



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

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

TESIS

**"RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA DISTRIBUCIONES AGUIRRE S.A - CUSCO"**

PRESENTADA POR:

BACH. CARMEN APAZA HUARACHA

**PARA OBTENER AL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

CUSCO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Gracias a dios, dedico esta investigación y todo el esfuerzo a dios, mis padres quienes fueron ellos que, con su confianza y sabios consejos, hicieron mi total motivación para poder así alcanzar mis logros académicos. Esta tesis está dedicada a mi familia que con todo su apoyo incondicional pudieron contribuir para poder culminar mi trabajo de investigación.

Carmen Apaza Huaracha

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincera gratitud a las autoridades, mis docentes, de mi casa de estudios “Universidad Alas Peruanas” quienes me ayudaron con los asesoramientos y conocimientos para la conclusión de este trabajo de investigación.

Carmen Apaza Huaracha

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCION.....	viii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	4
1.2.1. Problema principal.....	4
1.2.2. Problemas secundarios.....	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1. Hipótesis general.....	5
1.4.2. Hipótesis secundarias.....	6
1.5. VARIABLES (DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL).....	6
1.5.1. Clima organizacional:.....	6
1.5.2. Satisfacción laboral.....	6
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.6.1 Tipo y nivel de la investigación.....	8
1.6.2 Método y diseño de la investigación.....	9
1.7 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.8 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	11
1.9 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
CAPITULO II.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales	15
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1. Clima Organizacional	24
2.2.2. Satisfacción Laboral	34
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	42
CAPITULO III	44
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	44
3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	67
1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	68
2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	70

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES – UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, Pongo a vuestra consideración el Plan de Tesis Titulado **“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES AGUIRRE S.A – CUSCO, 2022”**

Para optar el Título: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El presente trabajo de investigación después de realizar unas observaciones se propuso como tema de investigación relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa distribuidores Aguirre S.A.

Se realizará una evaluación para identificar el grado de relación que pueda existir entre ambas variables del trabajo de investigación, la finalidad de la investigación es proporcionar una información adecuada para la organización y poder percibir aquellas percepciones si influye o no en el desarrollo de la organización y poder lograr un crecimiento sostenible y favorable para la empresa de distribuciones Aguirre S.A.

RESUMEN

En la empresa cusqueña Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022, se realizará el análisis de las variables del clima organizacional y satisfacción laboral de sus colaboradores, así como la relación entre ambas variables.

Se evaluará el nivel, grado de relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022.

En la actualidad, el fenómeno de la satisfacción laboral es de gran importancia significativa para el desarrollo de la humanidad. Es claro que es muy necesario combinar la nueva tecnología que cada año se reinventa y el factor humano para lograr eficiencia, eficacia en las organizaciones.

Aquellos resultados obtenidos del presente trabajo de investigación permitirán mostrar a la comunidad empresarial, la necesidad de establecer un adecuado clima organizacional, su influencia que esta pueda significar en la satisfacción laboral de los colaboradores tanto de la empresa en mención como de las empresas y que existen en nuestro país; además, servirá como una guía y base para futuras investigaciones y/o estudios relacionados al tema de investigación.

ABSTRACT

In the Cusco company Distributions Aguirre S.A, Cusco 2022, the analysis of the variables of the organizational climate and job satisfaction of its employees will be carried out, as well as the relationship between both variables.

The level, degree of relationship between the Organizational Climate and Job Satisfaction of the employees of the Company Distributions Aguirre S.A., Cusco 2022 will be evaluated.

At present, the phenomenon of job satisfaction is of great significant importance for the development of mankind. It is clear that it is very necessary to combine the new technology that is reinvented every year and the human factor to achieve efficiency and effectiveness in organizations.

Those results obtained from the present research work will show the business community the need to establish an adequate organizational climate, its influence that this may mean in the job satisfaction of the collaborators of both the company in question and the companies and that there are our country; In addition, it will serve as a guide and basis for future research and/or studies related to the research topic.

INTRODUCCION

En el presente trabajo de investigación tomamos como objeto de investigación a la empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022, donde analizaremos y estudiaremos las variables del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores para conocer la relación existente entre ambas variables.

Demostrando que un buen ambiente de trabajo, tendrá consecuencias positivas para la organización, tales como: adaptación, satisfacción, innovación, productividad, afiliación, empoderamiento, etc.; de igual forma, si el clima laboral es negativo puede producir: ausentismo, falta de innovación, desmotivación, inadaptación, desajustes, baja productividad, etc.

Por lo tanto, los estudios de las variables mencionadas brindan información a la organización y a sus directivas sobre las percepciones y tendencias de las personas que de una u otra manera influye en el desarrollo de la empresa como lograr resultados financieros, crecimiento continuo y sustentable.

Se ha tomado en cuenta la definición de términos tales como: Organización, satisfacción, empresa, recompensa, desempeño, colaborador, competencia conocimientos, conflictos, comunicación, clima organizacional, innovación, habilidades laborales, desempeño laboral.

Para realizar el análisis de los resultados que se obtendrán se empleará una encuesta que esté relacionada como instrumento para la recolección de datos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, el clima Organizacional es un tema de particular interés para casi todas las organizaciones, las cuales buscan con esfuerzo una mejora continua del ambiente laboral, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista a sus colaboradores; también, las organizaciones buscan ser más eficientes y eficaces en cuanto a la atención y servicio que brindan, todo esto con la propósito de lograr mayor utilidad y participación en el mercado; Para el logro los objetivos y metas es de mucha importancia contar internamente con un buen clima organizacional en la empresa; donde, cada trabajador se sienta satisfecho, motivado y sobre todo conozca la empresa donde trabaja.

Si se puede observar por otro lado, la Satisfacción Laboral, se asume como una variable de mucha importancia para los Gerentes de las organizaciones, por ser un engranaje clave en la gestión del talento humano; del mismo modo, Goncalves (2000) afirma: “Un buen clima laboral, tendrá consecuencias positivas para la organización, tales como: satisfacción adaptación, innovación, afiliación, poder, productividad, asimismo, si el clima laboral es negativo puede generar: ausentismo, poca innovación, desmotivación, inadaptación, alta rotación, baja productividad, etc” (p. 25).

En resumen, podemos decir que un adecuado clima organizacional es de mucha importancia para todas las organizaciones como un factor único en el desarrollo empresarial, ya que influye en los colaboradores a ser más competentes y

eficientes, logrando excelentes resultados financieros, el constante crecimiento y sostenible; reiterando, un entorno de trabajo propicio nos da como resultado altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño y satisfacción de los trabajadores de la organización.

En resumen, nos induce a sugerir la presente investigación sobre el Clima Organizacional y grado de relación existente con la Satisfacción Laboral, particularmente el problema se presenta en la Empresa Distribuciones Aguirre, S.A actualmente Ubicado AV. De la cultura N° 210 condominio Huascar, Wanchaq. En esta empresa, se notaron varias debilidades relacionadas a la insatisfacción de los colaboradores, que es un componente causal de este problema, el clima organizacional actual en dicha organización y el trabajo de investigación posee por objetivo medir en qué medida existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Distribuciones Aguirre; Así, poder dar un aporte a la solución a este inconveniente que se presenta en dicha organización.

En el actual mundo moderno, nuestra sociedad vive presionados por el afanoso cumplimiento de deberes, a inicios de este milenio nos acoge inmersos en un mundo globalizado, agitado y complejo. Una organización es un conjunto de personas, y cada una de ellas poseen responsabilidades específicas, este grupo humano estando unidos son fuente de ventaja competitiva y que interactúan con sus habilidades y talentos para conseguir los propósitos que pretende la organización y en sus manos está poder desarrollar el éxito o el fracaso, el presente y el futuro de esta. Es por este motivo que hoy se les brinda tanta importancia a los grupos de trabajo, y al ambiente organizacional.

El ambiente organizacional es hoy en día la clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en un mencionado espíritu de la organización. Para finalizar, el diagnóstico de clima es de importante dado que su estudio proporciona informaciones a la organización y a sus directivas sobre las percepciones y actitudes de las colaboradoras, y ayuda en la labor de buscar un continuo mejoramiento del ambiente y de la productividad (García, 2015).

Gamarra (2014) en su investigación realizada en el país de Perú llega a señalar que el tema del clima organizacional es una fortaleza que direcciona a las instituciones hacia el éxito y hacia la excelencia, es necesario tener en cuenta que cuando un colaborador es parte de una institución y que acude a un centro laboral, lleva todos los días consigo una serie de conceptos en sí mismo, como podrían ser: creencias, costumbres, expectativas acerca de qué es capaz de realizar, qué es lo que él se merece y hacia dónde marcha la organización la que es parte, y para ello es necesaria la existencia de prácticas y las condiciones favorables en la organización que permitan tener estabilidad, seguridad, reconocimiento para alcanzar el equilibrio físico y mental de todo el grupo que labore..

Campos (2015) en su trabajo de investigación realizado preciso “que, en el Perú, cada vez más las organizaciones e instituciones están buscando motivar a su colaboradora para que tengan un buen desempeño en su centro laboral y así poder diferenciarse de los demás y se hagan más competitivas. Son muchas, también, las organizaciones que reconociendo las ventajas que son favorables, piensan que gastarían demasiado en aplicarlo.”

Para lograr los objetivos y metas que como empresa se tracen es imprescindible que todos trabajen en conjunto, la investigación realizada por Sum (2015) en España explica que en las organizaciones en la actualidad es importante la motivación, los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño en el campo laboral como un factor primordial en el rendimiento de sus actividades a realizar para poder llegar a lograr las metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con una mayor productividad; por eso es imprescindible poder lograr para poder avanzar como empresa los objetivos propuestos..

Quintero, africano, y Faria (2008) en su investigación indico que “si el clima organizacional no llega a ser productivo ni tampoco satisfactorio no se puede generar un buen desempeño en el desarrollo de sus actividades laborales, se debe evaluar los resultados obtenidos por medio de diagnósticos y dar una nueva dirección interna a la organización.”

En el mundo contemporáneo, las empresas afrontan diversas problemáticas, por lo cual tienen una variedad de actividades para desarrollar, demasiadas veces

un gerente o encargado por sí mismo no puede llevar a cabo. Para ello se necesitan el apoyo, la colaboración de los subordinados. Lo que el gerente ha de hacer es crear un ambiente donde los colaboradores se sienta motivada para que su desempeño y satisfacción por lo que hacen sea bien reconocido, y al no realizar una investigación de la situación que pasa la organización es dejar de lado un factor importante que hará generar problemas en las actividades laborales, baja productividad y dejar de ser una organización que aporte un servicio de calidad; ante lo mencionado es necesario formular la siguiente situación problemática.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2.1. Problema principal

¿Qué grado de relación existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022?

1.2.2. Problemas secundarios

¿Qué relación existe entre el ambiente físico del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022?

¿De qué manera se relaciona el ambiente social del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022?

¿Cómo se relaciona las actitudes y valores del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Evaluar el grado de relación que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre el ambiente físico del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022.

Describir de qué manera se relaciona el ambiente social del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022.

Establecer cómo se relaciona las actitudes y valores del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre, Cusco 2022.

1.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Hipótesis general

El Clima Organizacional Se Relaciona Directamente Con La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022.

1.4.2. Hipótesis secundarias

H1. El Ambiente Físico Del Clima Organizacional Se Relaciona Directamente Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022.

H2. El Ambiente Social Del Clima Organizacional Se Relaciona Directamente Con La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022.

