



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BGL
ARQUEOLOGÍA & CONTRATISTAS GENERALES
S.A.C. 2018”**

Presentada por:

Bachiller - Gutierrez Terrones, Brighet Stefanía

Asesora:

Dra. Rivera Bagazo, Angela Martha

Para optar por el título profesional de:

**LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TRUJILLO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Ethan y Carlitos.

Por ser aquellos ángeles que llegaron a mi vida para brindarme fuerza y amor, son esa fuente de motivación e inspiración para mejorar cada día, los que me llenan de fortaleza y por lo cuál quiero ser la mejor en esta vida para enseñarles y educarles con sabiduría y ejemplo.

A mi esposo.

Por ser esa compañía y apoyo constante en todo este largo camino, aquel que me acompaña en mis peores momentos y celebra conmigo mis triunfos, gracias por tu apoyo incondicional y por querer de mí siempre un triunfo.

A mis padres y abuelos

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis familiares.

A mi tía Belkys por ser mi ejemplo, mi guía y mi apoyo incondicional en el transcurso de mi vida, a todas mis tías(os), primas(os) y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

¡Gracias a ustedes!

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi Asesora

Doctora Angela Martha Rivera Bagazo, muchas gracias por su colaboración, paciencia y apoyo en la elaboración de esta tesis, representa un gran ejemplo a seguir como profesional y persona.

A La Empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C

Por su apoyo en la aplicación de los instrumentos y brindar todo el acceso posible para la realización de la presente investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

La población fue conformada por 25 trabajadores, los cuales representó la muestra de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018, el estudio fue de diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional de corte transversal. Para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral, se aplicó la encuesta como técnica y se utilizó el cuestionario como instrumento.

Después de la aplicación de los instrumentos se evidencio que la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el valor del coeficiente de Pearson dio como resultado -0,873; indicándonos que sí existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis general.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción, laboral, trabajadores, empresa.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine what is the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the company BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018

The population was conformed by 25 workers, which represented the sample of the company BGL Archeology & General Contractors S.A.C. 2018, the study was of a non-experimental design of a descriptive cross-sectional correlation level. To measure the organizational climate and job satisfaction, the survey was applied as a technique and the questionnaire was used as an instrument.

After the application of the instruments it was evidenced that the correlation between the organizational climate and job satisfaction, the value of the Pearson coefficient yielded -0.873; indicating that there is a high positive correlation, according to the Sig. (unilateral) $p = 0.000$ which indicates that the general hypothesis is accepted.

Keywords: organizational climate, satisfaction, work, workers, company.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRAC.....	v
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación del estudio.....	14
1.5. Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Bases teóricas	18
2.3 Definición de términos básicos.....	24
2.4. Hipótesis	26
2.4.1. Hipótesis general	26
2.4.2. Hipótesis específicas.....	26
2.5. Variables.....	27
2.5.1. Definición conceptual de la variable	27
2.5.2. Definición operacional de la variable.....	28
2.5.3. Operacionalización de la variable.....	29

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	30
3.3. Población y muestra.....	31
3.4. Técnica e instrumento para la recolección de datos	32
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	32
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	35
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	48
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	57
ANEXO 1. CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	57
ANEXO 2. CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN LABORAL.....	60
ANEXO 3. MATRIZ DE LA VALIDACION ESTADISTICA - CLIMA ORGANIZACIONAL	63
ANEXO 4. MATRIZ DE LA VALIDACION ESTADISTICA - SATISFACCIÓN LABORAL.....	64
ANEXO 5. MATRIZ DE LOS RESULTADOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	65
ANEXO 6. MATRIZ DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN LABORAL	66
ANEXO 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	68
ANEXO 8. CERTIFICADOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	29
Tabla 2. Nivel del clima organizacional de los trabajadores	35
Tabla 3. Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores.....	36
Tabla 4. Nivel de las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores.....	37
Tabla 5. Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores	39
Tabla 6. Prueba de Kolmogorov - Smirnov para el Clima Organizacional.....	41
Tabla 7. Prueba de Kolmogorov - Smirnov para la satisfacción laboral	41
Tabla 8. Prueba de significancia para determinar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral.	42
Tabla 9. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral.	43
Tabla 10. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral.	44
Tabla 11. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral.	45
Tabla 12. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral.....	46
Tabla 13. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral.	47

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación surgió de la necesidad del investigador de comprender la problemática existente en la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. en el año 2018, sobre como los trabajadores perciben tanto la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, dentro de la empresa y como se correlacionan entre dimensiones, lo cual permitió observar porque es que no se cumplen o logran ciertas metas u objetivos dentro de la empresa.

La investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

El trabajo se ha estructurado considerando una organización en 5 capítulos y apartado conclusiones, recomendaciones y anexos; como se detalla a continuación:

Capítulo I: Planteamiento del problema, en este capítulo se redactó el porqué de la investigación, así como los objetivos a los cuales se desea llegar y las limitaciones que la misma presenta.

Capitulo II: Marco Teórico, este capítulo abarca la parte de los antecedentes tanto internacionales, nacionales y locales de los últimos cinco años hasta el presente año, también se considera las bases teóricas en la cual se sustenta la investigación, como las definiciones de los términos básicos y el planteamiento de las hipótesis tanto generales como específica, y la parte de la operacionalización de variables, así como la conceptualización de las variables.

Capitulo III: Metodología, este capítulo abarca el método que se va emplear, la población y la delimitación de la muestra, se presenta también los instrumentos a utilizar para ambas variables, así como la validez y confiabilidad de los mismos.

Capitulo IV: Resultados, en el presente capítulo se presentan en tabla y en figura los resultados obtenidos tanto del nivel de cada variable y de sus dimensiones, como de sus correlaciones. Que se han establecido, comprobando las hipótesis planteadas.

Capítulo V: Discusión de resultados, el presente capitulo muestra un análisis de los resultados obtenidos, los cuales han sido contrastados con las bases teóricas que sustentan la investigación y con diversas investigaciones que avalan o rechazan los resultados obtenidos.

En el área de conclusiones se determinó que la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva alta con un coeficiente de Pearson es 0,873, con un $p = 0,000$ indicando que existe una relación altamente significativa.

La recomendación más relevante es hacia los directivos de la institución para implementar políticas de capacitación y adiestramiento, talleres, para propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados, valorados y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la empresa.

Los Anexos es donde se encuentran los instrumentos de las variables, como las fichas técnicas de ambos, la validación estadística y la matriz de resultados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial el siglo XXI nos sorprendió con vertiginosos cambios originado por la globalización, que obligan a las organizaciones a asumir innumerables retos, buscando siempre ser los pioneros e ir conquistando al consumidor, partiendo desde la estructura, los recursos, la organización y el clima (Fishman, 2009, p. 9).

Por ello las empresas en la actualidad se preocupan por diversos factores, que implican ser más eficiente, uno ellos es el clima organizacional, el cual es muy importante, puesto que ejerce un dominio en las actitudes de los trabajadores, permitiendo que un trabajo sea eficiente y que apunte a brindar un servicio de calidad en los diferentes espacios de la empresa. La dificultad que presenta el clima organizacional, radica en diferentes aspectos siendo uno de ellos la motivación de los trabajadores, la falta de capacitación, el ineficiente liderazgo, y las malas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. Dentro de los recursos humanos que tiene la empresa para lograr las metas planteadas se encuentran primordialmente a los trabajadores. Por ello se debe tener en cuenta el grado de motivación de los empleados, generando un adecuado clima organizacional y de esta manera los miembros de la institución, se sentirán motivados, siendo más eficientes y eficaces, aumentando el grado de productividad, aumentando los beneficios de la empresa. (Moncayo, Alvarado y Soto, 2015. p, 6)

A nivel nacional en el año 2014 se realizó un estudio a 1,500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores minería, banca, retail, telecomunicaciones y servicios, dicho estudio se realizó entre abril y junio del 2014 en Lima, Arequipa y Chiclayo, el cual reveló que el 45% de las personas participantes admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. El 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas" en la empresa donde trabajan, lo cual vio afectado el clima laboral de dichas empresas. (Gestión.2014)

Otro estudio a nivel nacional es el de Millán y Montero (2016) quienes afirman que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores fundamentales para la armonía institucional, por ello se puede entender que cualquier estímulo que ayude a mejorar la percepción del clima

organizacional repercutirá en una mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores o empleados.

A nivel local existen diversas investigaciones como la de Regalado (2016) quien manifiesta que en su estudio se evidenció niveles altos de insatisfacción laboral, puesto que la élite administrativa, no tiene buenas relaciones con sus trabajadores, existiendo condiciones físicas y/o materiales no que satisfacen las necesidades de los trabajadores. Por lo que se recomienda realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales de la unidad, que propicien el confort y garanticen los medios técnicos necesarios para el trabajo en esta empresa; a través de cambios en la climatización, mantenimiento preventivo planificado a instalaciones, mobiliarios y equipos, garantizar los suministros necesarios de materiales, análisis constante de la distribución espacial a nivel macro y micro organizacional, y mantenimiento de la limpieza dentro de la organización.

