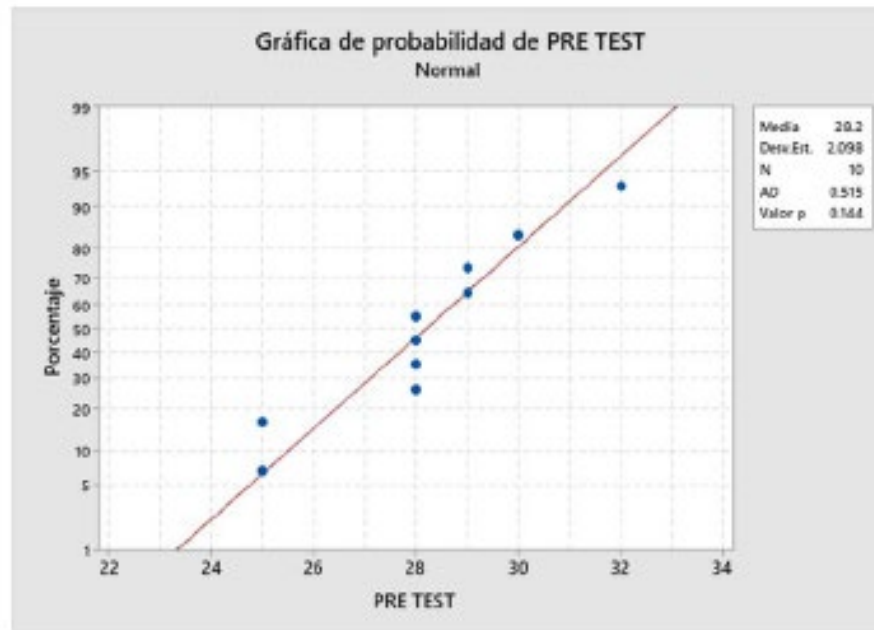


Figura 2 Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal

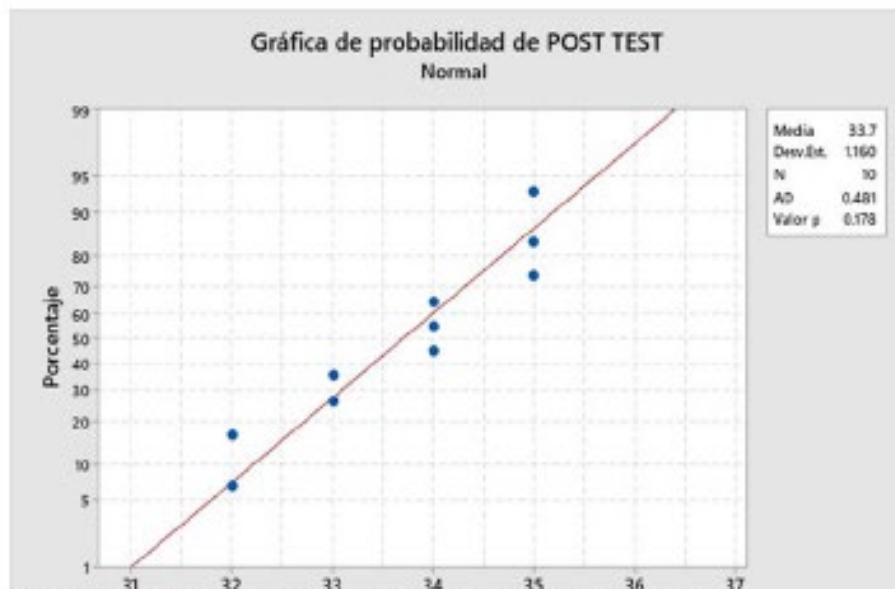


Figura 3 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal

Como se puede apreciar en ambos casos el valor p es mayor que 0,05 por lo tanto se acepta H_0 y se rechaza H_1 , es decir los datos siguen una distribución normal.

Percepción por reconocimiento de labores

A continuación, las tablas presentan los resultados de las encuestas en pre y postest de la percepción por reconocimiento de labores:

Tabla: Variable percepción por reconocimiento de labores - pre test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	1	1	1	1	5	5	1	15
E2	1	1	1	1	5	5	1	15
E3	1	1	1	1	5	5	1	15
E4	3	1	4	2	5	5	1	21
E5	1	1	1	1	5	5	2	16
E6	1	1	1	1	5	5	2	16
E7	1	1	1	1	5	5	2	16
E8	1	1	1	1	5	5	1	15
E9	1	1	1	1	5	5	1	15
E10	1	1	1	1	5	5	1	15

Fuente: elaboración propia

Tabla 7: Variable percepción por reconocimiento de labores - pos test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	4	4	4	4	5	5	4	30
E2	4	4	4	4	5	5	4	30
E3	4	4	4	4	5	5	5	31
E4	4	4	4	4	5	5	5	31
E5	4	4	4	4	5	5	5	31
E6	4	4	4	4	5	5	5	31
E7	4	4	4	4	5	5	4	30
E8	4	4	4	4	5	5	4	30
E9	4	4	4	4	5	5	4	30
E10	4	4	4	4	5	5	4	30

Fuente: elaboración propia

A continuación, la tabla presenta el análisis descriptivo:

TABLA: ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Estadístico descriptivo	Pre test	Post test
Media	15.9	30.4
Mediana	15	30
Moda	6	6
Desviación estándar	1.85	0.52
Coefficiente de variación	11.65	1.70
Asimetría	2.80	0.48
Curtosis	8.26	-2.28
Cuartiles	Q ₁ : 15; Q ₃ : 16	Q ₁ : 30; Q ₃ : 31

Fuente: elaboración propia

En el análisis descriptivo de la población de la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021 se observa, que los colaboradores tienen en promedio una percepción de la variable reconocimiento de labores en el pre test de 15.9 y en el post test de 30.4 lo que nos indica un mejoramiento significativo en el post test.