H3. Las Actitudes Y Valores Del Clima Organizacional Se Relaciona Directamente Con La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A., Cusco 2022.

1.5. VARIABLES (DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

1.5.1. Clima organizacional:

El trabajo investigación, se realizó en base a una encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. y para poder interpretar la percepción del grado del clima organizacional se determinó por la sumatoria de las respuestas de los ítems, por las siguientes escalas de medición:

1 = Malo

2 = Regular

3 = Bueno

Estas escalas, nos permitirá conocer una evaluación gradual sobre el ambiente físico, ambiente social, actitudes y valores.

1.5.2. Satisfacción laboral

Para poder interpretar el nivel de satisfacción laboral se realizó a los trabajadores, se determinó por la sumatoria de las respuestas de los ítems y será de acuerdo a las siguientes escalas de medición:

1 = Insatisfecho

2 = Ni satisfecho, ni insatisfecho

3 = Satisfecho

En sus tres niveles nos permitirá conocer una evaluación gradual acerca de los factores externos e internos de la empresa Distribuciones Aguirre S.A. del mismo modo, la percepción y el grado de conformidad que tienen los trabajadores acerca del entorno de su ambiente laboral.

Tipo de variable	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Variable 1	Clima Organizacional	Ambiente Físico	Infraestructura	Encuesta	Cuestionario
			Área de trabajo		
			Iluminación		
			Equipos y muebles		
			Temperatura		
		Ambiente Social	Compañerismo		
			Autonomía de trabajo		
			Reconocimiento		
			Expectativas		
			Trabajo en equipo		
		Actitudes y Valores	Respeto a los colaboradores		
			Respeto entre colaboradores		
			Satisfacción en el trabajo		
			Libertad		
			Igualdad		

Tipo de variable	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Variable 2	Satisfacción Laboral	Factores higiénicos o factores extrínsecos	Condiciones de trabajo.	Encuesta	Cuestionario
			Beneficios sociales.		
			Políticas de la empresa.		
			Relaciones		
			Seguridad.		
		Factores motivacionales o factores intrínsecos	Realización.		
			Reconocimiento.		
			Progreso profesional.		
			Responsabilidad.		
			Utilización plena de habilidades.		

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y nivel de la investigación

A) Tipo de investigación

El tipo de Investigación del presente estudio es básica; Sierra (2002) afirma: “en éstos estudios se deben determinar y definir previamente las variables, algunas veces se pueden formular hipótesis para probarse por métodos estadísticos. Se trabaja con muestras representativas” (p. 142).

B) Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional, según Sierra (2002) afirma: “las investigaciones correlacionales buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis y luego los compara” (p.148).

1.6.2 Método y diseño de la investigación

A) Método de investigación

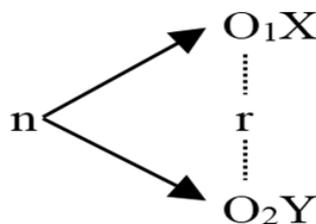
Al dar mención del método científico es referirse a la ciencia (básica y aplicada) como un conjunto de referencias universales y necesarios, y que a partir de esto surgen algunas cualidades importantes.

Según Hernández et al. (2006), “el tipo de diseño no experimental, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.”

B) Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo no experimental, transaccional y correlacional; no experimental, porque se podrá observar situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A.

El diseño de la presente investigación es correlacional, cuyo esquema tiene la siguiente estructura:



Donde:

n = Muestra de los colaboradores.

X = Clima Organizacional.

Y = Satisfacción Laboral.

O1= Evaluación de Clima Organizacional.

O2= Evaluación de Satisfacción Laboral.

r = Correlación entre las dos variables.

1.7 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

A) Población

Oseña (2008) afirma: “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares” (p. 120).

Para el presente trabajo de investigación, la población está conformada por 85 colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. de la ciudad de Cusco.

B) Muestra

“La muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población” (Oseña, 2009, p.122).

El presente trabajo se efectuó bajo muestreo probabilístico aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = 70$$

N = (tamaño poblacional) = 85

Z = Nivel de confianza = 1.96

P = proporción = 0.5

e = Error estándar = 0.05

n = 70

Reemplazando los datos obtenemos una muestra de 70 colaboradores

1.8 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A) Técnica:

Técnica para la recolección de datos Carrasco (2006) afirma: “la encuesta es una técnica para investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen” (p. 314).

Lo mencionado anteriormente, la investigación se aplicó la técnica de la encuesta para poder obtener de la información acerca el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Aguirre.

B) Instrumentos

El Instrumento para la recepción de datos la investigación se ha elaborado aplicando como instrumento un cuestionario, los cuales fueron respondidas por los trabajadores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A.

“El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista” (Arístides, 2012).

1. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para la validación del instrumento de investigación, se realizó con un panel de juicio de expertos, categorizados de acuerdo al nivel académico (Magíster y Doctorado).

Confiabilidad del instrumento, La confiabilidad del instrumento con el programa estadístico SPSS 22, procesado a través del alfa de Crombrach.

2. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos

Para los datos, se hizo una lista con las preguntas de acuerdo a las variables e indicadores que nos permitan recolectar toda la información demandada para luego ser procesadas mediante un software estadístico.

Procesamiento de datos los datos y su procesamiento se realizaron mediante el programa SPSS 22, con lo cual se obtuvo los resultados que se busca para el trabajo de investigación, todo esto se hizo previo evaluación y análisis del instrumento; para la exposición de los resultados, se utilizó las tablas obtenidas con el paquete estadístico y con el programa Excel 2013 (v15.0).

3. Técnicas Estadísticas.

Para la investigación se realizó usando T de student; este una distribución de probabilidad que nace de la dificultad para poder estimar la media de una población habitualmente distribuida cuando existe tamaño de la muestra.

$$t_{cal} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Donde:

t_{cal} = Distribución probabilística de T de student.

N = Tamaño de muestra.

r = Coeficiente de correlación de Pearson.

Demostración de grado de relación

La presente investigación se ejecutó usando el coeficiente de correlación de Pearson.

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2) * (n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Donde:

R = Coeficiente de correlación de Pearson.

N = Tamaño de la muestra.

X = Clima organizacional.

Y = Satisfacción laboral.

1.9 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

a. Justificación

Con la obtención de la investigación se logrará conseguir los objetivos y servirá como punto de referencia para los socios de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores; con la información obtenida y con las recomendaciones que se formularan, la empresa podrá tomar decisiones adecuadas para fortalecer la competitividad y la estabilidad.

El presente estudio de investigación como propósito es medir el grado de relación existente entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. de la Ciudad de Cusco 2022; del mismo modo, este trabajo de investigación se realizara con el fin de genera un clima organizacional adecuado en la satisfacción laboral en los trabajadores ya que un buen clima organizacional extiende los niveles de productividad al colaborador en su espacio de trabajo y al mismo tiempo la satisfacción laboral.

b. Importancia

Los con resultados obtenidos del estudio de investigación nos permitirán mostrar a la comunidad empresarial, la importancia de establecer un adecuado clima organizacional, lo cual influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas y sociedades que existen en nuestro país; y como no mencionar de la localidad como es de la ciudad del cusco en tal sentido, servirá como una guía base para futuras investigaciones y/o estudios vinculadas al tema.

c. Limitaciones

Como en todo trabajo de investigación hubo restricciones por parte de la empresa, por horarios de trabajo que es entendible para obtener la información.

También otra limitación fue el aspecto financiero económica para la adquisición de material bibliográfico actualizado.

Otro aspecto fue que los colaboradores no contesten el cuestionario con total sinceridad, por motivos de desconfianza, o que no le den mucha importancia; así, obteniendo respuestas que no sean tan verídicas, que afecten a la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Colombia, Vallecilla et al. (2013), realizaron una investigación titulada “El poder, su influencia en la cultura y el clima organizacional - caso Institución Educativa Eva Riascos Plata, para optar por el grado de maestro en Alta Dirección de Servicios Educativos, Santiago de Cali, Colombia, cuyo objetivo del trabajo fue el de determinar cómo influye el poder en la cultura y clima organizacional en la institución educativa Eva Riascos Plata. La investigación fue guiada por la siguiente interrogante ¿Cómo influye el poder en la cultura y el clima organizacional en la Institución Educativa Eva Riascos Plata?, y la Investigación fue de tipo descriptiva.

La población la conformaron 53 servidores y la muestra 14; además, se utilizó una encuesta dirigida a los directivos, docentes y administrativos. Se concluyó: Cultura y el clima organizacional analizados tienen un panorama poco favorable, debido a que sus componentes, aunque estén organizados y muestren una serie de estructuras y planes con las cuales brindar excelente educación, las personas que las integran no poseen la bastante relación para llevar a cabo una buena cultura y clima organizacional.”

En Guatemala, Marroquín & Pérez (2011), en su trabajo de investigación: “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los

Trabajadores de Burger King - Guatemala, Universidad San Carlos - Guatemala. El propósito de este estudio era identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa, definiendo los factores que lo componen e intervienen en su desempeño y describir las características del mismo y su relación con el clima organizacional. El muestreo que se utilizó fue probabilístico simple, la muestra de la investigación fue 125 trabajadores que constituyeron el total de la población; concluye que:

El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.”

Mejía (2012) en su tesis referida a “la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, realizada con el fin de darle la importancia debida a la evaluación del desempeño, el estudio fue de tipo descriptivo, trabajando con una población de 123 agentes de servicio telefónico, en la cual el autor llegó a concluir que es importante la evaluación de las competencias laborales que sirvan para tomar decisiones referidas a la productividad de cada trabajador, así también permite que esto le sirva a los trabajadores como un medio que les exige para mejorar su servicio e incluso sus habilidades, desarrollando actitudes adecuadas.

La evaluación de competencias laborales es un proceso complejo, que requiere como pasos previos la definición de perfiles ocupacionales, estructurados en torno a conocimientos, habilidades, conductas individuales y sociales, por medio de la evaluación del desempeño se puede dar cuenta de las competencias que

se poseen contra las requeridas para ejecutar adecuadamente las funciones y tareas encomendadas para el trabajo y en consecuencia dan como resultado las necesidades de mejora, corrección y capacitación del personal para mejorar su desempeño.”

Meza (2012) en su tesis sobre “la evaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa equipos de bombeo S.A, de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, la cual partió con la finalidad de evaluar el nivel de desempeño laboral de los empleados, en la que se encuestó a 61 empleados de la empresa. El autor llegó a concluir que la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados tuvo resultados similares a los de los jefes en la cual ambos tuvieron un nivel muy bueno.

El autor precisa la necesidad de realizar evaluaciones periódicas, así como programas de capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño en las diferentes actividades laborales. Se recomienda mayor capacitación en las siguientes acciones: promover actividades con iniciativas de integración familiar y laboral, para que el empleado cumpla gustosamente con sus tareas, a la vez que respeten sus tiempos personales, motivar a los trabajadores a desarrollar su habilidad para tomar decisiones en lo referente a su trabajo, estimular la relación interpersonal, ayuda y cooperación entre los compañeros de trabajo, (d) motivar a los empleados a desarrollar capacidades de autonomía y participación laboral con poca supervisión.”

Gonzales (2014) en su investigación sobre “estrés y desempeño laboral, realizado con el propósito de establecer la relación entre las variables, además de ser de diseño explicativo, en la que se trabajó con una muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa Serviteca. Dentro de las conclusiones a las que llega el autor es que el estrés que se está dando en las diferentes áreas de la empresa afecta el desempeño de las personas existiendo una relación significativa, así mismo produce una disminución de la productividad.”