La presente investigación surge de la observación sobre el clima de trabajo que se vive en BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C, puesto que la organización que presenta la empresa se están presentado diversas dificultades para medir el desempeño de las funciones de los recursos humanos, generando insatisfacción en los trabajadores, los cuales manifiestan desmotivación, cumplen con sus horas de trabajo, pero no se integran a las actividades promovidas por la empresa, no se unen al trabajo general sólo cumplen con el individual, existe una falta de apoyo entre compañeros, es decir que la cooperación entre los trabajadores es escasa o nula.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel del clima organizacional de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.
- Indicar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.
- Señalar la relación que existe entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.
- Definir la relación que existe entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.
- Localizar la relación que existe entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.
- Mencionar la relación que existe entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

1.4. Justificación del estudio

Teórica

Se justifica por su utilidad teórica en los planteamientos de Chiavenato (2011), para la variable clima organizacional la cual servirá como base teórico sobre las conductas de los trabajadores dentro de la empresa donde se verán reflejados la motivación, el clima y sus dimensiones con la teoría de L i t w i n y Stringer (1968). Para la variable satisfacción laboral se abordaron los planteamientos de Pèrez-Pèrez (Et). (2015), las dimensiones se basan en los planteamientos De León citado por Vásquez (2012).

Práctica

Se justifica de forma parte práctica porque va permitir medir los niveles en los que se encuentra el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018, permitiendo tener referentes cuantificables sobre dichas variables y poder tomar futuras medidas de prevención, puesto que esto afecta en diversos puntos tanto en la productividad, desempeño, motivación etc. A nivel local, nacional e internacional, se está aportando un referente sobre esta problemática que escasamente es abordada y que hoy en día es una de los indicadores de calidad para las empresas tanto públicas como privadas.

Metodológica

Se justifica metodológicamente, la investigación respeta los criterios de la ciencia, y sus procedimientos y la forma como se hace la tratativa de los datos para obtener a través de ellos conocimientos científicos utilizando el método analítico sintético, con diseño no experimental, como instrumentos se aplicará cuestionarios para ambas variables. De igual manera se utiliza procesos de confiabilidad estadística para medir la correlación entre las variables.

1.5. Limitaciones de la investigación

- Se presentó la dificultad para acceder a todos los trabajadores ya que por sus labores ellos viajan constantemente, por lo que se solucionó conversando con la gerente de la empresa la cual organizó una reunión general en un día de descanso donde todos los colaboradores estuvieron presente.
- Desconfianza de los colaboradores para llenar los cuestionarios por medio a represarías por lo que se les informó que serían anónimas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Nivel internacional

Manosalvas C, Manosalvas L y Quintero (2015) en su trabajo de investigación titulada: El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Medellín, Colombia. Contando con una metodología tipo correlacional transversal, 130 personas conformaron su muestra, a las cuales se le aplicó como instrumento para el clima organizacional y satisfacción laboral los constructos a analizar se tomaron del modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez (2007), concluyendo que: los resultados muestran una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, con la obtención de resultados favorables, se debe tomar en cuenta las limitaciones señaladas para encaminar futuros trabajos de investigación. En primer lugar, el estudio se realizó en un contexto específico, por lo que la generalización de los resultados puede verse limitada. Sin embargo, los constructos empleados y sus modelos de medida podrían adecuarse con gran facilidad a diversos contextos.

Peña, Díaz y Carrillo (2015) Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. Coahuila, México. Con metodología tipo correlacional transversal, 20 trabajadores fue la muestra quienes respondieron el cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional se utilizó el “Modelo organizacional de seis casillas de Weisbord” (1976), concluyendo que los resultados reportan que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. Uno de los aspectos más resaltantes es la satisfacción laboral de los trabajadores, puesto que se manifiesta el agrado y orgullo por las acciones que realizan dentro de su trabajo, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Contando con mayor posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso.

Nivel nacional

Millán y Montero (2017) en su trabajo de investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. Con metodología tipo correlacional transversal, con una muestra de 29 trabajadores pertenecientes a la muestra, quienes voluntariamente resolvieron la escala clima organizacional (CL-SPC) y la escala satisfacción laboral (SL – SPC). Concluyendo que: La variable clima organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; involucramiento laboral alcanzando un porcentaje del 4,049%, así mismo en la variable comunicación alcanzó una valoración de 3,966%, entre las dimensiones que obtuvieron menor porcentaje tenemos a la autorrealización con una valoración de 3,851% y la dimensión supervisión con una valoración de 3,891%. Por otro lado, la satisfacción laboral, en sus dimensiones que alcanzaron el mayor porcentaje tenemos significación de la tarea con un porcentaje de 4,317% y la dimensión condiciones de trabajo con un porcentaje 4,207%, las dimensiones con menor valoración son en los que los colaboradores estimaron beneficios económicos alcanzando un 4,042% y finalmente reconocimiento personal y/o social con una valoración de 4,129%.

Quispe (2015) en su trabajo de investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Con metodología tipo correlacional transversal con 30 trabajadores quienes conformaron la muestra, resolviendo un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, con la cual se determinó el clima organizacional, y una escala para medir la satisfacción laboral. Concluyendo: los resultados comprobaron que hay relación entre variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. De acuerdo a lo establecido en las hipótesis específicas se evidenció que en las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, la identidad y las relaciones interpersonales, se relacionan de manera significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo, entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral no se evidenció relación alguna en la asociación para el desarrollo empresarial el Apurímac.

Hospinal (2013) en su investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D Inversiones S.A.C. Con metodología tipo correlacional transversal donde se concluyó que: entre las dimensiones más críticas del clima organizacional tenemos a la cohesión, el reconocimiento y la equidad; el porcentaje global alcanzado fue de 99.1%. De acuerdo a los

resultados obtenidos se evidencia que el impacto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es de un 84.6%. Así mismo entre las dimensiones críticas de la satisfacción laboral tenemos: Satisfacción del trabajo en general, relación subordinado-jefe, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con el ambiente físico del trabajo y satisfacción por el trabajo en general, en su conjunto alcanzó una valoración de 99.8%.

2.2. Bases teóricas

Clima organizacional

Modelos o teorías

Teoría de las necesidades de McClelland

David McClelland postula que la motivación en el trabajo está en relación con las necesidades de cada persona y el predominio de alguna de éstas: es el factor que habrá de satisfacerse a través del puesto. Dichas necesidades son:

Poder: Está constituida por la necesidad que existe en ciertas personas por el poder o de difundir sobre otros y con el ejercicio de la autoridad; ésta necesidad puede ser considerada como una variedad de la necesidad de estima.

Afiliación: El ser humano como ser sociable, siente la necesidad de relacionarse con los seres que lo rodean, para ello debe practicar buenas relaciones interpersonales y aprender a disfrutar de la compañía de otras personas. Por ello Maslow definió esta acción como la necesidad de afecto que necesitamos los seres humanos.

El hombre desde tiempos inmemorables siempre ha buscado en cierta forma el sentir que puede realizar las cosas por el mismo, alcanzar sus objetivos planteados y poder obtener los resultados esperados, sintiendo una enorme satisfacción cuando alcanza y obtiene lo que desea. Buscando siempre desafíos que le permitan sentir realización, cuando logra el éxito, ya sea en puestos que de acuerdo con su perfil psicológico sea por afiliación, poder o logro. (Perilla, 1998. p,16)

Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer (1968)

Esta es la teoría pionera en insertar la conceptualización del clima organizacional de forma perceptual. Donde por medio de sus lineamientos explica la importancia de la conducta de un

trabajador, estableciendo conceptos para clima y motivación. Para ello tratan de representar las diversas situaciones tanto en lo conductual como en lo ambiental. (p. 163-172)

Teoría X y Teoría Y de McGregor

Esta teoría es una de las más importantes para la organización de una empresa, gracias a McGregor quien, en 1960, dio a conocer su teoría de la tipología de estilos de dirección, donde estableció dos caracteres distintos sobre el pensamiento de los directivos, denominándolos a uno de ellos teoría X y a la segunda teoría Y. Para la primera teoría X se estableció claramente que se trata de un directivo autoritario que ejerce su autoridad por medio de la amenaza y malos tratos a sus trabajadores. La segunda teoría establece que el directivo considera que sus trabajadores o las personas que lo rodean, estableciendo un principio de la necesidad del trabajar. (p, 159–174)

La Teoría X considera 4 características presentes en los directivos:

- Uno de los pensamientos de esta teoría está reflejada en que a los empleados no les gusta trabajar y buscan cualquier pretexto para no hacerlo.
- Puesto que los empleados son holgazanes y no trabajan hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, entonces se debe hacer obligar, controlar, hasta hacer uso de las amenazas para lograr los resultados esperados.
- Los trabajadores solo siguen las instrucciones establecidas, no pueden ser proactivos, evitando asumir responsabilidades y limitándose a seguir lo establecido.
- Los trabajadores no buscan superarse o surgir, simplemente cumplen con su trabajo y nada más.