La mediana en el pre test 15 y en el post test incrementándose a 30.

El dato que más se repite (Moda) en el pre test es 6 al igual que en el post test que es 6.

La variabilidad de los datos (Des.Est.) en el pretest es 1.85 y en el post test es 0.52 resultando en el post test un grupo de datos más homogéneo.

El porcentaje de variación respecto a la media en el pretest es de 11.65 y se observa en el post test un porcentaje de variación de 1.70 respecto a la media, donde se observa una disminución significativa en el post test.

Se observa el coeficiente de asimetría en el pretest de 2.8 lo cual nos indica un sesgo a la derecha de la curva y en el post test un coeficiente de asimetría de 0.48 lo cual también nos indica un sesgo a la derecha de la curva.

En el pre test se observa una curtosis de 8.26 que es mayor que cero por lo tanto la curva es leptocúrtica, en el post test sin embargo observamos una curtosis de -2.28 que es menor que cero por lo tanto la curva es platicúrtica.

Los cuartiles dividen a los datos en partes iguales en el pre test observamos el Q₁= 15 ; Q₃= 16 y en el post tes Q₁=30 y Q₃= 31.

Como siguiente paso se realiza la prueba de normalidad mediante Anderson Darling:

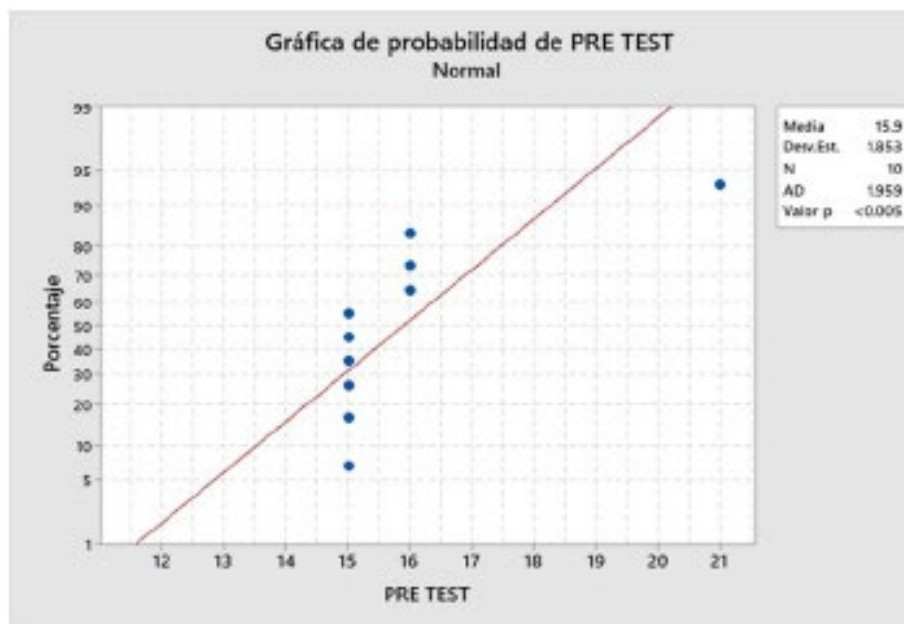
Prueba de normalidad (AD)

H0: Los datos siguen una distribución normal

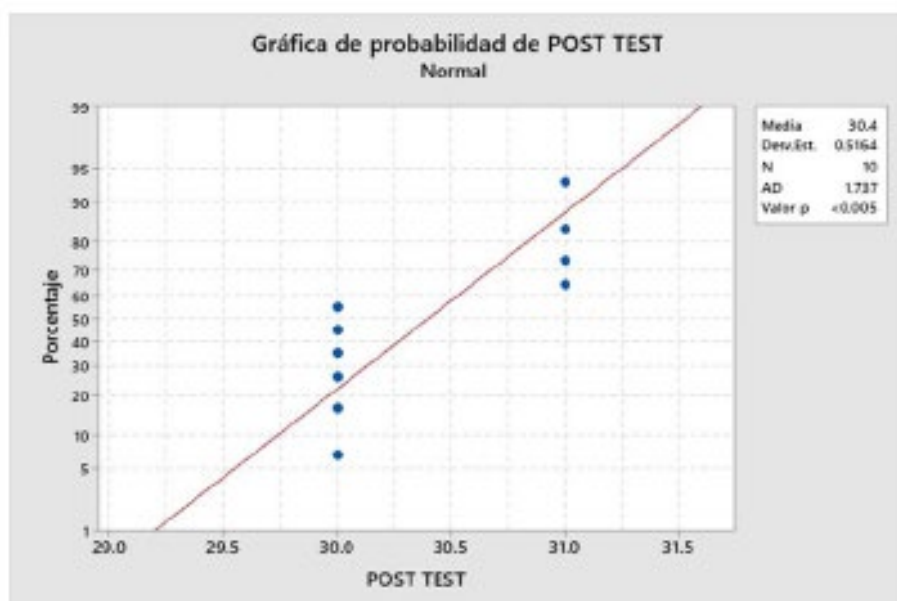
H1: Los datos no siguen una distribución normal

α : 0,05

A continuación, la figura 04 y 05 presenta la probabilidad de pre test y post test Normal:



Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal



Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal

Como se puede apreciar en ambos casos el valor p es menor que 0,05 por lo tanto se rechaza H0 y se acepta H1, es decir los datos no siguen una distribución normal.

PERCEPCIÓN SOBRE CONDICIONES FÍSICAS LABORALES

A continuación, las tablas presentan los resultados de las encuestas en pre y postest de la percepción sobre las condiciones físicas laborales:

Tabla: Variable sobre condiciones físicas laborales - pre test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	4	2	1	4	4	2	4	21
E2	3	2	1	4	4	2	3	19
E3	3	2	1	4	3	2	3	18
E4	2	2	1	4	4	2	4	19
E5	3	2	1	4	3	2	4	19
E6	3	1	1	5	3	2	4	19
E7	4	2	1	4	4	1	5	21
E8	4	1	1	4	4	2	3	19
E9	4	2	1	4	4	2	2	19
E10	4	2	1	4	4	2	2	19

Fuente: Elaboración propia.