2.1.2. Antecedentes nacionales

En Trujillo, Casana (2015), en su investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy, elaborado con el fin de obtener el Título profesional de Licenciada en Psicología. Cuya investigación tuvo como propósito determinar si el clima organizacional guarda relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa azucarera, llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una correlación altamente significativa y positiva entre el clima organizacional y la escala de satisfacción laboral, con los factores, condiciones físicas o materiales, la autoridad, con desarrollo personal, relaciones sociales y desempeño de labores de la satisfacción laboral.

Se mostró una correlación altamente significativa y positiva entre el indicador autorrealización del clima organizacional y la escala de satisfacción laboral, con los factores: condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad de la satisfacción laboral.

Se denoto una correlación altamente significativa y positiva entre el indicador Involucramiento Laboral del Clima Organizacional y la escala de Satisfacción Laboral; y con los factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Desarrollo Personal.

Se encuentra una correlación altamente significativa y positiva entre el indicador supervisión del clima organizacional y la escala de satisfacción laboral; y con los factores: condiciones físicas y/o materiales, desempeño de tareas, desarrollo personal, relación con la autoridad y relaciones sociales; mientras que se observa, una correlación altamente significativa y negativa con el factor políticas administrativas de la satisfacción laboral y beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral no tiene una correlación con el indicador supervisión del clima organizacional.”

En callao, Morocho (2010), en su trabajo de investigación titulado: “Liderazgo Transformacional y clima organizacional de las instituciones educativas de la ciudad Satélite Santa Rosa Región Callao, de la Universidad de San Ignacio de Loyola; tuvo como objetivo establecer la relación entre el liderazgo

transformacional y el clima organizacional, en instituciones educativas de la ciudad Satélite Santa Rosa, Región Callao. Las variables del estudio fueron liderazgo transformacional y clima organizacional y cuyas dimensiones: identidad institucional, relaciones interpersonales y dinámica institucional. El tipo de investigación descriptiva y el diseño descriptivo correlacional. Entre sus principales conclusiones señala lo consiguiente:

Hay relación entre el liderazgo transformacional ejercido por las autoridades educativas el cual tiende a ser adecuado y el clima organizacional distendido y estable desde la perspectiva de la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Ciudad Satélite Santa Rosa Región Callao.

Hay correlación positiva, moderada y significativa entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en las instituciones educativas de la Ciudad Satélite Santa Rosa Región Callao.

Hay correlación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la dimensión identidad institucional del clima organizacional en las instituciones educativas de la Ciudad Satélite Santa Rosa Región Callao.

Hay correlación muy baja y no significativa entre el liderazgo transformacional y la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional en las instituciones educativas de la Ciudad Satélite Santa Rosa Región Callao.

Hay correlación baja y significativa entre el liderazgo transformacional y la dimensión dinámica institucional del clima organizacional en las instituciones educativas de la Ciudad Satélite Santa Rosa Región Callao.”

En Lima, Cabrera (2018), en su investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana, para optar el grado de Bachiller en Administración con Mención en Dirección de Empresas. El propósito de este trabajo de investigación era establecer cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana, para lo cual se plantea un diseño de trascendencia correlacional para evaluar las relaciones entre las variables en estudio.

La muestra de la investigación piloto estuvo conformada por 56 trabajadores de la institución, los cuales el 63% de los encuestados fueron hombres y el 37% fueron mujeres y el instrumento de medición fue el cuestionario; concluye:

El nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores la Institución Pública Peruana en investigación es positivo.

La Hipótesis que asevera que el clima organizacional visto por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en investigación corresponde a la calificación Muy favorable, acepta parcialmente.

La Hipótesis que asevera que nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en investigación corresponde a la calificación Alto, y se acepta parcialmente

En el nivel de clima laboral de los personales con más de 15 años de antigüedad sus indicadores de crecimiento, reconocimiento, responsabilidad y logro tienen un nivel de muy satisfecho a contraste de los indicadores trabajo en sí

Se evidencia que el clima organizacional para ambos sexos concuerda en que las dimensiones de autorrealización, comunicación, y condiciones laborales son favorable.”

Quispe (2015) en su investigación referida a el “clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, con el propósito de determinar la relación entre las variables, la investigación correlacional de diseño no experimental, transeccional, para lo cual se trabajó con una muestra conformada por 64 trabajadores. El autor llegó a concluir que existe relación entre las variables, así como entre la dimensión comunicación interpersonal, autonomía, motivación laboral, comunicación interpersonal y la productividad, así como con la eficiencia laboral; por ello el autor señaló que se debe incluir otras formas de motivar al trabajador a través de reconocimientos lo cual influirá en su desempeño laboral.

El autor concluyó que el clima organizacional, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ello, se reconoce que el clima organizacional es la piedra angular de la organización, pues tiene una relación directa con el desempeño laboral y esto a la vez, determina en el logro de los objetivos organizacionales.”

Munive (2010), en su tesis sobre “el clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva docente, la cual tuvo como fin de conocer cómo percibe el

docente la relación entre las variables mencionadas, la investigación de carácter exploratorio trabajo con la modalidad de estudio de casos, en la cual para recolectar dato se información se utilizó las entrevistas semiestructuradas; la autora concluyo que las percepciones que hay de las variables desde los factores de comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción los cuales están relacionados permitiendo afirmar que el clima que se percibe en la organización repercute en su desempeño como docente.”

Solano (2017) en su estudio referido “clima organizacional y desempeño laboral, tuvo por objetivo general determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017, en ese sentido se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa entre las variables. Se tienen una investigación de tipo descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. Se ha empleado tabla y gráficos, que permitieron llegar a las siguientes conclusiones: Se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_{s < 0,05}$ es decir “0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación.” “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”.

De la Cruz y Huamán (2016) en su investigación sobre “clima organizacional y desempeño laboral, el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal. El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método

deductivo, Correlacional, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, donde el universo de estudio consta por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS. Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron de la encuesta, el cuestionario de encuesta; del fichaje las fichas de resumen, bibliográficas y de resumen; de la observación se tiene a las fichas de. Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.22

En la investigación se llegó a concluir que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral, además de evidenciarse que el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y el 56,3% de casos en el desempeño laboral; ante se recomienda a la institución y los directivos gestionar y realizar capacitaciones referentes a temas de cumplimiento de las funciones encomendadas a cada uno de los trabajadores.”

Benites (2012) en su tesis “clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la arena S.A.C, la cual tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores, para lo cual se trabajó con un universo muestral constituido por 55 personas a los cuales se les aplico entrevistas, guías de observación. Según los resultados obtenidos respecto al clima organizacional se obtuvo una calificación de 160.5 puntos, en relación al desempeño se obtuvo 65,3 puntos, ambos valores reflejan niveles medios en su escala correspondiente y además se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,8706 lo cual refiere que existe una influencia directa del clima organizacional en el nivel de desempeño de los trabajadores del consorcio, los datos muestran que a mayor puntuación en el clima organizacional mejor desempeño.

Así mismo se evidencio que las características más relevantes del clima organizacional para el nivel directivo son el acceso a la información, la comunicación fluida y del desarrollo personal, mientras que para el personal administrativo los aspectos relevantes del clima organizacional son compromiso, capacitaciones, los jefes escuchan, se sienten orgullosos de la institución, cumplir con sus tareas es una actividad estimulante y colaboración; a nivel de personal trabajador las características más valoradas son la remuneración, el

logro de objetivos, el desarrollo personal y conocer los logros en otras áreas de la empresa.”

En Juliaca, Vilca (2015), realizó una investigación sobre: “clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015, para optar el título profesional en contador público. El propósito del estudio era determinar la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores; del mismo modo, plantear lineamientos que ayuden a reducir el estrés laboral y que permita aumentar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 de Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015.

La metodología manejada es el método científico inductivo - deductivo, el diseño es no experimental - transaccional o transversal, y de tipo es descriptivo; las técnicas que utilizo son: la observación y la encuesta. Cabe mencionar, que luego de haber ejecutado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional, el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015; obtuvo las siguientes conclusiones:

Después de la investigación ejecutada se puede indicar que el clima organización en la institución es regular equivalente a un 95 %, tomando en cuenta las relaciones personales, la pro actividad y la retribución económica como reconocimiento del trabajo realizado por cada uno de los colaboradores. El Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia y eficacia en la institución y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un colaborador percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción laboral en todo momento.

El nivel de estrés en la institución es un factor muy importante que afecta directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores. En la institución el nivel de estrés basado en el agotamiento emocional cansancio físico y realización personal, el 47% equivalente indican a un cansancio físico regular, ya que se pudo observar también que el cansancio emocional no es considerado como en un índice alto, y se pudo observar también que 42% de colaboradores

tienen dificultad para cumplir sus metas asignadas por la institución, sin embargo, el 58 % indican que el ambiente de trabajo es buena.

Se puede concluir que el clima organización y el nivel de estrés de los colaboradores juegan un papel muy importante en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015. es necesario construir un clima de trabajo agradable, para despertar potencialidades, considerar que la capacitación y la confianza son nuevos valores para dirigir, creando un clima de aprendizaje, libertad para aprender y para equivocarse y mejorar, para crear, tener iniciativa y creatividad para aportar ideas innovadoras Y así realizar un trabajo eficiente.”

2.2. BASES TEÓRICAS

Arias (2012), afirma: “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107).

2.2.1. Clima Organizacional

Al buscar una fuente de clima organizacional de una escuela de gobierno. La primera referencia al clima organizacional desde una perspectiva científica y clásica de la gerencia. Desde los primeros días de la administración, desde los grandes clásicos como Frederick Taylor y Henri Fayol hasta los días de la administración moderna, la mente ha evolucionado constantemente. Del mismo modo, en la facultad tradicional de administración de empresas, no fue hasta finales del siglo XIX cuando aparecieron dos grandes figuras de la era progresista de la dirección científica. Frederick Winslow Taylor (1856-1915) de Estados Unidos y Henri Fayol de Francia. (1841-1925), al mismo tiempo, realizó diversas contribuciones (Delgado, 2002, p. 24).

A continuación, se mencionan las siguientes aportaciones de F. Taylor, tales como son:

- a) “La necesidad de desarrollar la Administración como disciplina científica, Seleccionar científicamente al trabajador, de tal forma que el empleado sea responsable de las tareas para las cuales está verdaderamente capacitado.”
- b) “Capacitar y desarrollar científicamente al trabajador el enfoque de F. Taylor se centró en su mayor parte desde la perspectiva monetaria. En sus últimos años, F. Taylor manifestó un entusiasmo extraordinario en la postura del trabajador, a pesar de que sus principios e ideas no fueron notables. El compromiso asumido por Henri Fayol con el desarrollo del pensamiento administrativo no fue tan grande para el individuo, pero sí para la organización como una entidad que produce bienes y / o servicios. F. Taylor se concentró en abordar los diferentes problemas que ocurrieron en el área de producción, fundamentalmente la insuficiencia en el desempeño de los trabajadores.”

A diferencia de F. Taylor, señalan Terry & Franklin (1985) “los esfuerzos de Fayol se referían a la Administración Clásica, el foco era la empresa como un todo, no solo un segmento de ella” (p. 45); cabe señalar, que fue un pionero del concepto de suponer que la Administración estaba compuesta de funciones y su trabajo aportó un amplio marco de trabajo a partir del cual conseguía estudiarse y desarrollarse a la Administración, dentro de sus aportaciones están:

1. Área funcional.