Para la teoría Y los directivos presentan las siguientes características, contrarias a las establecidas en la primera teoría:

- Los trabajadores deben contemplar al trabajo como una acción gratificante y natural.
- Los trabajadores deben conocer los objetivos de la empresa, así permitirán ser controlados o dirigidos hacia el cumplimiento de los mismos.
- La persona común es capaz de aprender en cualquiera de los casos y también solicitar responsabilidades.
- Todos los trabajadores pueden ser proactivos y tener ideas innovadoras, que ayuden a crecer a la empresa, puesto que esta cualidad no es propia del director o los administrativos sino de

las personas en general.

Definición de clima organizacional

Así mismo León y Díaz (2014), definió al clima como “las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que suceden en el entorno laboral”. (p.161).

Chiavenato (2011), nos dice que el concepto de clima organizacional surge (en el nivel de la organización) como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual), siendo un aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones. Es por ello que el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

Por otro lado, Griffin & Moorhead (2010), consideran que el clima organizacional se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.

El clima organizacional, a manera global también se puede conceptualizar, como el contexto formado por los sentimientos y emociones que genera cada trabajador u organización (Guillermo, 2007).

Finalmente, uno de los conceptos que engloba el término clima organizacional está determinado por el magnetismo que tiene el ambiente de trabajo sobre la motivación de los empleados, es decir que en cuanto más el trabajador perciba un ambiente favorable, más grande será su motivación o viceversa. Por ello un buen clima organizacional, ayuda superar las necesidades personales de los trabajadores y elevan la moral; en cambio si este es bajo y desfavorable no permitirá el crecimiento del trabajador por ende tampoco el de la empresa (Chiavenato, 2011).

Importancia

La significatividad del clima organizacional en su conjunto se manifiesta en una serie de características, las cuales influyen en los trabajadores, sobre todo el ambiente que se genera en la empresa, se traduce como el comportamiento de la propia empresa y de la organización que se ejerce en ella. Así mismo el clima organizacional rodea al trabajador haciéndolo participe del

mismo. Si se ejerce un buen clima este se sentirá motivador para el trabajador, generándole estímulos positivos y colaborará de forma asertiva para el cumplimiento de las metas planteadas tanto a nivel personal como a nivel de la organización. (Gan y Berbel, 2007).

Dimensiones

Litwin, y Stringer, (1968) son las siguientes:

- Estructura: Este factor es el limitante en cuanto a organización, reglas, normas, estatutos que debe seguir el trabajador dentro de una empresa u organización como miembro de la misma.
- Responsabilidad: Este factor es el más importante en cuanto a la toma de decisiones y acciones en su centro laboral
- Recompensa: Este factor es determinante en la organización, y contrario al castigo, puesto que los trabajadores perciben sí reconoce su esfuerzo o trabajo de forma adecuada.
- Relaciones interpersonales: Es la forma como cada trabajador de la empresa percibe el ambiente laboral y como se generan las buenas relaciones interpersonales entre los directores, administradores y trabajadores,
- Identidad: Este factor es uno de los más importantes, porque permite involucrar a todos los miembros de la organización no solo en el cumplimiento de metas u objetivos, sino a que se sientan parte de la misma empresa, como un gran grupo humano.

Satisfacción laboral

Modelos o teorías

Teoría de los dos factores de Herzberg (1967)

De acuerdo a la presente teoría, el trabajador, presenta grados de satisfacción o de insatisfacción según se cumplan sus requerimientos laborales, los cuales no están implícitos en su conducta profesional. Una de las primeras necesidades en cuanto al ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”). La otra necesidad es en cuanto a las condiciones de trabajo, este si está referida al nivel de motivación y satisfacción, por ello cuando el trabajador logra un grado de motivación de acuerdo a sus expectativas se siente satisfecha, pero si no lo logra se siente insatisfecho estando en un estado neutro. (p.165)

Teoría de la satisfacción por facetas.

La presente teoría plantea que la satisfacción laboral tiene una estrecha relación entre la percepción del trabajar respecto al trabajo que realiza y a la remuneración o beneficios que recibe por ello. Por esto es que el individuo establece una serie de facetas hasta lograr lo que en verdad quiere lograr. (Lawler, 1973, p27).

Por ello que el resultado de su trabajo, va acompañado, no solo de lo que el logra, sino de lo que logra todo el equipo en su conjunto, y por ello cuando todos trabajan para un fin lo logran siente un grado de satisfacción, pero si a pesar del trabajo aunado o en equipo, no se logra el cometido, el objetivo o la meta planteado, entonces se experimenta un grado de insatisfacción.

Teoría de los eventos situacionales

Esta teoría implanta dos terminologías nuevas, en las cuales se sustenta una de ellas es características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman,1992 p. 67). Refiriéndonos al primer elemento características situacionales, son los factores que cada trabajador toma en cuenta antes de aceptar cualquier tipo de trabajo entre ello tenemos la remuneración, las condiciones laborales, el grado de promoción de la empresa, los términos y condiciones de trabajo y las políticas de la empresa y supervisión).

El segundo elemento son los eventos situacionales, estos aspectos suceden dentro del plano laboral, cuando ya ejerce el trabajo, como el tiempo de libre disponibilidad, el tiempo estimando

de trabajo, las horas extras, los desperfectos en los recursos, etc. (Ya sean estos negativos o positivos).

Definición de satisfacción laboral

Pérez-Pérez et al. (2015) sostienen que la satisfacción laboral es una conglomeración de cualidades perfeccionadas por el individuo dentro de su campo laboral, cualidades referidas al trabajo en general; por lo tanto, la satisfacción laboral constituye un constructo universalizado que hace referencia a las actitudes de los trabajadores en sus diversos aspectos en el ámbito laboral.

Menéndez (como se citó en Saavedra y Avellaneda, 2014) consideró la satisfacción laboral como aquello que el trabajador percibe de su ambiente laboral, y de acuerdo como se sienta el trabajador, sea favorable o desfavorable lo transmitirá dentro de la organización su satisfacción (p. 40)

Gonzales (como se citó en Saavedra y Avellaneda, 2014) sostuvo que “la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del trabajo y por cuanto será considerada dicha labor por el sujeto” (p. 40)

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)

Importancia

En cualquier ámbito profesional y laboral este término es indispensablemente necesario, es decir que la importancia de la satisfacción radica no solo en el bienestar deseable que el trabajador busca dentro de la empresa, dentro de la cual se puede desarrollar y alcanzar sus metas, sino en

cómo el trabajador brinda mayor productividad y mejor calidad en el servicio que ofrecen a la empresa generando que la empresa alcance sus metas propuestas. (Alonso, 2008).

Dimensiones

De León, citada por Vásquez (2012), propone las siguientes dimensiones, con el propósito de analizar cada uno de ellos y determinar donde se manifiestan regularmente las debilidades de los empleados.

- Identificación con la empresa: para la autora este componente, busca que el personal se involucre por iniciativa propia en todas las actividades laborales de la empresa, y con ello se considere perteneciente y parte primordial para lograr la filosofía organizacional.
- Reconocimiento laboral: Robbins (2004) este término consiste en como la empresa o el directivo presta atención y muestra interés a la serie de acciones que realizan sus trabajadores, mostrando su consideración y aprecio a su buen desempeño.
- Desarrollo laboral: Dessler, Mondy, Noe, Robbins y Judge (2010), lo definen como desarrollo de recursos humanos, pues consiste no sólo en capacitar, sino también en la planeación de carreras individuales y actividades de desarrollo, desarrollo organizacional y evaluación del desempeño.

2.3 Definición de términos básicos

Clima

Fiallo, Alvarado y Soto (2015) El clima donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el clima organizacional.

Estructura

De acuerdo a Aroca (2018) se conceptualiza estructura como el término que se utiliza constantemente en una organización para determinar el orden interno que muchas veces no se evidencia. Entre los diversos conceptos tenemos: estructura organizativa a estructura económica, estructura interna. También son abundantes términos derivados como infraestructura, superestructura.

Satisfacción

De acuerdo a Zuluaga y Giraldo citados por Ramos (2012). “El concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio de entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el clima organizacional”

Recompensas

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo. (Fiallo, Alvarado y Soto, 2015)

Empresa

Fiallo, Alvarado y Soto (2015) Una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital, el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, entre otros.

Identificación Laboral

Según Ponsa define que “la identidad laboral esencial de la empresa remite a los valores básicos y al propósito central de la empresa, por lo que establece el fundamento para el desarrollo de la visión” (p.1). Según algunos autores, la identidad es un factor o un componente que debe ser parte de la visión empresarial que permite una cohesión a la organización. (Reyes, 2014).