Tabla: Variable sobre condiciones físicas laborales - post test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	2	4	4	4	5	4	5	28
E2	2	4	4	4	4	4	5	27
E3	2	4	4	4	4	4	4	26
E4	2	5	4	4	4	4	4	27
E5	2	4	5	5	4	4	4	28
E6	2	4	4	5	4	4	4	27
E7	2	4	4	4	4	4	5	27
E8	2	4	4	5	5	4	4	28
E9	2	4	4	5	5	4	5	29
E10	2	4	4	5	5	5	5	30

Fuente: elaboración propia

A continuación, la tabla presenta el análisis descriptivo:

TABLA: ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Estadístico descriptivo	Pre test	Post test
Media	19.3	27.7
Mediana	19	27.5
Moda	7	4
Desviación estándar	0.95	1.16
Coefficiente de variación	4.92	4.19
Asimetría	1.21	0.73
Curtosis	0.95	0.51
Cuartiles	Q ₁ : 19; Q ₃ : 19.5	Q ₁ : 27; Q ₃ : 28.25

Fuente: elaboración propia

En el análisis descriptivo de la población de la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021 se observa, que los colaboradores tienen en promedio una percepción de las condiciones físicas laborales en el pre test de 19.3 y en el post test de 27.7 lo que nos indica un mejoramiento significativo en el post test.

La mediana en el pre test 19 y en el post test incrementándose a 27.

El dato que más se repite (Moda) en el pre test es 7 al igual que en el post test que es 4. La variabilidad de los datos (Des.Est.) en el pretest es 0.95 y en el post test es 1.16 resultando en el post test un grupo de datos más heterogéneo.

El porcentaje de variación respecto a la media en el pretest es de 4.92 y se observa en el post test un porcentaje de variación de 4.19 respecto a la media, donde se observa una disminución en el post test.

Se observa el coeficiente de asimetría en el pretest de 1.21 lo cual nos indica un sesgo a la derecha de la curva y en el post test un coeficiente de asimetría de 0.73 lo cual también nos indica un sesgo a la derecha de la curva.

En el pre test observamos una curtosis de 0.95 que es mayor que cero por lo tanto la curva es leptocúrtica, en el post test se observa una curtosis de 0.51 que es también mayor que cero por lo tanto la curva también es la curva es leptocúrtica.

Los cuartiles dividen a los datos en partes iguales en el pre test observamos el Q₁= 19; Q₃= 19.5 y en el post tes Q₁=27 y Q₃= 28.5.

Como siguiente paso se realiza la prueba de normalidad mediante Anderson Darling:

Prueba de normalidad (AD)

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

α : 0,05

A continuación, la figura 06 y 07 presentan la probabilidad de pre test y post test Normal:

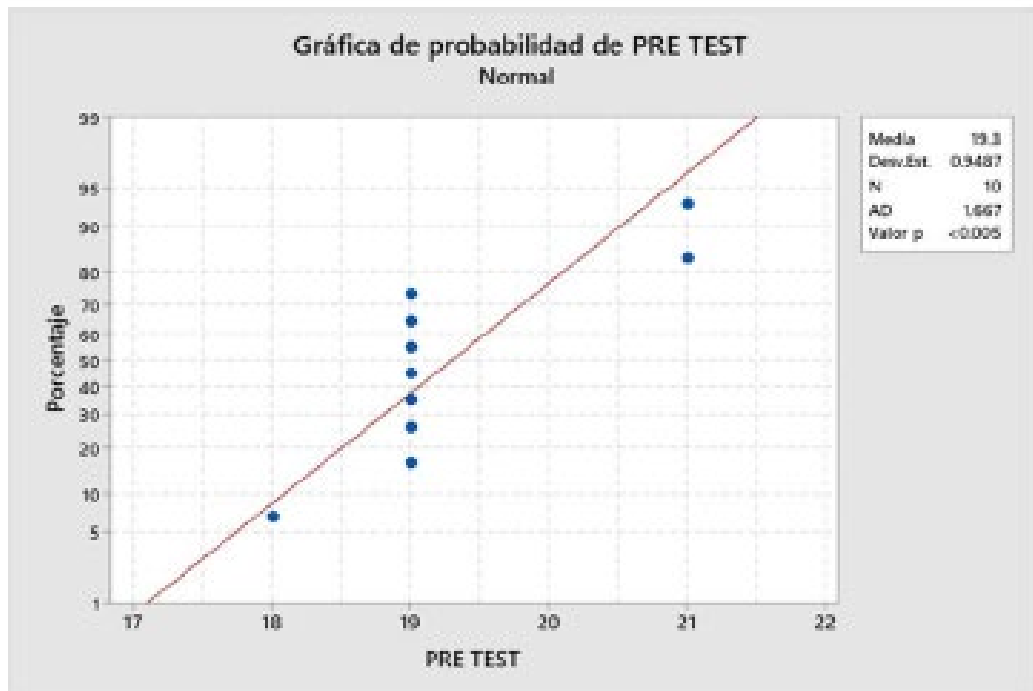


Figura: Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal

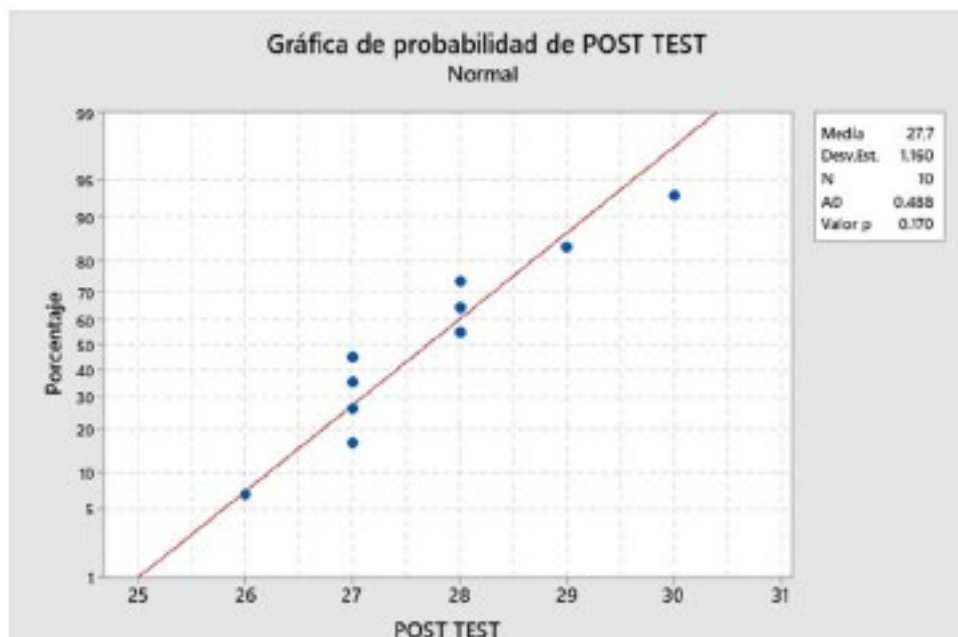


Figura: Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal

Como se puede apreciar en el Pre test el valor de p es menor que 0,05 entonces H0 se rechaza, es decir los datos no siguen una distribución normal. En el Post Test se puede apreciar que el valor de p es mayor que 0,05 entonces H0 se acepta, es decir los datos siguen una distribución normal.

Percepción de oportunidad por hacer carrera

A continuación, las tablas presentan los resultados de las encuestas en pre y Post test de la percepción de oportunidad de hacer carrera:

Tabla: Variable de oportunidad de hacer carrera - pre test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	3	2	2	3	2	2	1	15
E2	3	2	2	3	2	2	1	15
E3	3	2	2	3	2	2	1	15
E4	4	2	2	2	2	2	2	16
E5	2	2	2	2	2	2	2	14
E6	1	1	2	1	1	1	1	8
E7	2	2	2	2	2	2	2	14
E8	3	2	2	3	2	2	1	15
E9	3	2	2	3	2	2	1	15
E10	3	2	2	3	2	2	1	15

Fuente: elaboración propia

Tabla: Variable percepción de oportunidad de hacer carrera - post test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	4	4	4	4	4	4	4	28
E2	4	4	4	4	4	4	4	28
E3	4	4	4	4	4	4	4	28
E4	4	4	4	4	4	4	4	28
E5	4	4	4	4	4	4	4	28
E6	3	3	4	4	4	4	4	26
E7	4	4	4	4	4	4	4	28
E8	4	4	4	4	4	4	4	28
E9	5	5	4	4	4	4	4	30
E10	4	4	4	4	4	4	4	28

Fuente: elaboración propia

A continuación, la tabla presenta el análisis descriptivo:

Tabla: Análisis descriptivo

Estadístico descriptivo	Pre test	Post test
Media	14.2	28
Mediana	15	28
Moda	6	8
Desviación estándar	2.25	0.94
Coefficiente de variación	15.85	3.37
Asimetría	-2.79	0.00
Curtosis	8.33	4.50
Cuartiles	Q ₁ : 14; Q ₃ : 15	Q ₁ : 28; Q ₃ : 28

Fuente: elaboración propia

En el análisis descriptivo de la población de la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021 se observa, que los colaboradores tienen en promedio una percepción sobre la oportunidad de hacer carrera en el pre test de 14.2 y en el post test de 28 lo que nos indica un mejoramiento significativo en el post test.

La mediana en el pre test 15 y en el post test incrementándose a 28.

El dato que más se repite (Moda) en el pre test es 6 al igual que en el post test que es 8. La variabilidad de los datos (Des.Est.) en el pretest es 2.25 y en el post test es 0.94 resultando en el post test un grupo de datos más homogéneo.

El porcentaje de variación respecto a la media en el pretest es de 15.85 y se observa en el post test un porcentaje de variación de 3.37 respecto a la media, donde se observa una disminución en el post test.

Se observa coeficiente de asimetría en el pretest de -2.79 lo cual nos indica un sesgo a la izquierda de la curva y en el post test un coeficiente de asimetría de 0.00 lo cual nos indica una asimetría a la curva normal.

En el pre test observamos una curtosis de 8.33 que es mayor que cero por lo tanto la curva es leptocúrtica, en el post test observamos una curtosis de 4.50 que es también mayor que cero por lo tanto la curva también es la curva es leptocúrtica.

Los cuartiles dividen a los datos en partes iguales en el pre test observamos el Q₁= 14 ; Q₃= 15 y en el post tes Q₁=28 y Q₃= 28

Como siguiente paso se realiza la prueba de normalidad mediante Anderson Darling:

Prueba de normalidad (AD)

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

α : 0,05

A continuación, las figuras presentan la probabilidad de pre test y post test Normal:

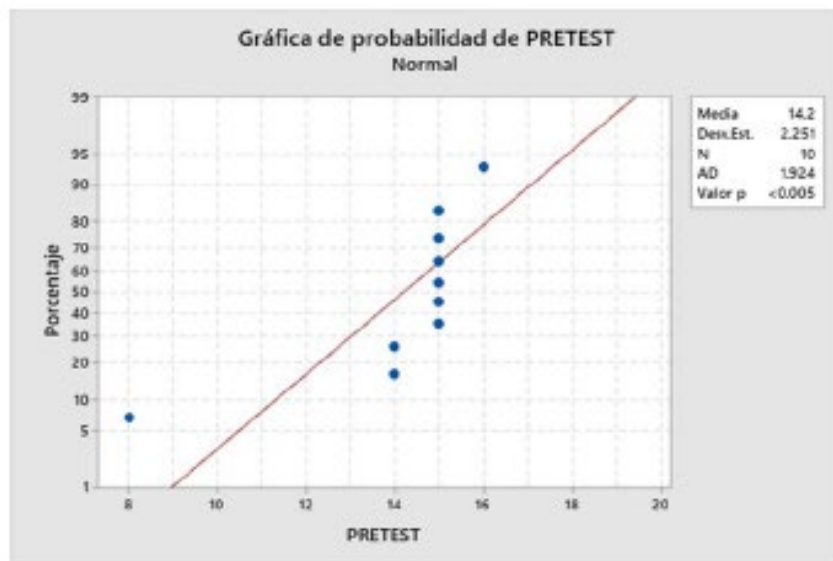


Figura: Gráfica de probabilidad de PRETEST Normal

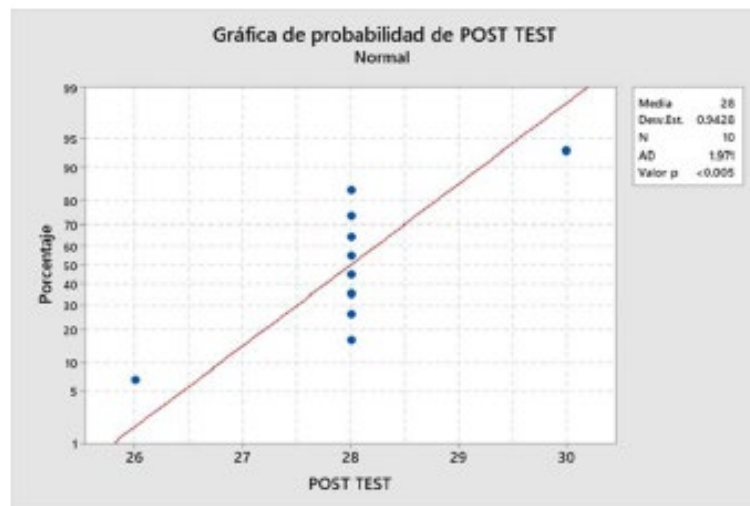


Figura: Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal

Como se puede apreciar en ambos casos el valor p es menor que 0,5 por lo tanto se rechaza H0 y se acepta H1, es decir los datos no siguen una distribución normal.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el estudio de Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017), se obtuvo Este tipo de investigación cuantitativa relacionada, el resultado es que la correlación entre la puntuación del clima organizacional global y la satisfacción laboral es estadísticamente significativa Además, la percepción de alto clima organizacional se asocia a una mayor satisfacción laboral, los resultados son similares a los de este estudio, por lo que la percepción del clima laboral afecta significativamente la satisfacción laboral de Rollos de Papel S.A.C.; 2021. Aquí, el reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios, a través del reconocimiento al trabajo realizado por Rollos de Papel S.A.C.; 2021, ha incidido enormemente en la mejora de la percepción de las personas.

En la investigación de Hinojosa (2010) se realizó un estudio exploratorio descriptivo transversal y el resultado fue la tercera dimensión: satisfacción de los trabajadores con la organización, y la respuesta refleja a los docentes. Estoy muy satisfecho con el trabajo que han realizado y les agradezco mucho su labor en esta institución educativa. Sin embargo, existen diferencias en nuestra indagación, es decir, los resultados obtenidos en el pre-test son muy altos para este trabajo. En el post-test posterior a la estimulación, la insatisfacción mejoró.

En la investigación de Bruzual (2016), se realizó la investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, donde se encontró como resultado que El clima organizacional percibido por los trabajadores y la satisfacción laboral están altamente correlacionados positivamente. Se encuentra que las variables independientes de edad y género tienen un impacto significativo en el grado de clima organizacional y las variables independientes del país de residencia. El tipo de trabajo, el género y la edad tienen un efecto significativo en la satisfacción laboral. Hay un impacto significativo. En la prueba posterior, los resultados de nuestra investigación son similares, lo que muestra que la percepción de los empleados del entorno laboral sí afecta significativamente la satisfacción laboral de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.

El estudio de Duran (2016) utiliza métodos cuantitativos, los cuales son descriptivos, relevantes y transversales. Los resultados muestran que existe una correlación positiva altamente significativa entre las variables de

satisfacción laboral y el clima organizacional., Por otro lado, el valor medio obtenido en la variable satisfacción laboral muestra que los factores que obtienen el mayor valor son la capacidad de decisión, la capacidad laboral global y la relación subordinado-supervisor., El segundo son las oportunidades de desarrollo y los métodos de trabajo. Los factores que obtienen el menor valor son el reconocimiento, el salario y el entorno natural. En nuestra indagación, Los resultados obtenidos en la pre prueba son similares, en los que el factor de reconocimiento y el entorno físico han obtenido valores más bajos. Tras aplicar el estímulo, obtuvimos buenos resultados en pruebas posteriores. Al identificar y reconocer la percepción de los colaboradores en el entorno físico, quedan muy satisfechos.

En el estudio de Cisneros (2011), los resultados globales sobre satisfacción laboral y niveles de condiciones laborales encontraron que ningún personal de enfermería mostró insatisfacción con el trabajo y malas condiciones laborales, a diferencia de nuestra investigación que en el pre test obtuvimos como resultado una mala percepción de los colaboradores respecto a las condiciones físicas laborales mejorando esta percepción en el post test después de aplicar mejoras a las condiciones físicas laborales.

En el estudio de Chuquilin y Soto (2018), los resultados obtenidos se relacionan con las diversas dimensiones del clima organizacional (liderazgo, motivación, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales) y satisfacción laboral, y existe una relación positiva moderada entre ellas., a diferencia de nuestra investigación que obtuvimos como resultado en el pre test una percepción no favorables de los colaboradores en relación a las dimensiones de clima laboral (liderazgo, condiciones laborales y relaciones interpersonales) mejorando esta percepción en el post test después de aplicar estímulos.