14 principios (mando, autoridad, unidad de dirección, concentración, sumisión de intereses comunes, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa retribución, equidad, estabilidad), iniciativas y trabajo en equipo)

2. Modelo de procesos de gestión.

Además, h Fayol se centró en definir las funciones de gobernanza e implementar los llamados "principios de gobernanza" que universalizaron estos conceptos. No se trata el clima organizacional,

F. Taylor destaca su modelo tradicional de motivar a los trabajadores a través de un sistema de incentivos salariales, donde los gerentes determinan las formas

más efectivas de realizar tareas repetitivas. Era casi seguro que los trabajadores estaban motivados por sus contribuciones financieras. Por regla general, los gerentes son representantes de los gerentes de grupos de trabajo, y cabe señalar que la técnica clave en estos casos se encuentra entre más producción y más ingresos.

3. El clima organizacional visto desde la Facultad de Ciencias Humanas.

Uno de los principales defensores de esta escuela fue Elton Mayo. La escuela comienza con el uso de la ciencia del comportamiento, especialmente la psicología de la gestión y la psicología social. Los individuos se consideran entidades psicosociales, y las tareas que enfrentan los supervisores son los mejores esfuerzos para satisfacer las necesidades mentales de los trabajadores hasta que comprendan el alcance completo del comportamiento mental del grupo que representa al todo. hecho. Facultad de Relaciones Humanas para la Integración Social de los Recursos Humanos. La calidad se centra en las personas y sus condiciones de trabajo. Esta escuela se basa principalmente en las ciencias sociales de la psicología. Las funciones principales son las siguientes:

- Oponerse a los enfoques clásicos y científicos.
- Centrarse en los recursos humanos.
- Investigar el estado del ambiente de trabajo.
- Hay rotación de puestos.
- Todos son reconocidos.
- Aplicar las ciencias del comportamiento, especialmente la psicología.
- Busque incentivos no monetarios.

4. El clima organizacional visto desde la escuela estructuralista.

En esta etapa de la gestión, el contenido de la investigación es sobre aspectos de la naturaleza estructural de la empresa u organización, un análisis básico de conceptos relacionados con el poder, identificación de reglas y normas, y normas a la burocracia que le sirve de columna vertebral. me estoy enfocando Ayuda a visualizar a cada persona.

Organo. No independiente de los demás. El motor de esta escuela es la obra de Max Weber. Tenga en cuenta que esta escuela clasifica a la sociedad en el tipo 03 (3).

- Tradicional
- atractivo
- Legal

De hecho, el Sr. Weber ha hecho contribuciones significativas a la escuela, incluida la teoría de la teoría estructural autorizada. De igual forma, enfatiza las actividades de las organizaciones que dependen de las conexiones eléctricas. Además, describió el modelo organizacional perfecto que llamó "burocracia". Esto se explica principalmente por la división del trabajo, autoridad clara, principios y normas organizacionales. En esta escuela se destacan con la idea de un "hombre jerárquico". Es la idea de un hombre que se une a muchas organizaciones a la vez. A diferencia de las escuelas anteriores, se enfocaron específicamente en las empresas y organizaciones modernas desde una perspectiva de producción, mientras que las escuelas estructuralistas lo abordaron desde una perspectiva de producción, pero desde una perspectiva de producción. En otras palabras, visualizan la asociación no como un factor aislado, sino como un elemento fundamental de un entramado social que mantiene relaciones de largo plazo con otros, como factores políticos, sociales, culturales y económicos. Otros factores.

5. Introducir un clima organizacional en el campo del comportamiento.

La escuela, donde se examina a todos y cada uno de los miembros de la organización, se centra específicamente en sus acciones, sus estímulos y sus emociones. Es decir, comenzamos a analizar los estilos de trabajo de cada trabajador o gerente, su impacto psicológico en la producción y su salud y bienestar general. Los autores del comportamiento descubren que los gerentes necesitan reconocer cuáles son las necesidades de las personas para comprender mejor el comportamiento humano y utilizar la motivación como un arma para mejorar la satisfacción personal. En una referencia anterior de una

escuela de ciencias donde predominaba el aporte de F. Taylor, en su modelo tradicional, había discutido previamente el término dinámica. Abraham Maslow, uno de los eruditos básicos que hizo una contribución significativa a la escuela, enfatizó que las necesidades humanas provienen de un aspecto progresivo organizado por importancia e influencia:

- Necesidades psicológicas.
- Necesidades de seguridad.
- Necesidades sociales.
- Necesidades de estima.
- La necesidad de autorrealización.

Pero en esta escuela de comportamiento hay más aportes, como la Teoría X y la Teoría Y. La teoría de la gestión de Riquelt se describe en cuatro componentes: el proceso de toma de decisiones, el sistema de comunicación, las relaciones interpersonales y el sistema de recompensas y castigos. Ciertamente, puede garantizar que la introducción de un entorno organizacional nació en una escuela de acción.

6. Definición de clima organizacional

Chiavenato et al. (2007) afirma: "El entorno organizacional es el espacio o entorno en el que las personas interactúan y se comunican. Una de las características clave del clima organizacional es que influye en el comportamiento de los miembros y el nivel de responsabilidad, motivación y conciencia" (página 14). Martín (1990) lo describe de la siguiente manera: "Un conjunto relativamente permanente de propiedades, atributos o atributos de un ambiente de trabajo particular que son reconocidos, sentidos, experimentados e influenciados por las personas que conforman una organización corporativa" (P. 97). Aguirre & Martínez (2012) dijeron: El entorno en el que trabajan los empleados, el trato y la consideración de sus superiores, las relaciones con los compañeros y la comunicación son los componentes básicos de lo que se denomina entorno organizacional. Del mismo modo, Pavía (2014) afirma, "El

clima organizacional se refiere a valorar dónde trabajan los miembros de una organización. Por lo tanto, el clima organizacional está directamente relacionado con la motivación y la satisfacción de los empleados. Por lo tanto, si un trabajador se siente inspirado, su aspecto de desempeño en términos de trabajo será mayor, y se dice que su eficiencia y eficacia en la organización es impresionante.

7. La dimensión del clima organizacional.

Un aspecto del entorno organizacional es la calidad que puede ser evaluada por la organización e influir en el comportamiento humano. Por tanto, para poder sacar conclusiones sobre el clima organizacional, es necesario conocer los diversos aspectos que han sido estudiados por quienes están interesados en identificar los factores que inciden en el clima organizacional. Según Hall, afirma la existencia de tres dimensiones que pueden revelar el clima existente dentro de una organización en particular.

- Entorno físico. Este es el lugar correcto. Dónde están las personas, dónde viven o hacia dónde se mudan. El entorno físico proporciona los recursos necesarios para la existencia humana. Todas las organizaciones que trabajan y se relacionan con el medio ambiente. Como espacio físico, proporciona condiciones como el ruido y el calor.
- Ambiente social. Como la hermandad, los contratiempos, los intercambios, etc. El entorno social consiste en las características, ideales, deseos, niveles de conocimiento y formación, creencias y tradiciones de un grupo o individuo particular en la sociedad. Representan influencias más significativas en una organización, el entorno en el que se encuentra y las personas que interactúan y actúan en él.
- Actitud y valores. Son las condiciones y efectos del aprendizaje. Las variables cognitivas son importantes para el aprendizaje, pero son estados de aprendizaje, dado que no son suficientes. Asimismo, es fundamental la existencia de muchos factores motivacionales, incluido el estado de ánimo responsable del establecimiento, dirección y permanencia de la acción. Los valores son los comportamientos correctos

que la sociedad ha determinado a lo largo del tiempo, los comportamientos son las formas específicas en que cada individuo se comporta en una situación particular, y estos comportamientos pueden ser correctos o negativos.

8. Tipos de clima organizacional

Likert (1968) busca establecer dos tipos principales de entornos organizacionales, desde un sistema muy autoritario hasta un sistema participativo muy grande. IV es totalmente participativo. (Citado por Brunet, 1999).

Sistema I: Utilizar el autoritarismo. Este tipo de sistemas están representados por la sospecha. Las decisiones se toman en la parte superior de la organización y luego se distribuyen a lo largo de las líneas burocráticas de los canales tradicionales. Luego se integran y formalizan las formas de control. El ambiente de este tipo de régimen autoritario es una de las expresiones comunes de desconfianza, miedo e inestabilidad.

Sistema II: La dictadura del patriarca. En esta capa organizacional, las decisiones también se toman en las capas superiores de la organización. Además, en este sistema centrado en el control, la atmósfera de este tipo de jerarquía depende de la relación secreta de confianza entre el mando superior y la base, y la relación de establecimiento con el nivel más alto de la organización. Para los subordinados, el ambiente es estable y organizado, y sus necesidades sociales parecen estar protegidas, siempre que se respeten las normas establecidas en la cúspide.

Sistema III: Participar en la consultoría. Es un marco descentralizado con un grado mucho más pronunciado de descentralización y asignación de decisiones. Se mantiene el esquema jerárquico, pero las decisiones explícitas se toman a través de pasos internos. El ambiente de este tipo de organización es confiable y el nivel de responsabilidad es alto.

Sistema IV: Participación plena. Este sistema se explica en base a que el proceso de toma de decisiones no está centralizado, sino que se comunica a un mejor lugar dentro de la organización. Comunicación tanto en dirección vertical como horizontal. La atmósfera de este tipo de organización es la credibilidad y los empleados respetan la organización y su compromiso con sus objetivos. La relación entre la alta dirección y los subordinados es buena y existe confianza en varias partes de la organización. Cuanto mejor se implemente la metodología en Clima IV (Participación Plena), más seguro será el resultado del trabajo de la organización. Todas las dudas, amenazas, directivas, medios, regulaciones, controles y falta de comunicación propias del sistema autoritario son la medida en que avanzamos hacia un clima participativo. La familia, ciertamente la comunicación, las aspiraciones, las funciones de aprobación, y por lo tanto la fe en la buena fe. Se fortalece adecuadamente la relación de confianza entre superiores y subordinados. Las organizaciones confían en los documentos de orientación adjuntos presentados a través de un proceso comunitario participativo desde la planificación hasta la evaluación de tareas y resultados.

9. La importancia del clima organizacional.

Centrarse en el entorno organizacional es muy importante en una organización, ya que puede aumentar o disminuir el rendimiento de los empleados. Si los empleados se sienten identificados y coordinados dentro de la organización, es casi seguro que serán cada vez más competentes y efectivos en su trabajo. Además, cabe recordar que el trabajo decente no es difícil de lograr porque se basa en el todo, no en un solo individuo. Los lugares de trabajo negativos en una situación intolerable y desorganizada entre empleados y jefes autoritarios limitan su deseo y disposición para trabajar.

Por lo tanto, esto es perjudicial para la producción de la organización y su estabilidad. Esto se debe a que la posibilidad de abandono de operaciones se vuelve más pronunciada. De igual forma, el ambiente organizacional contiene otros factores que son fundamentales para el buen funcionamiento de una organización. Estos factores pueden ser un diferenciador para su organización.

Ambiente de trabajo cotidiano. La gente debería sentirse muy bien al final del trabajo. Porque cuando no lo están, pueden sentir que han sido destruidos para continuar sus efectos y continuar en la organización. Tratamiento entre modelos y empleados. Debe existir un acuerdo de buen trato entre el gerente y sus colaboradores.