Motivación

Según Maslow la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Como se puede observar, en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquéllas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores. (Quesada, 2010).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El nivel de clima organizacional es significativamente bueno en la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.
- El nivel de satisfacción laboral es significativamente alta en la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.
- Existe una relación altamente significativa entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018
- Existe una relación altamente significativa entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

- Existe una relación altamente significativa entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018
- Existe una relación altamente significativa entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018
- Existe una relación altamente significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Clima organizacional

Chiavenato (2011), nos dice que el concepto de clima organizacional surge (en el nivel de la organización) como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual), siendo un aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones. Es por ello que el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

Para establecer las dimensiones del clima organización también se toma los planteamientos de Litwin, y Stringer (1968), quienes mencionan las siguientes dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones interpersonales, identidad.

Satisfacción laboral

Pérez-Pérez et al. (2015) sostienen que la satisfacción laboral es una conglomeración de cualidades perfeccionadas por el individuo dentro de su campo laboral, cualidades referidas al trabajo en general; por lo tanto, la satisfacción laboral constituye un constructo universalizado que hace referencia a las actitudes de los trabajadores en sus diversos aspectos en el ámbito laboral.

Para las dimensiones de la satisfacción laboral se toma los planteamientos de De León, citada por Vásquez (2012), donde se establece lo siguiente: identificación con la empresa, reconocimiento laboral, desarrollo laboral.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Clima organizacional

Para medir la variable clima organizacional se ha utilizado el cuestionario de clima organizacional, elaborado por los planteamientos de Litwin, y Stringer, (1968) quienes considerando cinco dimensiones: estructura (1,2,3,4,5), responsabilidad (6,7,8,9), recompensa (10,11,12,13,14), relaciones interpersonales (15,16,17,18,19,20,21) e identidad (22,23,24,25,26) con valoraciones de 1 (nunca), 2 (a veces), 3 (regularmente), 4(casi siempre) y 5 (siempre). Haciendo un puntaje mínimo de 26 y un máximo de 130.

Satisfacción laboral

Para medir la variable satisfacción laboral se ha utilizado el cuestionario para medir la variable satisfacción, cuyas dimensiones se fundamentan en los planteamientos De León, citada por Vásquez (2012), donde se establece lo siguiente: Identificación con la empresa (1,2,3,4,5,6), reconocimiento laboral (7,8,9,10,11), desarrollo laboral (12,13,14,15,16), con valoraciones de 1 (totalmente desacuerdo), 2 (desacuerdo), 3 (de acuerdo) y 4 (totalmente de acuerdo). Haciendo un puntaje mínimo de 16 y un máximo de 64.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Conocimientos sobre las políticas y reglamentos de la institución. Procedimientos. Tipo de información más relevante en la toma de decisiones.	Ordinal
	Responsabilidad	Autodeterminación. Responsabilidad.	
	Recompensa	Relaciones entre los trabajadores. Cooperación y ayuda mutua. Confianza entre el personal. Comunicación entre los personajes.	
	Relaciones Interpersonales	Sistema de capacitaciones. Estímulos a los mejores desempeños.	
	Identidad	Compromiso con la institución. Implicancia y pertenencia de satisfacción por la labor realizada.	
SATISFACCIÓN LABORAL	Identificación con la empresa	- Se considera parte de la empresa. - Se compromete con las actividades de la empresa.	Likert
	Reconocimiento laboral	- Estimula a sus empleados constantemente. - Reconoce sus logros. - Muestra interés por su trabajo.	
	Desarrollo laboral	- Identifica las capacidades y habilidades de los recursos humanos. - Capacita a sus empleados. - Evalúa a su personal.	

Fuente:(Elaborado por la autora)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación:

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006). “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.15).

La presente investigación según su naturaleza es de enfoque cuantitativo porque se recolectó datos y a través de métodos estadísticos cuantificables se pudo establecer los porcentajes de los niveles en las variables y comprobar las hipótesis estableciendo las correlaciones existentes entre variables.

Nivel de investigación:

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006). “Un estudio correlacional da conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos o variables en su muestra o contexto en particular.” (p.93)

El presente estudio es de nivel perceptual – correlacional, ya que busca medir el grado de relación entre las variables de estudio.

Diseño de la investigación:

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006). “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.” (p.152)

El diseño de la presente investigación es no experimental.



3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La presente investigación se realizó, teniendo como unidad de investigación a los colaboradores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Delimitación Social

La investigación se centra en el ámbito empresarial del rubro prestaciones de servicios de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Delimitación geográfica

La investigación se realizó en la urbanización la Rinconada, en la provincia de Trujillo, departamento de La Libertad.

3.3. Población y muestra

Población

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010). Señalan que es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

La población estuvo conformada por 25 trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Muestra

Es no probabilística, en donde toda la población ha sido evaluada convirtiéndose en una población muestral, por lo que no se utilizará ninguna fórmula. Según Hernández et, Al. (2014): refiere que cuando una población es pequeña se tomará todo el estudio y esta tiene como denominación muestreo censal.

3.4. Técnica e instrumento para la recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Para recolectar lo datos se utilizó la técnica de la encuesta, donde los resultados que se obtuvieron fueron objetivos, por la confiabilidad y validez con la que cuenta dicha técnica.

Instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnica	Instrumento
Clima Organizacional	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción Laboral	Encuesta	Cuestionario

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

El instrumento que se utilizó estuvo ya validado por los siguientes expertos:

Cuestionario de satisfacción laboral:

- Dr. Juan Manuel Cartagena.
- Dr. Juilo Roberto Arévalo.
- Dra. Cecilia Wong.

Cuestionario de clima organizacional

- Dr. Henry Wilfredo Aguda.
- Mg. Simón José Carma Flores.
- Dr. Joaquín Madraca Rojas.

Confiabilidad

Clima organizacional

La confiabilidad del instrumento se realizó por medio del programa Alfa de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario

Resumen del procesamiento de los casos			
Casos		N	%
	Válidos	25	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0,906	26

Para el Alfa de Cronbach el valor es igual a 0,906; lo cual nos indica que es altamente fiable, por acercarse a la unidad.

Satisfacción laboral

La confiabilidad de un instrumento se realizará por medio del programa Alfa de Cronbach.

Resumen del procesamiento de los casos			
Casos		N	%
	Válidos	25	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,942	16

Para el Alfa de Cronbach el valor es igual a 0,942, lo cual nos indica que es altamente fiable, por acercarse a la unidad.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

La recolección de datos fue ejecutada por la autora de la investigación, para ello se utilizó como instrumento el cuestionario aplicado al 100 % de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C., ubicado en la ciudad de Trujillo, departamento de La Libertad. Resaltando que el mismo instrumento fue validado con una encuesta piloto a la empresa de saneamiento y servicios ambientales Promas.

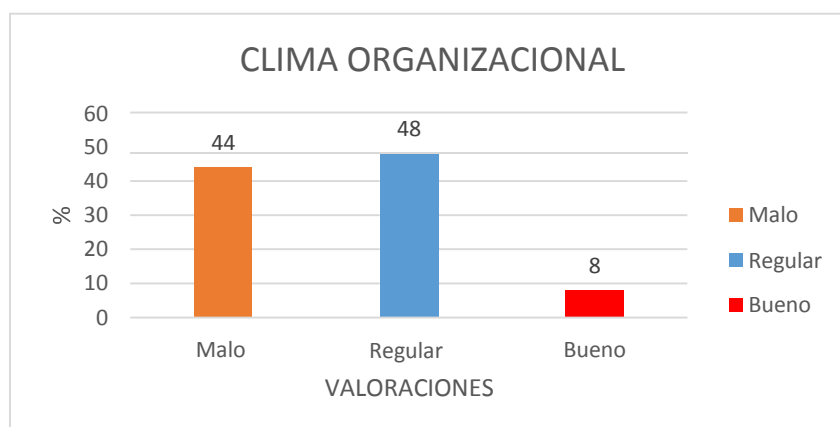
El procesamiento de datos se realiza con el software excel y SPSS versión 22, con una prueba de bondad de ajuste de los puntajes sobre la inteligencia naturalista y conservación del ambiente a la distribución normal. De los resultados de la prueba Kolmogorov Smirnov que de acuerdo al resultado se determinó el empleo de prueba estadística de Pearson, todo esto empleando el software especializado en estadística SPSS versión 22.0 para windows. Se aplicó estadística descriptiva y analítica para determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 2. Nivel del clima organizacional de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Clima Organizacional	INTERVALO	FRECUENCIA	
		f	%
Malo	(26- 60)	11	44,0
Regular	(61- 95)	12	48,0
Bueno	(96 - 130)	2	8,0
TOTAL	-----	25	100,0