En la investigación Espichan (2016), el resultado que se obtuvo en esta investigación fue la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de E&C Contadores S.A.C. en 2016, estos resultados indican que, a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral. En nuestra indagación, se obtuvieron resultados similares, que dan a conocer que la percepción de los empleados del entorno laboral sí afecta significativamente la satisfacción laboral.

El resultado obtenido en el estudio Apaza (2018) es que existe una relación altamente positiva entre la percepción de las condiciones laborales y la satisfacción del servicio del servidor de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. En 2015, expresado por el Rho de Spearman igual a 0.901, $p = 0.000$. En otras palabras, cuanto mayor sea la comprensión de las condiciones laborales, mayor será la satisfacción laboral experimentada por el servidor físico. En nuestra investigación realizada llegamos a un resultado similar donde se mejoró la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021 después de aplicar mejoras.

Así mismo en la investigación Salazar (2017), se obtuvo como resultado que la percepción del clima organizacional está directamente relacionada con la satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud Lima. Es decir, a medida que mejore el clima organizacional, también aumentará la satisfacción laboral del personal. Nuestra investigación llegó a los mismos resultados, donde se demostró la hipótesis general donde la percepción de los colaboradores sobre el clima si influye significativamente en la satisfacción laboral.

De acuerdo con los resultados del estudio Tirado (2017), se determina que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Betoscar Servis EIRL en Cajamarca en 2016. En nuestra investigación, la percepción de las dimensiones del entorno laboral (relación interpersonal, reconocimiento por labores realizadas, condiciones físicas laborales y promoción laboral) se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Cover Toy SAC.

Los resultados en el post test indicaron una mejora en las relaciones interpersonales, como consecuencia de la aplicación de la estrategia de liderazgo democrático, donde el gerente promovió la comunicación efectiva y confianza con los colaboradores a través de reuniones semanales con cada uno de los colaboradores y con la implantación de diferentes canales de comunicación (watsapp, pizarras informativas, banners, televisores, correo electrónico, dispositivos móviles) con los colaboradores.

Así mismo a pesar que en el pre test indicó una buena relación interpersonal entre los colaboradores, esta se tuvo que reforzar a través del trabajo en

equipo y la comunicación efectiva, mejorándose también la relación gerente colaborador al participar este en las actividades diarias del área operativa, todo ello mejoro la percepción en las relaciones interpersonales.

La mejora de la percepción por reconocimiento, se debió a la aplicación de la estrategia de reconocimiento a través de la entrega de diplomas, cenas realizadas en el trabajo para los colaboradores por su trabajo realizado y por el tiempo que están laborando en la empresa, se entregaron diplomas de reconocimiento al compromiso laboral.

El agradecimiento que ofrece el gerente a los colaboradores por la actividad productiva que realizan en favor de los socios y clientes al terminar las labores diarias mejoró significativamente la percepción por reconocimiento de labores. Se ha implantado el reconocimiento público a cada colaborador en el día de su onomástico, generando que los colaboradores se sienten considerados como parte de la familia Rollos de Papel S.A.C.; 2021, todo ello influyo en las mejoras de la percepción y satisfacción laboral.

La percepción de los colaboradores sobre las condiciones físicas laborales mejoró significativamente en el post test debido a la implantación de estrategias de seguridad en las instalaciones (corrigiendo defectos en los cableados y cambiando herramientas de riesgo laboral) y en los colaboradores, se realizaron charlas para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de su seguridad personal dentro de la empresa, se procedió a implementar banners y artículos de comunicación visual referidos a la seguridad personal y laboral.

La percepción sobre las condiciones físicas laborales mejoró significativamente al implementar las EPPS especializadas para cada actividad que realizan, sensibilizando a los colaboradores en el uso de estos lo que género también que los colaboradores se sintieran protegidos por la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021 y sintieran lo importante que es para la empresa su integridad física.

En el post test se observó una mejora significativa en la percepción de oportunidad de hacer carrera gracias a la implantación de la estrategia en desarrollo laboral como identificación de competencias laborales requeridas en cada área operativa, realizando evaluación a los colaboradores en relación a sus competencias laborales, realizándose charlas en relación a las

funciones del operario de producción donde se entregaron certificados de participación, esto generó también la satisfacción de los colaboradores al sentirse que estaban nutriéndose de conocimientos técnicos.

Así mismo se realizaron charlas en relación al uso de cada maquinaria y equipo del área operativa donde todos los colaboradores participaron en el uso y funcionamiento de cada maquinaria y equipo, los colaboradores se nutrieron de conocimientos técnicos que ignoraban y se sintieron muy contentos al recibir sus certificados como participantes esto ayudó también a mejorar significativamente la percepción de oportunidad de hacer carrera.

La identificación de competencias laborales en los colaboradores de Rollos de Papel S.A.C.; 2021 generó que los colaboradores fueran rotados de sus áreas laborales de acuerdo a sus competencias, ocupando cargos como jefe de producción, operario de producción, auxiliar de producción, transportista, agente de ventas, asistente en despacho, lo que también generó una mejora significativa en la percepción de oportunidad de hacer carrera.