Esta relación debe basarse en el respeto para ser efectiva. Relaciones entre los empleados de la empresa. Si no tienes una buena relación entre las personas con las que trabajas en tu entorno laboral, no puedes ser una persona competente. Los empleados necesitan sentirse motivados para hacer su trabajo todos los días. Si tienes una buena relación, te integrarás como un solo equipo y el esfuerzo traerá grandes frutos a tu organización. Relación entre proveedor y cliente. Cualquiera que sea la organización con la que trabaje, tener una buena relación con sus proveedores y clientes es esencial para, casi con certeza, funcionar mejor, de manera más eficiente y sin errores.

10. Características del clima organizacional.

Hay varias características del entorno de trabajo que debe conocer para realizar un diagnóstico preciso. Las características del clima organizacional son las siguientes:

El clima organizacional es permanente. En otras palabras, la empresa mantiene un cierto grado de estabilidad en el ambiente de trabajo con ciertos cambios graduales. Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa. El clima corporativo influye en el compromiso e identificación de los trabajadores. Los empleados modifican el ambiente de trabajo de una organización e influyen en su comportamiento y actitudes. Varias variables estructurales de una empresa afectan su clima, que a su vez puede verse afectado por el clima. Cuestiones organizativas como la rotación y el ausentismo pueden ser una clara señal de advertencia de la existencia de un entorno de trabajo en deterioro. En otras palabras, los coeditores pueden no estar satisfechos.

11. Diferencia entre cultura organizacional y clima organizacional.

García (1987), citado por Marín (1999), afirma que “el clima organizacional es esencialmente lo que los miembros de una organización reconocen a la empresa, como características de calidad y objetividad, lo que influye en su comportamiento. Mahon (1992), citado por Marín (1999), argumenta que: Por otro lado, representa un clima temporal, que constituye un estado mental en el que se encuentran los miembros de una organización en un momento determinado, lo que afecta su trabajo.

12. Clima organizacional.

El clima organizacional es el ambiente dentro de la empresa que se puede poner en ella, y la división de emociones positivas y negativas que los empleados ven sobre su ambiente de trabajo, toma de decisiones, comunicación informal, relaciones interpersonales, etc. Incluye. De igual forma, la cultura de una organización incide en la calidad de vida de sus empleados, lo cual se ve reflejado en los productos y servicios de la organización. La observación del entorno organizacional se considera un elemento importante del comportamiento de las personas dentro de una organización. Por lo tanto, el clima organizacional surge de la interacción entre las características humanas y organizacionales. Los elementos y estructuras de un sistema organizacional derivan de un ambiente particular de acuerdo a las percepciones de los miembros de estos elementos.

13. Cultura organizacional

La cultura organizacional se define por las reglas escritas y escritas de la organización. Los empleados deben seguir para funcionar correctamente dentro de la organización. Esto puede incluir planificación clave (visión, misión, metas, etc.) y aspectos de gestión y personal (capacitación, vacaciones, estrategia de ausencias, etc.), y otros aspectos.

El clima organizacional tiene un gran impacto en la cultura de una organización. Esto incluye patrones generales de comportamiento, creencias y valores

compartidos por los miembros de la organización. Los miembros de la organización determinan principalmente la cultura. En este sentido, el entorno de una organización tiene un impacto directo, ya que las percepciones individuales determinan las creencias, mitos, comportamientos y valores que dieron origen a la cultura de la organización.

La cultura generalmente contiene un sistema de significado compartido por la mayoría de los miembros de una organización, que la diferencia de otros miembros. La cultura puede facilitar o dificultar la resolución de problemas relacionados con la adaptación ambiental y la integración interna. La integración interna se entiende como una forma de organización adoptada por una organización, empresa u otra entidad para lograr la eficacia de la misión y la salud sostenible para asegurar una adecuada adaptación al mundo exterior.

Con un clima organizacional adecuado y un alto grado de cultura colectiva, es posible generar compromisos que van más allá de los intereses de los individuos, lo que conduce inevitablemente a los intereses de toda la organización, y desarrolla una organización rica y de calidad para los trabajadores. Yo puedo. También crea una mayor estabilidad social dentro de la organización, ya que las personas se sienten cómodas con su trabajo e inevitablemente se vuelven más productivas. Las recompensas y premios deben ser el resultado de aportes y esfuerzos, la capacidad de compartir con solidaridad.

2.2.2. Satisfacción Laboral

a) Conceptualización de satisfacción laboral

Actualmente, el fenómeno de la satisfacción laboral es muy importante para el desarrollo de la humanidad. Es claro que las nuevas tecnologías y los elementos humanos deben combinarse para lograr eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. Es ampliamente aceptado en la comunidad científica que la satisfacción laboral es la actitud que adopta una persona hacia su trabajo y se traduce en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación con el trabajo. Si la persona está contenta con su trabajo, cumple plenamente con sus requisitos. Por el contrario, si no están

satisfechos, no podrán realizar un trabajo eficaz y de calidad. Además, la insatisfacción con el trabajo está muy extendida en todos los ámbitos de la vida del trabajador.

b) Definición de satisfacción laboral

Davis & Newstrom (1999) definen satisfacción laboral como: “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo” (p.276).

Robbins (1999), deduce la satisfacción laboral como “la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, refiriéndose en términos generales a una actitud del individuo hacia su empleo”; de modo que una persona con un alto nivel de satisfacción mantenga actitudes positivas en relación al trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes opuestas. “Hay muchos factores que repercuten en la satisfacción y que no forma parte de la atmosfera laboral. Por ejemplo, la satisfacción depende de la edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición social, actividades recreativas, tiempo libre, relaciones familiares y afiliaciones sociales” (Schultz, 1991, p.55).

La satisfacción laboral definida por Schein (1982), “es un estado emocional más o menos agradable que resulta de la valoración del trabajo o de experiencias laborales”, por otra parte, Gibson (1985), plantea simplemente que “la satisfacción laboral se refiere al grado en que la organización satisface las necesidades de los empleados”. Por lo tanto, con satisfacción en el trabajo se refieren al grado de conformidad de la persona en relación a su ambiente de trabajo; también, actitud habitual de un individuo con el trabajo y la organización en general.

c) Teorías y modelos de satisfacción

La teoría de las necesidades de Maslow, según esta teoría, es que las necesidades de cada persona están agrupadas, por lo que las necesidades de mayor prioridad están en la parte inferior de la jerarquía y las necesidades de mayor prioridad están en la parte inferior. También suponemos que una vez

satisfechas las necesidades de una necesidad, el individuo no será indiferente y encontrará satisfacción con el siguiente nivel de necesidades. De acuerdo con la estructura mostrada, A. Las necesidades descritas por Maslow son:

- Necesidades fisiológicas: estas necesidades son la primera prioridad para el individuo y están relacionadas con la supervivencia. Entre éstas, entre otras, se encuentran necesidades como la homeostasis (el intento del cuerpo por mantener un estado normal y constante de suministro de sangre), alimentos, saciar la sed, mantener la temperatura corporal adecuada y otras como el sexo, la maternidad o la actividad plena.
- Necesidades de seguridad: Con satisfacción, se buscan la creación y el mantenimiento del orden y la seguridad. Dentro de estos, encontramos la necesidad de estabilidad, orden y protección, entre otras cosas. Estas necesidades están relacionadas con el temor de que las personas pierdan el control de sus vidas y están estrechamente relacionadas con el miedo, el miedo a lo desconocido, la anarquía.
- Necesidades sociales: “una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación es dada por las necesidades sociales. Estas están relacionadas con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos que comunicarnos con otras personas, establecer amistad con ellas, manifestar y recibir afecto, vivir en comunidad, pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otros.
- Necesidades de reconocimiento: también conocido como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo se basa en la necesidad de que cada persona se sienta valorada, tenga prestigio y se destaque dentro de su grupo social, de la misma forma que incluye la autoevaluación y el respeto por sí mismo.
- Necesidades de autorrealización: También conocidas como autorrealización, se convierten en ideales para cada individuo. En este nivel, el hombre debe trascender, dejar una marca, realizar su propio trabajo, desenvolver su talento al máximo.

d) Modelo de dos factores de Herzberg

Frederick Herzberg, plantea una teoría de la motivación en el trabajo, destacando 02 (dos) tipos de necesidades que perturban de manera diversa el comportamiento humano:

1. Factores higiénicos o factores extrínsecos: Ellos están relacionados con la insatisfacción, pues están ubicados en el ambiente que rodea a las personas y cubren las condiciones en que realizan su trabajo. Como estas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están más allá del control de las personas.

Los principales factores de higiene son: salarios, beneficios sociales, el tipo de gestión o de supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales del trabajo, políticas y directrices de la empresa, el clima de las relaciones entre la empresa y las personas que trabajan allí, los reglamentos internos, estado y prestigio, y seguridad personal, etc.

Herzberg observa que tradicionalmente sólo factores de higiene se tuvieron en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo fue considerado una actividad desagradable, y llevar a las personas a trabajar más, era necesario recurrir a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático políticas de negocios abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Además, otros alientan el trabajo de las personas a través de recompensas (motivación positiva) o castigos (motivación negativa).

2. Factores motivacionales o factores intrínsecos: Se relacionan con la satisfacción laboral y la naturaleza de las tareas realizadas por el individuo. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, ya que están relacionados con lo que hace y realiza.

Los factores motivacionales incluyen emociones relacionadas con el crecimiento y desarrollo personal, reconocimiento profesional, la necesidad de realización personal, mayor responsabilidad y dependencia de las tareas realizadas por el individuo en su trabajo. Las tareas y posiciones tradicionalmente han sido diseñadas y definidas con la única adhesión a los principios de eficiencia y economía, los aspectos represivos del desafío y la posibilidad de creatividad

individual. Con esto, pierden el significado psicológico de la persona que los realiza y tiene un efecto de "desmotivación" que causa apatía, desinterés y falta de sentimientos psicológicos, ya que la empresa solo ofrece un lugar de trabajo decente.

e) Fuentes de satisfacción en el puesto

Luthans (2008) afirma que existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral. Sin embargo, las influencias y principales se resumen junto con las cinco dimensiones, que a continuación se mencionan:

1. El trabajo mismo. El contenido del trabajo en sí es una importante fuente de satisfacción en el trabajo. En un nivel más pragmático, algunos de los ingredientes más importantes del empleo exitoso, descubiertos a través de investigaciones a lo largo de los años, incluyen trabajo desafiante e interesante; Además, una investigación descubrió que el desarrollo de carrera (no necesariamente la promoción) era más significativo para los empleados jóvenes y mayores.
2. El pago. Se reconoce que los salarios son un factor significativo, aunque cognitivamente complejo y multidimensional de satisfacción en el trabajo. El dinero no sólo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas, sino también a satisfacer las necesidades de alto nivel. Los empleados generalmente creen que el pago es un reflejo de cómo la administración ve su contribución a la empresa.
3. Oportunidades de promoción. Las oportunidades de promoción parecen tener un efecto variable en la satisfacción en el trabajo. Esto ocurre porque las promociones asumen diferentes formas y tienen muchas recompensas adicionales. En los últimos años, con el apalancamiento de las organizaciones y la delegación de estrategias de autoridad que la acompañan, la promoción, en el sentido tradicional por la escala jerárquica corporativa de éxito, ya no está disponible como antes. Los colaboradores que operan en el nuevo paradigma saben que las promociones habituales ya no están disponibles, pero tampoco se desean. Un ambiente de trabajo positivo y oportunidades para crecer

intelectualmente y ampliar la base de competencias se ha convertido en muchos más importantes que oportunidades promocionales.