Fuente: ANEXO N° 04



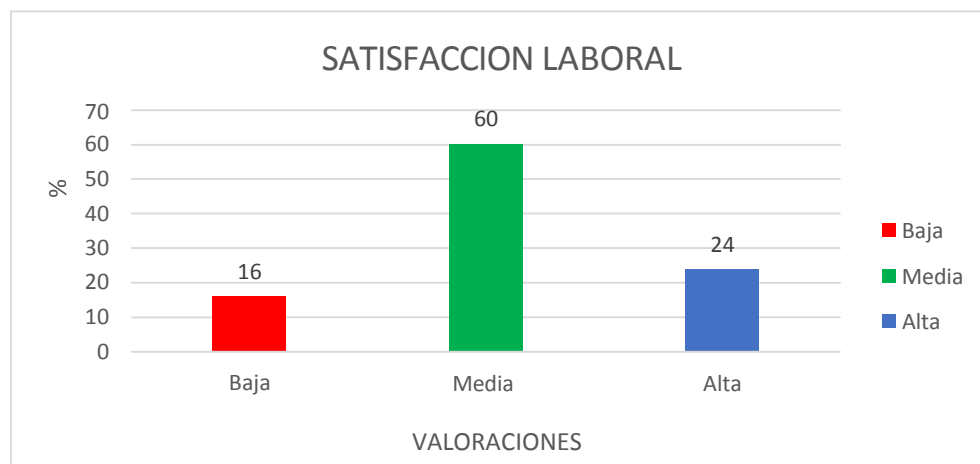
Fuente: Autora (Tabla 2)

Descripción: En la tabla 2 se observa que el clima organizacional presenta en el nivel regular un 48,0% (12 trabajadores), en el nivel malo alcanzó un porcentaje del 44,0% (11 trabajadores) y en lo que respecta al nivel bueno, este registró 8,0% (2 trabajadores). Determinándose que el clima organizacional de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018, se encuentra en un nivel regular (48,0%).

Tabla 3. Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

<i>SATISFACCIÓN LABORAL</i>	INTERVALO	FRECUENCIA	
		f	%
Baja	(16-32)	4	16,0
Media	(33-48)	15	60,0
Alta	(49-64)	6	24,0
TOTAL	-----	25	100,0

Fuente: ANEXO N° 04



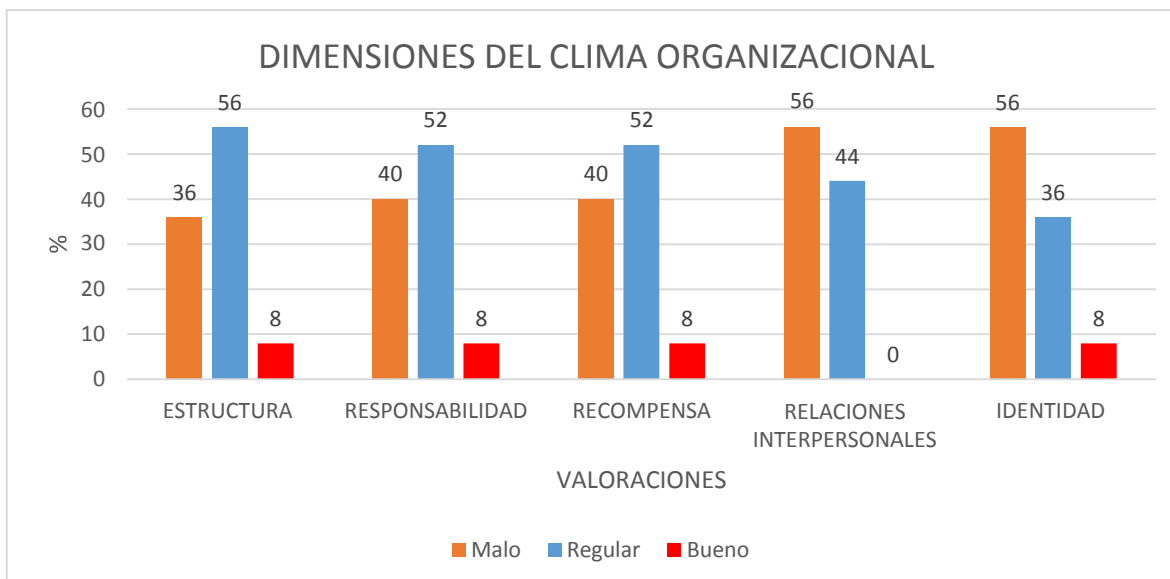
Fuente: Autora (Tabla 3)

Descripción: En la tabla 3 se observa que la satisfacción laboral presenta en el nivel baja en un 16,0% (4 trabajadores), en el nivel media alcanzó un porcentaje del 60,0% (15 trabajadores) y en lo que respecta al nivel alta, este registró 24,0% (6 trabajadores). Determinándose que la satisfacción de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018, se encuentra en un nivel media (60,0%).

Tabla 4. Nivel de las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

DIMENSIONES	ESCALA	N°	%
ESTRUCTURA			
Malo	5 – 11	9	36,0
Regular	12 – 18	14	56,0
Bueno	19 – 25	2	8,0
RESPONSABILIDAD			
Malo	4 – 9	10	40,0
Regular	10 – 15	13	52,0
Bueno	16 – 20	2	8,0
RECOMPENSA			
Malo	5 – 11	10	40,0
Regular	12 – 18	13	52,0
Bueno	19 – 25	2	8,0
RELACIONES INTERPERSONALES			
Malo	7 – 16	14	56,0
Regular	17 – 28	11	44,0
Bueno	29 – 35	0	0,0
IDENTIDAD			
Malo	5 – 11	14	56,0
Regular	12 – 18	9	36,0
Bueno	19 – 25	2	8,0
TOTAL		25	100,0

Fuente: ANEXO N° 04



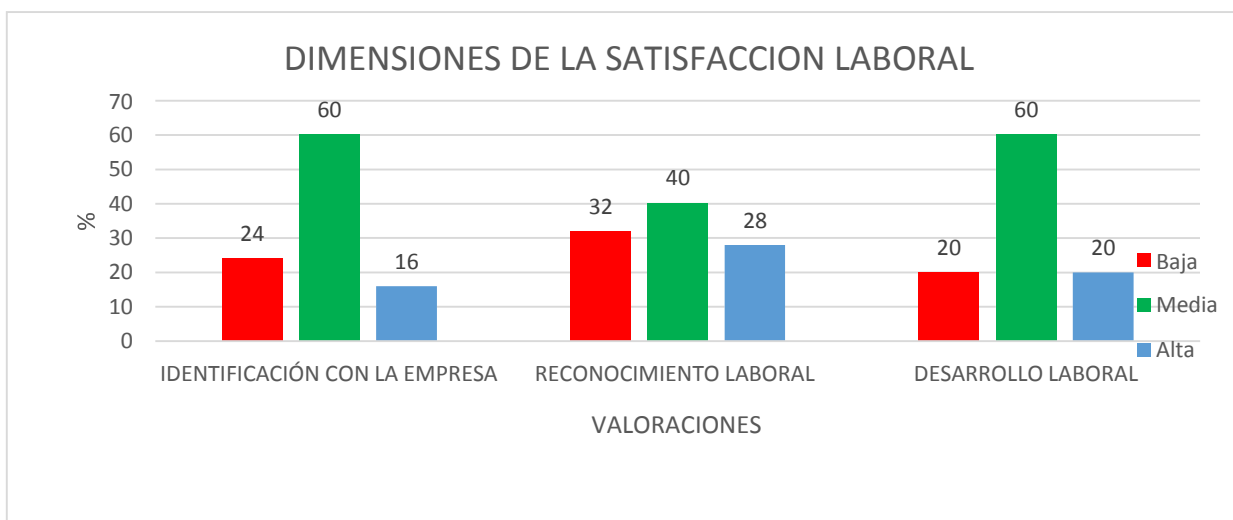
Fuente: Autora (Tabla 4)

Descripción: En la tabla 4 se observa el nivel de las dimensiones del clima organizacional, la primera dimensión estructura presenta una valoración regular de 56,0% (14 trabajadores), en la valoración malo presenta un 36,0% (9 trabajadores) y en la valoración bueno un 8,0% (2 trabajadores). En la segunda variable responsabilidad presenta una valoración regular malo de 52,0% (13 trabajadores), en la valoración malo presenta un 40,0% (10 trabajadores) y en la valoración bueno un 8,0% (2 trabajadores). Para la tercera dimensión recompensa la valoración regular de 52,0% (13 trabajadores), en la valoración malo presenta un 40,0% (10 trabajadores) y en la valoración bueno un 8,0% (2 trabajadores). En la cuarta dimensión relaciones interpersonales presenta una valoración malo de 56,0% (14 trabajadores), en la valoración regular presenta un 44,0% (11 trabajadores) y en la valoración bueno un 0,0% (0 trabajadores). Y la última variable identidad presenta una valoración malo de 56,0% (14 trabajadores), en la valoración regular presenta un 36,0% (9 trabajadores) y en la valoración bueno un 8,0% (2 trabajadores).