CONCLUSIONES

- a. La implementación del liderazgo democrático en la gerencia ha mejorado la percepción de las relaciones interpersonales en la organización en estudio.
- b. La implementación del reconocimiento a los colaboradores en fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios si influyen significativamente en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.
- c. La implementación de un programa de seguridad y limpieza si influye significativamente en la mejora de la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.
- d. La implementación de un programa de promoción laboral si influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.
- e. La aplicación de una estrategia de liderazgo democrático genera una relación más estrecha gerente – colaborador.
- f. La promoción laboral dentro de una organización es importante para los colaboradores toda vez que se sienten más valorados y los motiva a empoderarse en sus labores diarias.
- g. La comunicación efectiva en una organización es sumamente importante toda vez que aporta en la mejora de las percepciones interpersonales.
- h. La mejora en las percepciones del clima laboral genera una mayor satisfacción en los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- a. Realizar cada año un estudio de percepción del clima laboral toda vez que el capital humano es de gran importancia en el desarrollo sostenible de una organización y su satisfacción laboral tiene que ser el centro de atención en la alta gerencia.
- b. Así mismo fortalecer los reconocimientos laborales a través de un plan de reconocimientos laborales para generar mayor compromiso y empoderamiento laboral.
- c. Se recomienda realizar un diagnóstico respecto a la comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales.
- d. Realizar un diagnóstico sobre las condiciones físicas laborales toda vez que es importante conocer las condiciones donde los colaboradores están desarrollando sus actividades para poder aplicar mejoras en favor de la satisfacción laboral.
- e. Realizar charlas de sensibilización a la gerencia en relación a la satisfacción laboral toda vez que el capital humano es el ente más importante en el desarrollo sostenible organizacional.
- f. Establecer planes de mejora en relación al desarrollo laboral para mejorar las percepciones laborales.
- g. Realizar futuras investigaciones incluyendo variables como: motivación laboral, carga laboral y rotación laboral.
- h. Ampliar la investigación a todas las áreas de una organización puesto que todas las áreas son altamente importantes y están articuladas a través de la fuerza aboral en las actividades para el sostenimiento organizacional.
- i. Realizar un control permanente de la aplicación de estrategias laborales para garantizar y asegurar que ésta se oriente eficazmente al logro de los objetivos organizacionales.
- j. Fortalecer y mejorar la comunicación efectiva para que la confianza y apoyo interpersonal se puedan fortalecer y de esta forma mejorar el clima y la percepción laboral.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Apaza, M. (2018). Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal de saneamiento básico de puno s.a. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Atalaya, P (1999, 5 de setiembre). Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Callao. Perú.
- Aliga, J. (2014). Metodología. (2ª ed.) Share. España.
- Avendaño, P. (2006). (Compilador). Introducción a la investigación antropológica en actividad, física, deporte y salud. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Central de Venezuela.
- Bernal (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
- Bruzual, F. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management (Tesis de maestría). Universidad Monte Morelos, México.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Currículum y formación del profesorado. (6), 1-2.
- <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/linea-de-carrera-oportunidad-para-el-crecimiento-y-desarrollo-profesional-del-talento-humano/> Carranza A. (2018). Info Capital humano. Línea de carrera: oportunidad para el crecimiento y desarrollo profesional del talento humano. Recuperado de
- Cepeda, S., Salguero, O. y Sánchez, Y. (2015). Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de tnm limited. (Tesis de Maestría). Universidad piloto de Colombia, Colombia.
- Cisneros, C. (2011). Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. (Tesis de maestría). Universidad autónoma de San Juan de Potosí, Bolivia.

- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*. (N°35),152-181.
- Chamocho, C.M, (2014). *Seguridad e Higiene Industrial*, Lima – Perú, Fondo Editorial de la UIGV.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. (5ª ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chuquilin H., Soto R. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacútec* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Duran, C. (2016). *Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios adventistas ubicados en la unión colombiana del norte durante el curso escolar 2016* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- <https://definicion.mx/desempeno/> Editorial definición MX (2014). *Desempeño*. Definición MX Recuperado de
- Espichan, L. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Editorial Limusa. S.A. de CV. García, F. (2002). *El cuestionario*. México:
- Gitman, L. y McDaniel, C. (2008). *El futuro de los negocios*. México: Cengage.
- El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Revista de Ciencias Sociales*. (56), 3-9. Gómez, L. (2013).
- González García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga: Innovación y cualificación.
- Gonzales, W. (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados*. (Tesis de maestría). Universidad Montemorelos, México.

- Hinojosa, C. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses (Tesis doctoral). Universidad de playa ancha. Chile.
- Likert, R. y Likert, J. (1976). *New Ways of Managing Conflict*. New York: McGraw-Hill.
- Monjas, I. (2004). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social-0, PEHIS, para niños y niñas en edad escolar. Recuperado de <http://www.tienda.cepeonline.es/wp-content/uploads/2010/12/9788478692330.pdf>
- Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba, Padilla. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal de China (Tesis de maestría). Universidad del Bio, Chile.
- Navarro, R. y García, A. y Casiano, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Vol. 1 Veracruz, versión electrónica gratuita en http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- Nelson, B. y Spitzer, D. (2005). 1001 formas de recompensar a los empleados. Barcelona: Gestión 2000.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). Entornos laborales saludables. Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. Recuperado de <http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/Pelaes_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, G. (2000). Los modelos de investigación cualitativa, social y sociocultural. (2ª ed.) Narcea ediciones. España.

- Pérez, F. (2014). El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha). (Tesis de Licenciatura). Universidad Central de Ecuador
- Portugal, L. (2000). Psicología social. Arequipa: UNAS
- Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios generales.34(146),3-18.
- Quispe, M. (2014). Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para una empresa en la industria metalmecánica. Tesis (Pre grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima
- Real academia española. (2014). Diccionario de la lengua española. (23ª ed.).
- Real academia española. (2001). Diccionario de la lengua española. (22ª ed.).
- Recursos Humanos (s. f). Artículos sobre la administración de recursos humanos. Recuperado de <https://administracion-de-rr-hh.blogspot.com/2011/10/la-promocion.html>
- Recursos humanos (2019). Percepción laboral y su importancia dentro de las organizaciones. Recuperado de <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/percepcion-y-clima-organizacional.php>
- Ruvalcaba, C.F., Selva, O.C., Sahagún, P.M. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. Chap.114-115
- Sampieri, R.H. (2006), Metodología de la Investigación, D.F - México, McGraw-Hill
- Silveira, M. (2014) El arte de las relaciones personales. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=yCmJBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Sánchez, A. (2008). Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Junín. Recuperado de revistas.uncp.edu.pe/index.php/prospectiva/article/view/301