4. Supervisión. El monitoreo es otra fuente moderada e importante de satisfacción laboral. Sin embargo, se puede decir que en la actualidad hay dos dimensiones del estilo de monitoreo que afectan la satisfacción laboral. Uno se enfoca en los empleados y se mide en qué medida un supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado. Generalmente se manifiesta en medidas para monitorear el desempeño del trabajo. Dale consejos y ayuda y comunícate con él a nivel personal y oficial. La otra dimensión es la participación o influencia, representada por gerentes que permiten a sus empleados participar en decisiones que afectan sus propios trabajos. En la mayoría de los casos, este método genera mayor satisfacción.
5. Grupo de trabajo. La naturaleza del grupo de trabajo o equipo afecta la satisfacción laboral. Los colegas o miembros del equipo, amistosos y cooperativos, son una fuente moderada de satisfacción para los empleados individuales. El grupo de trabajo, especialmente un equipo "unido", sirve como fuente de apoyo, bienestar y asesoramiento para los miembros individuales. La investigación sugiere que los grupos que requieren mucha interdependencia entre los miembros para hacer el trabajo tienen mayor satisfacción. Un buen grupo de trabajo o un equipo eficiente hacen que el trabajo sea más divertido. Sin embargo, este factor no es necesario para la satisfacción laboral. Por otro lado, si existe el estado opuesto (no es fácil ponerse en contacto con las personas), este factor puede dar un factor negativo en la satisfacción laboral. Además, las investigaciones realizadas sobre culturas muestran que, si los miembros se resisten a la ley en general y a la ley de autogobierno en particular, se sentirán menos satisfechos que si aceptaran ser parte de ellos.
6. Condiciones de trabajo. Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción en el trabajo. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), el equipo será facilitado para realizar su trabajo. Si las condiciones de trabajo son malas (por ejemplo, ambiente cálido y ruidoso), el equipo tendrá dificultades para

realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción en el trabajo es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas, puede haber o no un problema de satisfacción; Si las condiciones son deficientes, muy probablemente habrá.

f) Satisfacción y productividad

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La interrogante habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998), deduce la productividad como “la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización”. “Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella” (Stoner, 1994).

Las primeras teorías de la relación entre satisfacción y desempeño se resumen, en esencia, en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en evidencias sólidas. El análisis meticuloso de las investigaciones indicó que, en el supuesto de que existe una relación positiva entre satisfacción y productividad. La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. La correlación entre satisfacción y desempeño es más sólida en el caso de funcionarios que están en niveles más altos. Por lo tanto, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan cargos de supervisión y administración. El sentimiento de conciencia individual, que contribuye a la fuerza y un nuevo impulso a la personalidad y la alegría en la obra, es el gran remedio contra el sufrimiento, la pequeñez del espíritu y de la mezquindad, promotores del odio por el mérito de los demás y de la envidia. Esto es, antes de la tecnología, del capital, de las materias primas y de los edificios, en la industria, un grupo humano trabaja y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El desempeño del hombre en el trabajo es lo que es técnicamente conocido como eficiencia o productividad.

Por lo tanto, un buen tratamiento es crucial para lograr un alto rendimiento individual y colectivo de un grupo de trabajo humano, como el oxígeno para la función normal del pulmón y la respiración, que se logra principalmente mediante el consentimiento del trabajo de los jefes.

g) Manifestación de insatisfacción de los empleados

Los colaboradores demuestran su insatisfacción de diferentes formas. Por ejemplo, podrían quejarse, desobedecer, tomar bienes de la empresa o eludir parte de sus responsabilidades. Generalmente se manifiestan con:

- Abandono. Expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión. La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- Lealtad. Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore.
- Negligencia. Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

El comportamiento de abandono y negligencia abarca las variables de rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. No obstante, este modelo amplía la respuesta de los funcionarios e incluye expresión y lealtad: comportamientos constructivos que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación de trabajo satisfactoria. Ayuda a entender situaciones como las que surgen, a veces en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la baja satisfacción en el trabajo va de la mano con baja rotación. Muchas veces, estos trabajadores expresan insatisfacción por medio de reclamaciones o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de expresión permiten que los colaboradores continúen en el empleo, mientras que están convencidos de que están actuando para mejorar la situación. (Robbins, 1993).

h) Recursos para enfrentar la insatisfacción

Una vez que la fuente de insatisfacción ha sido determinada, una variedad de enfoques se puede utilizar para resolver el problema:

- Una de ellas es hacer cambios en las condiciones de trabajo, supervisión, remuneración o proyecto de trabajo, dependiendo del factor de empleo responsable por la insatisfacción del empleado.
- Un segundo enfoque es trasladar funcionarios a otras posiciones para lograr una mayor armonía entre las peculiaridades del trabajador y las de la posición. También puede ser reasignado al equipo para formar grupos de trabajo más compatibles. Obviamente, el cambio de funcionarios sólo es posible en casos limitados.
- Un tercer enfoque implica intentar cambiar la percepción o las expectativas del empleado insatisfecho, lo que es apropiado cuando tienen interpretaciones erróneas basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los colaboradores están preocupados por rumores falsos de reajustes de empleados, pueden estar seguros de que no existe tal peligro.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) Organización. "Entidad o unidad social, en la cual las personas se integran entre sí, para alcanzar objetivos específicos. En este sentido la palabra organización denota cualquier emprendimiento humano, planeado intencionalmente para lograr determinados objetivos" (Pérez, 1996, p. 36).
- b) Satisfacción. f. "Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria". (Rae, 2010)
- c) Empresa. "Es un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado" (Zoilo et al., 2005, p.41)
- d) Colaborador. "Persona que interactúa en un proceso de trabajo de un grupo, está involucrado como un aspecto intrínseco de la sociedad

humana, aplicado en diferentes contextos, como la ciencia, arte, educación y negocios. Está estrechamente vinculado a la cooperación y coordinación”. (Aguedo. 2011)

- e) Desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño profesional de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.
- f) Competencia: Hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.
- g) Conocimientos, se refiere el nivel alcanzado de conocimiento técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su lugar de trabajo
- h) Conflictos: Son las discrepancias que se puedan suscitar entre pares o con los superiores las cuales deben enfrentarse para superarlas, para ello los trabajadores deben ser tolerantes ante la diversidad de opiniones.
- i) Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente
- j) Innovación: “Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerla
- k) Clima organizacional: Las percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influyen en sus motivaciones y conductas
- l) Habilidades laborales: las capacidades se definen como un proceso a través del cual todos los seres humanos reunimos las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento

CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

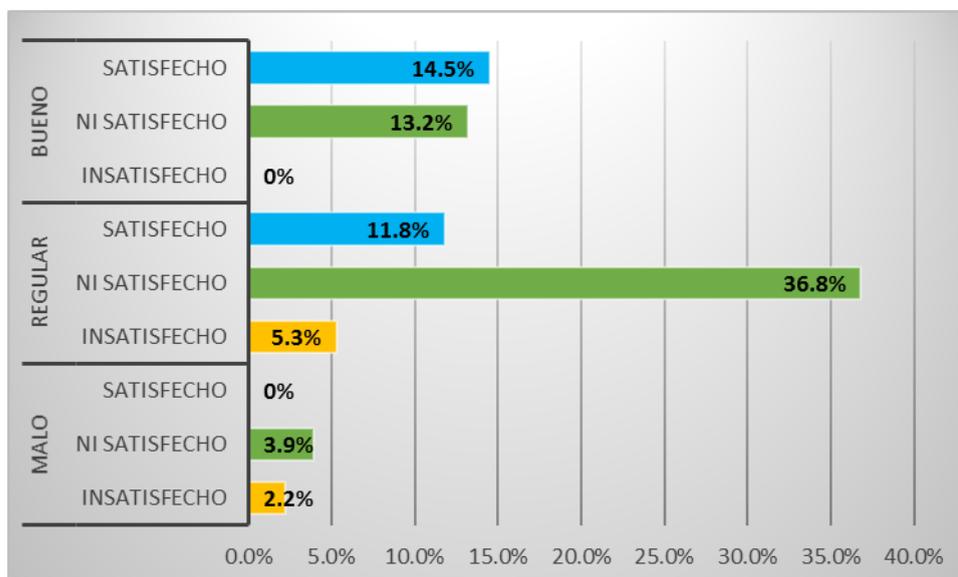
En este capítulo se muestra las tablas y gráficos estadísticos, de las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Distribuciones Aguirre de la ciudad de Cusco en el año 2022, por el cual su procesamiento de datos se realizó mediante el uso del paquete estadístico del SPSS y Microsoft Excel 2013 (v15.0).

Tabla 01: Clima organizacional asociada a la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa distribuciones Aguirre S.A.

Satisfacción laboral	Ambiente Físico							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	10	14.5	4	5.3	0	0	14	19.7
Ni satisfecho	2	3.9	26	36.8	9	13.2	38	53.9
Satisfecho	0	0	9	11.8	10	14.5	19	26.3
Total	12	18.4	39	53.9	19	27.7	70	100

Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

Gráfico 1: Gráfico de barras el clima organizacional asociada a la satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Distribuidora Aguirre S.A.



Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

Interpretación:

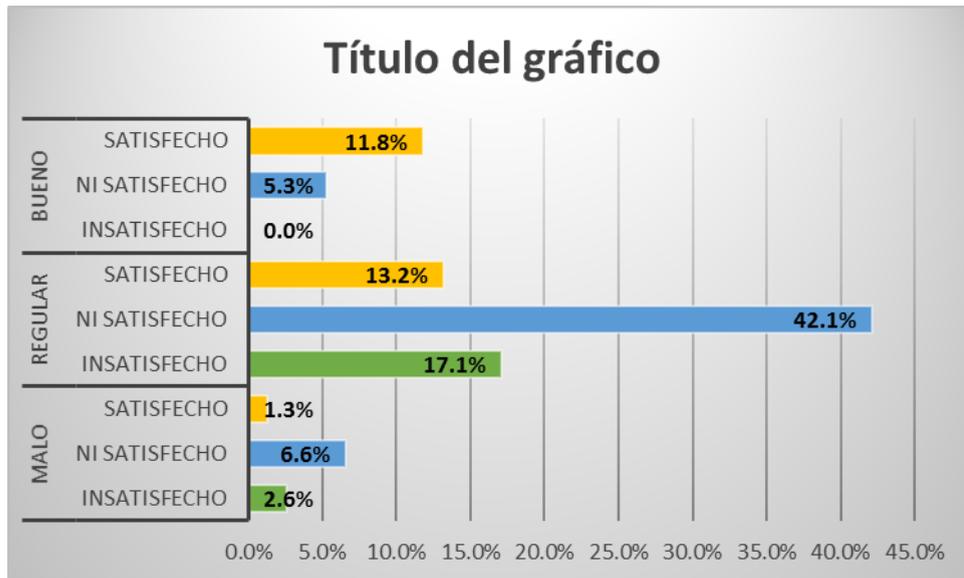
El resultado se muestra en el Grupo 01, y el Gráfico 01 refleja que el 53.9 % de los empleados de la compañía de distribución de Aguirre se muestran en el nivel normal del entorno organizacional. Con respecto a la satisfacción laboral, los empleados se asignan desde la perspectiva de satisfacción o insatisfacción. Combinando clima organizacional y satisfacción laboral, encontramos que más del 36.8% de las personas que expresan regularmente su clima organizacional y al mismo tiempo se sienten satisfechos o insatisfechos dominan. Del mismo modo, el 14,5% está contento con el clima, mientras que los empleados de la empresa dicen que el clima es malo y al mismo tiempo el 14,5% está insatisfecho.

Tabla 2: El ambiente físico a la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Aguirre S.A.