Tabla 5. Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018

DIMENSIONES	ESCALA	N°	%
IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA			
Baja	6 – 12	6	24,0
Media	13 – 18	15	60,0
Alta	19 – 24	4	16,0
RECONOCIMIENTO LABORAL			
Baja	5– 10	8	32,0
Media	11 – 15	10	40,0
Alta	16 – 20	7	28,0
DESARROLLO LABORAL			
Baja	5 – 10	5	20,0
Media	11 – 15	15	60,0
Alta	16 – 20	5	20,0
TOTAL		25	100,0

Fuente: ANEXO N° 04



Fuente: Autora (Tabla 5)

Descripción: En la tabla 5 se observa el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral, la primera dimensión identificación con la empresa presenta una valoración media de 60,0% (15 trabajadores), en la valoración baja presenta un 24,0% (6 trabajadores) y en la valoración alta un 16,0% (4 trabajadores). En la segunda variable reconocimiento laboral presenta una valoración media de 40,0% (10 trabajadores) 32,0% (8 trabajadores), en la valoración baja presenta un 32,0% (8 trabajadores) y en la valoración alta un 28,0% (7 trabajadores). Y la tercera dimensión desarrollo laboral presenta una valoración media 60,0% (15 trabajadores), en la valoración baja presenta un 20,0% (5 trabajadores) y en la valoración alta un 20,0% (5 trabajadores).

Análisis sobre la comprobación de las hipótesis:

Prueba de bondad de ajuste de los datos a la distribución normal (Test de Kolmogórov-Smirnov puesto que la muestra $n > 50$.) de los puntajes del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Tabla 6. Prueba de Kolmogorov - Smirnov para el Clima Organizacional

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra					
		ESTRUCTURA	RESPONSABILIDAD	RECOMPENSA	RELACIONES INTERPERSONALES	IDENTIDAD	CLIMA ORGANIZACIONAL
N°		25	25	25	25	25	25
Parámetros Normales ^{a,b}	Media	12,8800	10,2400	12,6000	16,7200	12,0400	64,4800
	Desviación Típica	3,80044	3,36997	3,89444	5,76281	4,04640	18,84834
Diferencias más Extremas	Absoluta	0,104	0,147	0,108	0,162	0,173	0,148
	Positiva	0,088	0,147	0,108	0,162	0,173	0,148
	Negativa	-,104	-,108	-,092	-,082	-,107	-,086
Z de Kolmogorov-Smirnov		0,521	0,734	0,539	0,808	0,865	0,739
Sig. asintót. (bilateral)		0,949	0,653	0,933	0,532	0,443	0,645

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 7. Prueba de Kolmogorov - Smirnov para la satisfacción laboral

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		IDENTIFICACION CON LA EMPRESA	RECONOCIMIENTO LABORAL	DESARROLLO LABORAL	SATISFACCION LABORAL
N°		25	25	25	25
Parámetros Normales ^{a,b}	Media	15,8800	12,7600	13,2400	41,8800
	Desviación Típica	4,08575	4,05463	3,32014	9,99717
	Absoluta	0,112	0,110	0,114	0,078
Diferencias más Extremas	Positiva	0,112	0,108	0,098	0,078
	Negativa	-,055	-,110	-,114	-,069
Z de Kolmogorov-Smirnov		0,560	0,548	0,572	0,391
Sig. asintót. (bilateral)		0,912	0,924	0,899	0,998

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

De acuerdo con los resultados de la tabla 6 y 7 los p-valor >0.05 (Sig. Asintótica) lo cual determina que los datos se ajustan a la distribución normal y se empleará para el contraste de la hipótesis la prueba paramétrica de Pearson.

Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Hipótesis alterna (H₁): Existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Tabla 8. Prueba de significancia para determinar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral.

Correlaciones			
		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	0,873**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N°	25	25
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	0,873**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N°	25	25

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

Descripción: Respecto a la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,873; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa.

Hipótesis específica N°01: Existe una relación altamente significativa entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Tabla 9. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Correlaciones			
		ESTRUCTURA	SATISFACCION LABORAL
ESTRUCTURA	Correlación de Pearson	1	0,816**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N°	25	25
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	0,816**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N°	25	25

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

Descripción: Respecto a la correlación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,816; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa.

Hipótesis específica N°02: Existe una relación altamente significativa entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Tabla 10. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Correlaciones			
		RESPONSABILIDAD	SATISFACCION LABORAL
RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		,000
	N°	25	25
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,834**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N°	25	25

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

Descripción: Respecto a la correlación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,834; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa.

Hipótesis específica N°03: Existe una relación altamente significativa entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Tabla 11. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Correlaciones			
		RECOMPENSA	SATISFACCION LABORAL
RECOMPENSA	Correlación de Pearson	1	0,804**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N°	25	25
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	0,804**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N°	25	25

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

Descripción: Respecto a la correlación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,804; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa.

Hipótesis específica N°04: Existe una relación altamente significativa entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Tabla 12. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Correlaciones			
		RELACIONES INTERPERSONALES	SATISFACCION LABORAL
RELACIONES INTERPERSONALES	Correlación de Pearson	1	0,742**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	0,742**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

Descripción: Respecto a la correlación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,742; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa.

Hipótesis específica N°05: Existe una relación altamente significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018.

Tabla 13. Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Correlaciones			
		IDENTIDAD	SATISFACCION LABORAL
IDENTIDAD	Correlación de Pearson	1	0,776**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N°	25	25
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	0,776**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N°	25	25

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

Descripción: Respecto a la correlación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,776; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la investigación realizada sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratista Generales SAC. 2018, en cuanto al nivel del clima organizacional (tabla 2), presenta en el nivel regular un 48,0% y un nivel malo del 44,0% y al nivel bueno un 8,0%. En cuanto al nivel de satisfacción laboral (tabla 3) presenta en el nivel baja en un 16,0%, asimismo el nivel medio alcanzó un porcentaje del 60,0% y en lo que respecta al nivel alta, este registró 24,0%. Contrastando con los resultados obtenidos podemos señalar que se desaprueba la hipótesis para ambas variables. De acuerdo a los planteamientos de Chiavenato (2011), nos dice que el concepto de clima organizacional surge (en el nivel de la organización) como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual), siendo un aspecto importante la relación entre personas y organizaciones. Es por ello que el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Además, el clima organizacional se puede expresar de manera general, como el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización (Guillermo, 2007).

En las dimensiones del clima organizacional (tabla 4), la primera dimensión estructura presenta una valoración regular de 56,0%, en la valoración malo presenta un 36,0% y en la valoración bueno un 8,0%. En la segunda dimensión responsabilidad presenta una valoración regular de 52,0%, en la valoración malo presenta un 40,0% y en la valoración bueno un 8,0%. Para la tercera dimensión recompensa la valoración regular de 52,0%, en la valoración malo presenta un 40,0% y en la valoración bueno un 8,0%. En la cuarta dimensión relaciones interpersonales presenta una valoración mala de 56,0%, en la valoración regular presenta un 44,0%. Y la última dimensión identidad presenta una valoración mala de 56,0%, en la valoración regular presenta un 36,0% y en la valoración bueno un 8,0%. En cuanto a Millán y Montero (2017), menciona que la variable clima organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; involucramiento laboral alcanzando un porcentaje del 4,049%, así mismo en la variable comunicación alcanzó una valoración de 3,966%, entre las dimensiones que obtuvieron menor

porcentaje tenemos a la autorrealización con una valoración de 3,851% y la dimensión supervisión con una valoración de 3,891%.

El nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral (tabla 5), la primera dimensión identificación con la empresa presenta una valoración media de 60,0%, en la valoración baja presenta un 24,0% y en la valoración alta un 16,0%. En la segunda dimensión reconocimiento laboral presenta una valoración media de 40,0%, en la valoración baja presenta un 32,0% y en la valoración alta un 28,0%. Y la tercera dimensión desarrollo laboral presenta una valoración media 60,0%, en la valoración baja presenta un 20,0% y en la valoración alta un 20,0%. En cuanto a Peña, Díaz y Carrillo (2015), menciona que los aspectos más resaltantes es la satisfacción laboral de los trabajadores, puesto que se manifiesta el agrado y orgullo por las acciones que realizan dentro de su trabajo, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Por otro lado, Millán y Montero (2017), la satisfacción laboral, en sus dimensiones que alcanzaron el mayor porcentaje tenemos significación de la tarea con un porcentaje de 4,317% y la dimensión condiciones de trabajo con un porcentaje 4,207%, las dimensiones con menor valoración son en los que los colaboradores estimaron beneficios económicos alcanzando un 4,042% y finalmente reconocimiento personal y/o social con una valoración de 4,129%.

En la tabla 8, con respecto a la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,873; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa. Asimismo, Manosalvas C, Manosalvas L y Quintero (2015), menciona que una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, con la obtención de resultados favorables.