- Sánchez, M. (2014). Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área administrativa de una institución educativa privada del distrito de San Isidro, 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo Lima Norte. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9167/Sanchez_VM A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sum (2015). La motivación y desempeño laboral en los empleados administrativo de una empresa de alimentos del sector 1 del área de Quetzaltenango - Guatemala. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Wong, E. (2015). Un modelo para el análisis semántico-discursivo de la causalidad. Revistas - ELUA - 2015, N. 29. Universidad de Alicante. España.
- Tirado, V. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de
- Van Dalen, D. y Meyer, W. (2006). La investigación experimental. España: Noemagio. <https://noemagico.blogia.com/2006/092201-la-investigaci-n-experimental.php>
- Villalva, M. & Fierro, I., (2017). El liderazgo democrático: una aproximación conceptual. INNOVA Research Journal, 2(4), 155-162.
- Zaldívar, D. (2007). Competencias comunicativas y relaciones interpersonales. Cuba, La Habana.

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TESIS

“LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ROLLOS DE PAPEL S.A.C. 2021”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	MARCO TEORICO CONCEPTUAL	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	Hacer una investigación sobre clima laboral y satisfacción laboral como factores relacionados, no es nada nuevo, sin embargo, se mantiene de moda, porque de estas variables depende en gran medida el éxito de una empresa.	HIPOTESIS GENERAL		TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN
¿Cómo influye la Percepción del clima en la satisfacción laboral en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?	Determinar la Influencia de la Percepción del clima en la satisfacción laboral en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.		La percepción del clima Laboral influye significativamente en la Satisfacción laboral de la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.		Es de Tipo Experimental y de Nivel Experimental con un enfoque científico donde un conjunto de variables se mantienen constantes, mientras que el otro conjunto de variables se miden como sujeto del experimento.
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS SECUNDARIOS	Más allá de ser un elemento de vanguardia, el estudio del	HIPOTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE X: PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL	MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

<p>a) ¿Cómo influye la estrategia de liderazgo democrático en la mejora de las relaciones interpersonales en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?</p>	<p>·Determinar la influencia de la estrategia de liderazgo democrático en la mejora de las relaciones interpersonales en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •La estratégica de liderazgo democrático influye significativamente en la mejora de las relaciones interpersonales de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021. 	<p>Chiavenato (2000) arguye que el clima laboral puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.</p>	<p>METODO: Según Tamayo; La investigación experimental se ha ideado con el propósito de determinar, con la mayor confiabilidad posible, relaciones de causa- efecto, para lo cual uno o más grupos, llamados experimentales, se exponen a los estímulos experimentales y los comportamientos resultantes se comparan con los comportamientos.</p>
---	---	--	--	--	---

<p>b) ¿Cómo influye el reconocimiento de fechas especiales y los logros ordinarios y extraordinarios en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?</p>	<p>·Determinar la influencia del reconocimiento de fechas especiales y los logros ordinarios y extraordinarios en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>Mendoza (2006), en su investigación “El Clima Organizacional como Factor de Desgaste Profesional en Trabajadores de una Empresa de Autotransportes, en el D.F, México”; tuvo como Objetivo general: Determinar la influencia particular directa de factores o subescalas del clima organizacional en el desgaste profesional de trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F., desde el Modelo de clima organizacional de Gordon y Roger, y desde el Modelo de desgaste profesional de Maslach.</p>	<p>•El reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios influyen significativamente en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>DISEÑO: La investigación experimental es la manipulación de variables experimentales no probadas bajo condiciones estrictamente controladas, el propósito es describir cómo o con qué resulta una situación o evento extraño. Este es un experimento, porque es el investigador quien hace que la situación introduzca ciertas variables de investigación manipuladas por él para controlar el aumento o disminución de la variable y sus consecuencias en la conducta observada. Los investigadores son libres de experimentar con variables y luego observar lo que sucede en condiciones controladas.</p>
---	---	---	--	--	---

<p>c) ¿Cómo influye la implementación de un programa de seguridad e Higiene en la mejora de la percepción sobre las condiciones físicas laborales en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?</p>	<p>·Determinar la influencia de la implementación de un programa de seguridad e higiene en la mejora de la percepción sobre las condiciones físicas laborales en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>Chuquilin H., Soto R., 2018 (Chiclayo - Perú) su indagación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacútec – Cajamarca 2018”, el problema principal ¿Existe interacción entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en Pachacútec-Cajamarca 2018 en la agencia de salud? El objetivo es determinar la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento de salud Pachacútec-Cajamarca y el clima organizacional; Esta hipótesis existe en la relación directa entre la satisfacción laboral del personal de Pachacútec de Cajamarca 2018 en las instituciones de salud y el clima organizacional.</p>	<p>•La implementación de un programa de seguridad y limpieza influye significativamente en la mejora de la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. Chiavenato. Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • La población estuvo constituida por todo el personal de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021, la cual es: 01 gerente General y 10 colaboradores. • Muestra, no existe ya que se trabajó con toda la población; muestreo no existe porque se utilizó toda la población
<p>d) ¿Cómo influye la implementación de un programa de promoción laboral en la percepción de oportunidad de hacer carrera en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021?</p>	<p>·Determinar la influencia de la implementación de un programa de promoción laboral en la percepción de oportunidad de hacer carrera en la Empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>•La implementación de un programa de promoción laboral influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>•La implementación de un programa de promoción laboral influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>•La implementación de un programa de promoción laboral influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Rollos de Papel S.A.C.; 2021.</p>	<p>TÉCNICA E INSTRUMENTOS Encuesta y Cuestionario</p>