Satisfacción laboral	Ambiente Físico							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	2	2.6	13	17.1	0	0	15	19.7
Ni satisfecho	3	6.6	30	42.1	3	5.3	36	53.9
Satisfecho	1	1.3	10	13.2	8	11.8	19	26.3
Total	6	10.5	53	72.4	11	17.1	70	100

Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

Grafico 2: Gráfico de barras al ambiente físico a la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Aguirre S.A.



Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

Interpretación:

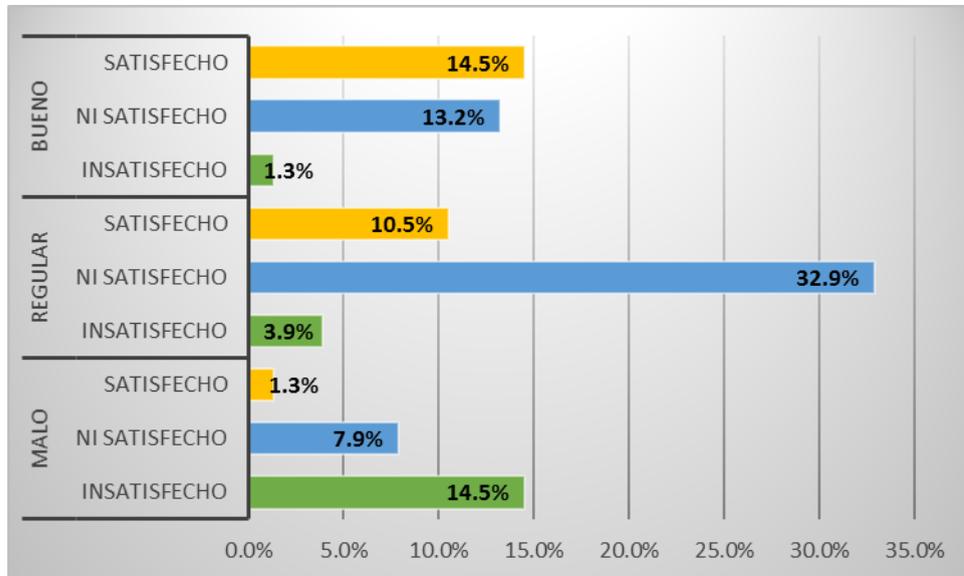
Los resultados se muestran en la Tabla 02 y el Gráfico 02. Esto refleja el 72,4% de los empleados de Distribuciones Aguirre S.A. El entorno físico del entorno organizacional se presenta de forma regular, con un 17,1% opinando que es bueno y un 10,5% afirmando que es malo. En cuanto a la satisfacción laboral, los empleados se expresan como satisfechos o insatisfechos, con un 53,9%, 26,3% satisfecho y 19,7% insatisfecho. Cuando combinamos el ambiente físico del ambiente organizacional con la satisfacción laboral, observamos que el 42.1% de ellos presentaba un ambiente físico normal, al mismo tiempo no se sentía satisfecho e insatisfecho; De igual forma el 11,8% opina que el ambiente físico es bueno y satisfecho, mientras que los trabajadores de la empresa opinan que el ambiente físico es malo, y se encuentran insatisfechos e insatisfechos con un 6,6%.

Tabla 3: El ambiente social a la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa distribuciones Aguirre S.A.

Satisfacción laboral	Ambiente Físico							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	10	14.5	3	3.9	1	1.3	14	19.7
Ni satisfecho	5	7.9	24	32.9	9	13.2	38	53.9
Satisfecho	1	1.3	7	1.5	10	14.5	18	26.3
Total	15	23.7	34	47.4	20	28.9	70	100

Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

Grafico 3: Grafico de barras para el ambiente social a la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa distribuciones Aguirre S.A.



Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

Interpretación:

Los resultados se muestran en la Tabla 03 y el Gráfico 03. Esto refleja que el 47,4% de los colaboradores de Distribuciones Aguirre S.A. señalan regularmente el clima social del clima organizacional, siendo un 28,9% bueno y un 23,7% malo. En cuanto a la satisfacción laboral, los empleados se expresan como satisfechos o insatisfechos, con un 53,9%, 26,3% satisfecho y 19,7% insatisfecho. Al vincular el entorno social del entorno de la organización con la satisfacción laboral, se encontró que el 32,9% tenía ventaja en el entorno social normal y al mismo tiempo no se sentía satisfecho o insatisfecho. Asimismo, el 14,5% opina que el

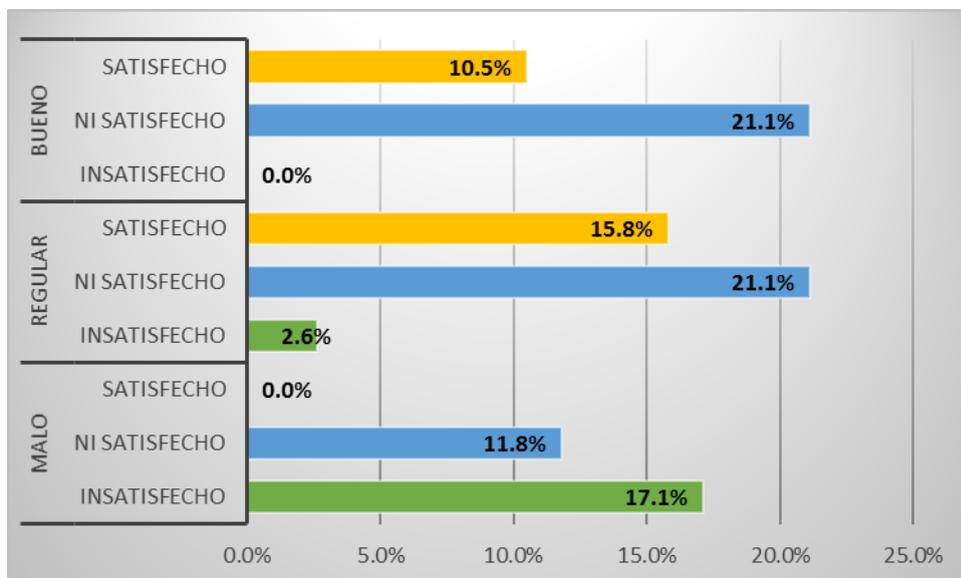
ambiente social es bueno y satisfecho, y el 14,5% de los trabajadores de la empresa opina que el ambiente social es malo y a la vez insatisfecho.

Tabla 4: La actitud y los valores asociados a la satisfacción en los colaboradores de la empresa distribuidora Aguirre S.A.

Satisfacción laboral	Ambiente Físico							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	12	17.1	2	2.6	0	1.3	14	19.7
Ni satisfecho	8	11.8	15	21.1	15	13.2	38	53.9
Satisfecho	0	1.3	11	15.8	7	14.5	18	26.3
Total	20	28.9	28	39.5	22	28.9	70	100

Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

Grafico 4: grafico de barras para la actitud y los valores asociados a la satisfacción en los colaboradores de la empresa distribuidora Aguirre S.A.



Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

Interpretación:

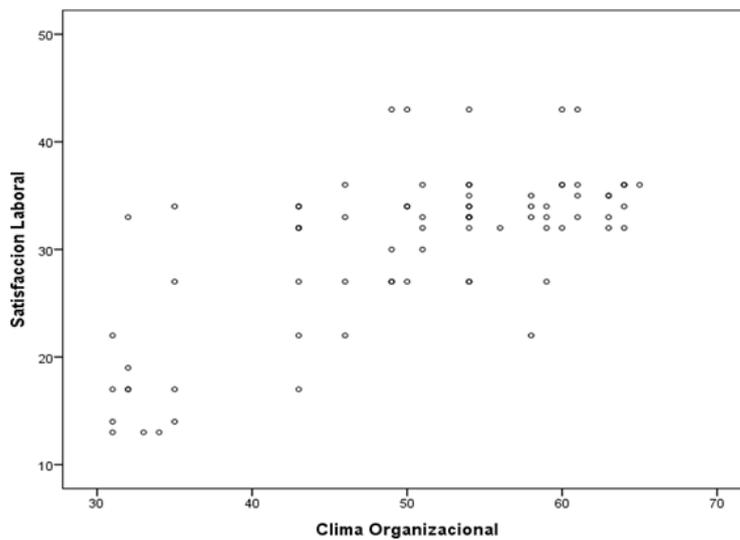
Los resultados se muestran en la Tabla 04 y el Gráfico 04. Esto refleja el 39,5% de los empleados de Distribuciones Aguirre S.A. Muestra la frecuencia de actitudes y valores en el ambiente organizacional, el 31,6% respondió que eran buenos, y el 28,9% pensó que sus actitudes y valores eran malos. En cuanto a

la satisfacción laboral, los empleados se expresan como satisfechos o insatisfechos, con un 53,9%, 26,3% satisfecho y 19,7% insatisfecho. Al asociar las actitudes y valores del clima organizacional con la satisfacción laboral, el 21,1% manifestó que ellos mismos ajustaban sus actitudes y valores, al tiempo que observaron que no se sentían insatisfechos o insatisfechos. De igual manera, el 21,1% de ellos piensa que tiene buenas actitudes y valores y está satisfecho o insatisfecho, pero los empleados de la empresa piensan que tienen malas actitudes y valores y están satisfechos, no creo que lo esté haciendo. Representaba el 17,1%.

Tabla 5: relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Aguirre S.A.

Correlaciones		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,693"
	sig.(bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,693"	1
	sig.(bilateral)	,000	
	N	70	70

Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha



Interpretación:

Cuando $0 \leq r < 0.20$ Existe correlación no significativa.

Cuando $0.20 \leq r < 0.40$ Existe una correlación baja.

Cuando $0.40 \leq r < 0.70$ Existe correlación significativa.

Cuando $0.70 \leq r < 1.00$ Existe un alto grado de asociación.

En la presente investigación se presente una correlación positiva significativa; es decir, el clima organizacional tiene un alto grado positivo de relación con la satisfacción laboral. Esto implica a más clima organizacional mejor es la satisfacción laboral en los colaboradores.

Cuando el coeficiente r de Pearson se eleva al cuadrado (r^2), el resultado indica la varianza de factores comunes, esto es el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de la otra variable y viceversa, consecuentemente, la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es de 0.4802; es decir, la satisfacción laboral que presentan los colaboradores explica el 48.02% de la variación del clima organizacional en los mismos.

a. Prueba de la Hipótesis General Usando Coeficiente de Correlación de Pearson

Datos:

$r = 0.693$

$n = 70$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No Existe una relación directa entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A, Cusco - 2022

Cuando $r = 0$ (Matemáticamente no hay relación)

Hipótesis Alterna (Ha): Existe una relación directa entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A, Cusco - 2022

Cuando $r \neq 0$ (Matemáticamente si hay relación)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ y una "T}_{\alpha} \text{ con n-2 grados de libertad}$$

3. Estadística de prueba

$$t_{cal} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_{cal} = 0.693 \sqrt{\frac{76-2}{1-(0.693^2)}}$$

$$t_{cal} = 8.269$$

4. Regla de Decisión



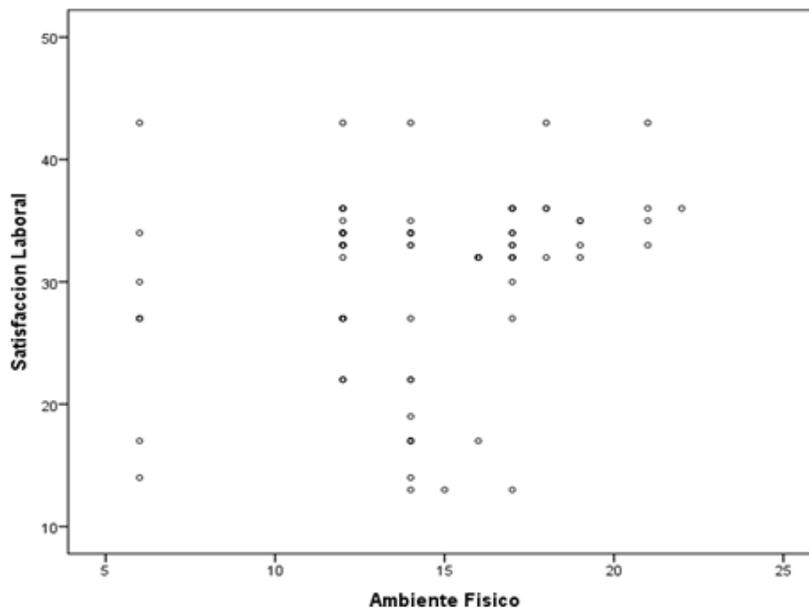
5. Conclusión: Como se aprecia en los datos obtenidos cae en la región de rechazo, lo que significa que el clima organizacional está relacionado de forma positiva, directamente significativamente la satisfacción laboral, en los

colaboradores de la empresa distribuidora Aguirre S.A. cusco – 2022, aun nivel de significancia del 5%.