Asimismo, en la tabla 9, con respecto a la correlación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,816; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente

significativa. En cuanto a la correlación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral (tabla 10), el valor del coeficiente de Pearson es 0,834; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa. Asimismo, en la tabla 11, la correlación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,804; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa. En cuanto Quispe (2015), menciona que comprobaron que hay relación entre variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral; en las hipótesis específicas se evidenció que en las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, la identidad y las relaciones interpersonales, se relacionan de manera significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo, entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral no se evidenció relación alguna en la asociación para el desarrollo empresarial el Apurímac.

En la tabla 12, la correlación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,742; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa. La correlación entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral (tabla 13), el valor del coeficiente de Pearson es 0,776; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir hay una relación altamente significativa. También Hospinal (2013), hayo entre las dimensiones más críticas del clima organizacional tenemos a la cohesión, el reconocimiento y la equidad; el porcentaje global alcanzado fue de 99.1%. De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el impacto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es de un 84.6%. Así mismo entre las dimensiones críticas de la satisfacción laboral tenemos: Satisfacción del trabajo en general, relación subordinado-jefe, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con el ambiente físico del trabajo y satisfacción por el trabajo en general, en su conjunto alcanzó una valoración de 99.8%.

CONCLUSIONES

Se concluye:

- Teniendo como objetivo general, que existe una relación, siendo la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,873; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$.
- En cuanto al nivel del clima organización de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C., es regular con un 48%. Asimismo, las dimensiones como: estructura presenta una valoración regular de 56,0%, la responsabilidad presenta una valoración regular de 52,0%, para la recompensa la valoración regular de 52,0%, en relaciones interpersonales presenta una valoración mala de 56,0%, y en la identidad presenta una valoración mala de 56,0%.
- El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C., es medio con un 60%. Asimismo, las dimensiones como: la identificación una valoración media de 60,0%, en el reconocimiento laboral una valoración media de 40,0%, y en el desarrollo laboral una valoración media 60,0%.
- En la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,816; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que hay una relación altamente significativa.
- En la relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral, el valor del coeficiente de Pearson es 0,834; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que hay una relación altamente significativa.

- Asimismo, la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,804; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que hay una relación altamente significativa.
- En cuanto a la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral el valor del coeficiente de Pearson es 0,742; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que hay una relación altamente significativa.
- Y en la relación de la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral, el valor del coeficiente de Pearson es 0,776; indicándonos que existe una correlación positiva alta, de acuerdo al Sig. (unilateral) $p = 0,000$ lo cual indica que hay una relación altamente significativa.

RECOMENDACIONES

- En cuanto al clima organización, es necesario crear espacios, que permitan el intercambio de informaciones, interacción entre compañeros, asimismo creando oportunidades teniendo una conversación abierta y horizontal con sus jefes, para el mejoramiento de la percepción del clima organizacional.
- Promover las buenas prácticas en el personal, otorgándoles incentivos económicos, esto los motivaran a que sigan perfeccionando su labor. Un personal altamente motivado, recompensado y valorado trabajará eficientemente se verá reflejado en su labor diaria y se logrará alcanzar los objetivos.
- Mejorar las áreas de trabajo de los colaboradores, teniendo en cuenta las necesidades de los mismos, a partir de las condiciones físicas y de las herramientas necesarias, en función a la labor que se realice.
- Implementar políticas de capacitación permanente en los trabajadores: autoestima, relaciones interpersonales, comunicación asertiva, seguridad ocupacional, crecimiento personal, llegando de esta manera a concretar sus objetivos personales, relacionándose con el único camino de vida: “el éxito”.
- Programar un día recreacional cada fin de mes, con un esquema de dinámicas de grupo y roles de juego con el fin de permitir y desarrollar una integridad organizacional.
- Realizar una capacitación a la gerente, en un curso de recursos humanos para que ella pueda tener noción de como comprender las necesidades de sus colaboradores para estén motivados y de esta manera la empresa tenga un personal altamente satisfecho y obtener la rentabilidad deseada.
- Realizar futuros estudios que permitan evaluar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa, así como las características. Así mismo, llegar a utilizar

los aportes teóricos de las variables, lo cual dará una mayor credibilidad al clima organizacional y satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R. Fernandez y C. Baptista, P. (2016) *Metodología De La Investigación*, sexta edición Ed. McGraw-Hill México. Herzberg, F. (1967). *Work and the Nature of Man*. New York.
- Hospinal, S. (2013) *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C*. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial.
- León, M. y Diaz, E. (2014). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración* (1ª edición). Madrid, España. Ediciones Paraninfo, SA.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Manosalvas, C. Manosalvas L. y Quintero J. (2015) *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Universidad EAFIT Medellín, Colombia Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acter/n26/n26a1.pdf>
- McGregor, D. (1960) «*The Human Side of Enterprise*», en *Management Review*, American Management Association.
- Millán y Montero (2017) *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Oncorad De Chiclayo Del 2016*. (tesis pregrado) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Lambayeque, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf .
- Moncayo, D. Alvarado, A, y Soto, L. (2015) *El clima organizacional dentro de un empresta*. Revista Contribuciones a la Economía. Recuperado de <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Peña, Díaz y Carrillo (2015) *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa Familiar*. Revista Internacional Administración & Finanzas. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
- Pérez-Pérez, M.; Vela-Jiménez, M.; Abella-Garcés, S.; Martínez-Sánchez, A. 2015. *El enriquecimiento trabajo-familia: Nuevo enfoque en el estudio de la conciliación y la*

satisfacción laboral de los empleados. *Universia Business Review*. Recuperado de <https://doi.org/10.17230/administer.26>

Perilla, E. (1998) y David C. McClelland (1917 -1998) *Revista Latinoamericana de Psicología*. Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia.

Quezada, H. (2010). *El talento en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/talento.htm>

Quispe, N. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial En Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas. Apurímac, Perú Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Regalado (2016) *Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes de una Universidad Privada de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. La Libertad. Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2457/1/RE_PSICO_SUSAN.REGALADO_PRESION.LABORAL.Y.SATISFACCION.LABORAL.EN.DOCENTES_DATOS.PDF.

Reyes, M (2014) "*Relación entre Identificación Laboral y Desempeño Laboral en un Grupo de Trabajadores del área Operativa de una Empresa de Abarrotes*." UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson. Shuttleworth, M. Diseño de investigación de una encuesta. Recuperado de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-de-una-encuesta>.

Saavedra, J y Avellaneda, J. (2014). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres – Lima, 2014*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.

Vásquez, S. (2012). *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal de Servicio al Cliente de una Corporación Huehueteca*. (Tesis pregrado) Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Indicaciones: Estimado colaborador responda al siguiente cuestionario de acuerdo a tu percepción en el trabajo dentro de la empresa, marcando con una (X).

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?					
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?					
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?					
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?					
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?					
	RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?					
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?					
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?					
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?					
	RECOMPENSA	1	2	3	4	5
10	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?					
11	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?					
12	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?					
13	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?					
14	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?					
	RELACIONES INTERNAS	1	2	3	4	5

15	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?					
16	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?					
17	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?					
18	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?					
19	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?					
20	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?					
21	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?					
	IDENTIDAD	1	2	3	4	5
22	¿Se siente parte de esta institución?					
23	¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?					
24	¿Considera importante su contribución en esta institución?					
25	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?					
26	¿Disfruta usted trabajar en la institución?					

FICHA TÉCNICA

- 1. Nombre** : Cuestionario de Clima Organizacional
- 2. Autor** : Litwin y Stringer (1968)
- 3. Administración:** Individual, colectiva y autoaplicable.
- 4. Duración** : Variable (promedio 30 minutos).
- 5. Significación** : Mide el clima organizacional en sus cinco dimensiones
- 6. Usos** : En Investigaciones sobre el clima organizacional.
- 7. Aplicación** : trabajadores de empresas de diversos rubros.
- 8. Puntuación** : Calificación manual.

9. Distribución de ítems:

DIMENSIÓN	ITEMS	Puntajes	
		Min	Max
Estructura	5 ítems	5	25
Responsabilidad	4 ítems	4	20
Recompensa	5 ítems	5	25
Relaciones Interpersonales	7 ítems	7	35
Identidad	5 ítems	5	25

10. Validez:

El presente instrumento se valida estadísticamente por Pearson y a través del juicio de expertos.

11. Confiabilidad:

Por consistencia interna a través de Alfa de Cronbach.

12. Leyenda

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

13. Tabla de puntuación general:

ESCALA	Estructura	Responsabilidad	Recompensa	Relaciones Interpersonales	Identidad	TOTAL GENERAL	
						MIN	MAX
MALO	5- 11	4-9	5- 11	7-16	5- 11	26	60
REGULAR	12-18	10-15	12-18	17-26	12-18	61	95
BUENO	19-25	16-20	19-25	27-35	19-25	96	130

ANEXO 2. CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN LABORAL

Indicaciones: Estimado colaborador responde el siguiente cuestionario de acuerdo a tu percepción en el trabajo dentro de la empresa, marcando con una (X).

1	2	3	4
Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Identificación con la empresa	1	2	3	4
1	Me siento identificado con la misión de la empresa				
2	Me siento identificado/a con la empresa				
3	Me siento orgulloso/a de trabajar en la empresa				
4	Considero que la empresa pone en práctica sus valores				
5	Me siento seguro/a con mi puesto de trabajo, dentro de la empresa.				
6	Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo dentro de la empresa.				
	Reconocimiento Laboral				
7	El esfuerzo en mejorar mi trabajo es reconocido por la empresa				
8	Existe confianza para platicar con mi jefe de los problemas laborales				
9	Los beneficios que me da la empresa son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he laborado				
10	Me siento motivado con los incentivos económicos que nos da la empresa, cuando alcanzamos nuestras metas.				
11	Regularmente recibo de parte de mi jefe reconocimiento por mi jefe				
	Desarrollo laboral				
12	El desarrollo del personal es una base fundamental en los valores de la empresa				

13	El trabajo que realizo en la empresa me permite alcanzar mis metas				
14	Estoy satisfecho/a con las oportunidades de desarrollo laboral que la empresa me ofrece				
15	Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.				
16	Las capacitaciones que nos da la empresa son importantes para mi desempeño.				

FICHA TÉCNICA

- 14. Nombre** : Cuestionario para Evaluar la Satisfacción Laboral
- 15. Autor** : María Alejandra De León Moreno
- 16. Administración:** Individual, colectiva y autoaplicable.
- 17. Duración** : Variable (promedio 30 minutos).
- 18. Significación** : Mide la satisfacción laboral en sus tres dimensiones
- 19. Usos** : En Investigaciones sobre la satisfacción laboral.
- 20. Aplicación** : trabajadores de empresas de diversos rubros
- 21. Puntuación** : Calificación manual.
- 22. Distribución de ítems:**

DIMENSIÓN	ITEMS	Puntajes	
		Min	Max
Identificación con la empresa	6 ítems	6	24
Reconocimiento laboral	5 ítems	5	20
Desarrollo laboral	5 ítems	5	20

23. Validez:

El presente instrumento se valida estadísticamente por Pearson y a través del juicio de expertos.

24. Confiabilidad:

Por consistencia interna a través de Alfa de Cronbach.

25. Leyenda

1	2	3	4
Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

26. Tabla de puntuación general:

ESCALA	Identificación con la empresa	Reconocimiento laboral	Desarrollo laboral	TOTAL GENERAL	
				MIN	MAX
BAJA	6-12	5-10	5-10	16	32
MEDIA	13-18	11-15	11-15	33	48
ALTA	19-24	16-20	16-20	49	64

ANEXO 3. MATRIZ DE LA VALIDACIÓN ESTADÍSTICA - CLIMA ORGANIZACIONAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL	PEARSON		
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	91	P1	0.49	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	P2	0.52	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	P3	0.49	
4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	65	P4	0.50	
5	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3	2	81	P5	0.50	
6	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	65	P6	0.54	
7	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	94	P7	0.71	
8	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	P8	0.54	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	P9	0.53	
10	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	91	P10	0.53	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	P11	0.47	
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	88	P12	0.35	
13	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	89	P13	0.34	
14	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	75	P14	0.37	
15	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	88	P15	0.40	
16	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	P16	0.39	
17	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	87	P17	0.28	
18	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	P18	0.21	
19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	86	P19	0.21	
20	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	90	P20	0.22	
21	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	81	P21	0.68	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	97	P22	0.68	
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	79	P23	0.31	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	80	P24	0.55	
25	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	89	P25	0.56	
																													P26	0.66

ANEXO 4. MATRIZ DE LA VALIDACIÓN ESTADÍSTICA - SATISFACCIÓN

LABORAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	72
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	58
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	56
5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	53
6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	65
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	76
8	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	56
9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	72
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
11	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	72
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
13	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	58
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	72
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
16	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	58
17	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	56
18	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	72
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
20	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	58
21	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	56
22	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	53
23	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	65
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	76
25	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	56

PEARSON	
P1	0.92
P2	0.58
P3	0.90
P4	0.78
P5	0.90
P6	0.74
P7	0.92
P8	0.78
P9	0.81
P10	0.75
P11	0.79
P12	0.85
P13	0.79
P14	0.75
P15	0.85
P16	0.74

ANEXO 5. MATRIZ DE LOS RESULTADOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3
5	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	4	3	2
6	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
7	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
8	3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1
10	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	2	1	2	2	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
19	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
20	4	2	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
21	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	1	1
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2
25	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3

ESTRUCTURA	RESPONSABILIDAD	RECOMPENSA	RELACIONES INTERPERSONALES	IDENTIDAD	TOTAL
13	10	12	18	12	65
15	12	15	21	15	78
10	8	10	14	10	52
7	6	8	10	9	40
18	10	13	11	14	66
13	12	15	18	14	72
13	8	10	20	14	65
14	6	7	14	10	51
13	14	10	11	6	54
11	10	15	19	11	66
20	16	20	28	20	104
16	14	12	14	10	66
12	11	11	10	10	54
15	12	17	25	18	87
5	4	5	7	5	26
10	8	10	14	10	52
15	12	15	21	15	78
10	11	10	15	15	61
7	8	7	11	10	43
10	6	13	13	7	49
15	14	16	22	11	78
20	16	20	28	20	104
12	8	14	16	10	60
11	6	13	14	8	52
17	14	17	24	17	89

ANEXO 6. MATRIZ DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2
6	5	4	5	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4
7	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
8	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2
9	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2
10	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
11	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
12	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2
13	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
16	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
17	4	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
18	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
19	4	4	4	4	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	4	4
20	3	3	2	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	4	3	3
21	3	2	3	1	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
24	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3
25	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5

IDENTIDAD CON LA EMPRESA	RECONOCIMIENTO LABORAL	DESARROLLO LABORAL	TOTAL
15	13	12	40
18	15	15	48
12	10	10	32
9	7	8	24
21	16	12	49
23	14	18	55
17	12	12	41
14	11	8	33
12	16	15	43
17	11	14	42
16	20	16	52
13	18	14	45
12	13	13	38
18	15	16	49
10	5	7	22
10	10	9	29
15	15	15	45
17	11	14	42
19	8	13	40
16	7	13	36
15	16	15	46
22	20	19	61
14	10	11	35
17	9	12	38
25	17	20	62

ANEXO 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL Arqueología & Contratistas Generales S.A.C. 2018?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.</p>	Clima organizacional	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sobre las políticas y reglamentos de la institución. - Procedimientos. - Tipo de información más relevante en la toma de decisiones. 	Ordinal	<p>Tipo de investigación: Cuantitativo. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de la investigación: No experimental. Población: 25 trabajadores. Técnica: Encuesta.</p>
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Autodeterminación. - Responsabilidad 		
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> -Relaciones entre los trabajadores. -Cooperación y ayuda mutua. -Confianza entre el personal. -Comunicación entre los personajes. 		
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema de capacitaciones. -Estímulos a los mejores desempeños. 		
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la institución. Implicancia y pertenencia de satisfacción por la labor realizada. 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel del clima organizacional de los trabajadores. - Indicar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. - Señalar la relación que existe entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral. - Determinar la relación que existe entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. - Definir la relación que existe entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. - Localizar la relación que existe entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. - Mencionar la relación que existe entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. 	Satisfacción laboral	Identificación con la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Se considera parte de la empresa. - Se compromete con las actividades de la empresa. 	Likert	
			Reconocimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Estimula a sus empleados constantemente. - Reconoce sus logros. - Muestra interés por su trabajo. 		
			Desarrollo laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica las capacidades y habilidades de los recursos humanos. - Capacita a sus empleados. - Evalúa a su personal. 		

ANEXO 8. CERTIFICADOS



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

La gerente general de la empresa "BGL ARQUEOLOGÍA & CONTRATISTAS GENERALES S.AC.", provincia de Trujillo, departamento de La Libertad, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que en mi empresa, la bachiller Brighet Gutiérrez Terrones con DNI N° 47808674, ha realizado la aplicación de los instrumentos del trabajo de investigación titulado:

"El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BGL ARQUEOLOGÍA & CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. 2018"

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que crea convenientes.

Trujillo, 28 de Agosto del 2018


.....
Mg. Arq.^a Belkys R. Gutiérrez León
GERENTE GENERAL
BGL Arqueología &
Contratistas Generales S.A.C.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

La administradora general de "PROMAS INVERSIONES S.A.C", con Ruc: 20440123679 del distrito de Trujillo, departamento de La Libertad, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que en la empresa a mi cargo, la bachiller Gutiérrez Terrones Brighet Stefania, identificado con DNI N° 47808674, ha realizado la aplicación de la prueba piloto de los instrumentos del trabajo de investigación titulado:

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BGL ARQUEOLOGÍA & CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. 2018"

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que crea convenientes.

Trujillo 21 de Julio del 2018

TERESA BEGASO RODRIGUEZ
Contadora Pública