Tabla 6: Relación entre el ambiente físico y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Aguirre S.A. Cusco-2022.

Correlaciones		Ambiente Físico	Satisfacción Laboral
Ambiente Físico	Correlación de Pearson	1	,240"
	sig.(bilateral)		,037
	N	70	70
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,240"	1
	sig.(bilateral)	,037	
	N	70	70

Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha



En el presente estudio se presente una correlación positiva significativa, es decir el ambiente físico tiene bajo grado de correlación positiva con la satisfacción laboral, esto implica a mas implementación del ambiente físico mejor es la satisfacción laboral.

La correlación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral es de 0.0576; es decir, la satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre.S.A. explica el 5.76% de la variación del ambiente físico.

b. Prueba de la hipótesis específica uno Datos:

$$r = 0.240$$

$$n = 70$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): No Existe una relación directa entre el ambiente físico del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. Cusco – 2022.

Cuando $r = 0$ (Matemáticamente no hay relación)

Hipótesis Alterna (H_a): Existe una relación directa entre el ambiente físico del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. Cusco – 2022.

Cuando $r \neq 0$ (Matemáticamente si hay relación)

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ y una " T_α " con $n-2$ grados de libertad.

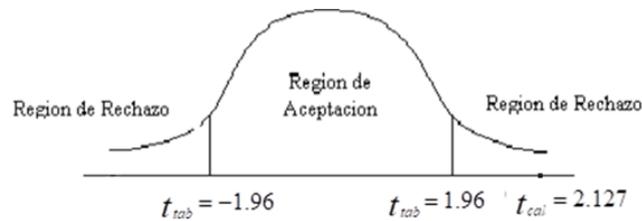
3. Estadística de Prueba

$$t_{cal} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_{cal} = 0.240 \sqrt{\frac{76-2}{1-(0.240^2)}}$$

$$t_{cal} = 2.127$$

4. Regla de Decisión



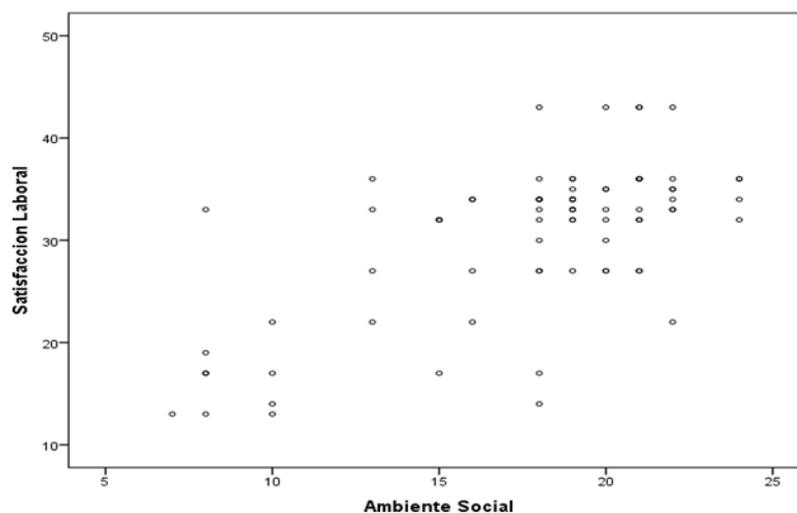
Como la $t_{cal} = 2.127$, esta cae en la zona de rechazo para la H_0 , por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

5. Conclusion: Como se aprecia en los datos $T=2.127$ cae en la región de rechazo, lo que significa que el ambiente físico clima organizacional está relacionado de forma positiva, directamente significativamente con la satisfacción laboral, en los colaboradores d la empresa distribidora Aguirre S.A. cusco-2022, a un nivel de significancia dl 5%.

Tabla 7: Relación entre el Ambiente Social y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022.

Correlaciones		Ambiente Social	Satisfacción Laboral
Ambiente Social	Correlación de Pearson	1	,654"
	sig.(bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,654"	1
	sig.(bilateral)	,000	
	N	70	70

Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha



En el presente estudio se presente una correlación positiva significativa, es decir el ambiente social tiene moderado grado de correlación positiva con la satisfacción laboral, esto implica a mas socialización del ambiente social mejor es la satisfacción laboral.

La correlación entre el ambiente social y la satisfacción laboral es de 0.4277; es decir, la satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. explica el 42.77% de la variación del ambiente social.

c. Prueba de la hipótesis específica dos

Datos:

$r = 0.654$

$n = 70$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): No Existe una relación directa entre el ambiente social del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. Cusco – 2022.

Cuando $r = 0$ (Matemáticamente no hay relación)

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe una relación directa entre el ambiente social del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. Cusco – 2022.

Cuando $r \neq 0$ (Matemáticamente si hay relación)

2. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$ y una " T_α " con $n-2$ grados de libertad

3. Estadística de prueba

$$t_{cal} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_{cal} = 0.654 \sqrt{\frac{76 - 2}{1 - (0.654^2)}}$$

$$t_{cal} = 7.437$$

4. Regla de Decisión.



Como la $t_{cal} = 7.437$, esta cae en la zona de rechazo para la H_0 , por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

5. Conclusion: como se aprecia en los datos $t = 7.537$ cae en la región de rechazo, lo que significa que el ambiente social del clima organizacional está relacionado de forma positiva, directamente y significativamente con la satisfacción laboral, en los colaboradores de la Distribuidora Aguirre S.A. cusco – 2022. A un nivel de significancia del 55.

Tabla 8: Relación entre la actividad y valores, satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Aguirre S.A. cusco – 2022.

Correlaciones		Actitud y Valores	Satisfacción Laboral
	Correlación de Pearson	1	,639"
	sig.(bilateral)		,000
Actitud y Valores	N	70	70
	Correlación de Pearson	,639"	1
	sig.(bilateral)	,000	
Satisfacción Laboral	N	70	70

Elaboración propia: Carmen Apaza Huaracha

En el presente estudio se presente una correlación positiva significativa, es decir la actitud y valores tiene moderado grado de correlación positiva con la satisfacción laboral, esto implica a mas actitud y valores mejor es la satisfacción

laboral. La correlación entre la actitud y valores con la satisfacción laboral es de 0.4083; es decir, la satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. cusco – 2022, explica el 40.83% de la variación de la actitud y valores.

d. Prueba de la hipótesis específica tres

Datos:

$$r = 0.639$$

$$n = 70$$

Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No Existe una relación directa entre la actitud y valores del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre Cusco – 2022.

Cuando $r = 0$ (Matemáticamente no hay relación)

Hipótesis Alterna (Ha): Existe una relación directa entre la actitud y valores del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A. Cusco - 2022

Cuando $r \neq 0$ (Matemáticamente si hay relación)

2. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ y una "T}_{\alpha} \text{ con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

3. Estadística de prueba

$$t_{cal} = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_{cal} = 0.639 \sqrt{\frac{76-2}{1-(0.639^2)}}$$

$$t_{cal} = 7.146$$

4. Regla de Decisión



Como la $t_{cal} = 7.146$, esta cae en la zona de rechazo para la H_0 , por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

5. Conclusiones: Como se aprecia en los datos $t = 7.146$ cae en la región de rechazo, lo que significa que la actitud y los valores del clima organizacional está relacionado de forma positiva, directamente significativamente con la satisfacción laboral, en los colaboradores de la empresa de distribución Aguirre S.A. cusco – 2022.

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Cuando analicé los resultados obtenidos del cuestionario correspondiente como herramienta de recopilación de datos como investigador, quedé muy satisfecho con los resultados obtenidos por los empleados de la empresa. Distribuciones Aguirre SA, con base en las estrategias aplicadas a esta encuesta.

Ella pudo recopilar información que nos ayudó a llegar a este punto. El estudio fue realizado por Vallecilla et al. (2013) tratando de determinar la fuerza de la cultura y el clima, lo que afecta la reducción de plata EVA; En el que el resultado aparece a través de la tesis, si existe una gran relación entre las variables de búsqueda, el trabajo también contribuirá a analizar los diversos factores que afectan, el liderazgo, la participación, el trabajo en equipo, las relaciones con los colegas, la comunicación, el entorno laboral, la cultura. , los beneficios de durazno, salario y salario, la conciencia pertenece a la organización.

En esta investigación sobre el medio ambiente y la satisfacción profesional de la organización, un estudio realizado para Altamira se realizó como agencia y un colaborador presentado a través de la encuesta y los resultados obtenidos en el sentido de 0., 000 y los laboratorios de conexión de Pearson son 0.693.

En el caso de Marroquín & y Pérez (2011), enmarca su investigación en el clima organizacional, integrando las variables estructurales significativas encontradas en cada organización que son de gran importancia. Entre los roles relevantes y colaboradores juegan un papel esencial en la estructura interna de gobierno de la organización y la cultura o filosofía de la empresa es específica de desarrollo, lo que determina el éxito o el fracaso según lo define el carácter en todos los rangos.

El análisis en este estudio se basó en las opiniones de los empleados de la empresa y aquellos con recursos materiales limitados, y los resultados de una hipótesis específica indicada por un nivel de significación de 0.037 y un coeficiente de correlación. La opinión de Pearson es 0.240 de que existe una relación entre el entorno físico de la organización el entorno y la satisfacción laboral, lo que significa que la presencia de recursos materiales y estructurales es necesaria para la satisfacción profesional.

Cassana (2015) intenta establecer la relación entre indicadores de clima organizacional y factores de satisfacción laboral. La prueba de correlación identificó una relación positiva y significativa entre el índice de autoconciencia del clima organizacional y la medida de satisfacción laboral, así como con factores relacionados: condición física y/o sustancia, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad. y una correlación significativa entre la autorrealización y el desempeño de tareas; Si bien existe una relación muy negativa y moral con el factor política empresarial.

De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, podemos entender que el entorno social del entorno de la organización para la satisfacción laboral, como resultado de la hipótesis determinista, se indica con un nivel de significancia de 0,000 y con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,654 que existe es una relación significativa y directa, lo que significa que el aspecto de recursos humanos de talento y crecimiento personal es necesario para el bienestar psicológico de los empleados.

Del trabajo de investigación de Cabrera (2018), los resultados muestran que el ambiente regulatorio para los colaboradores que laboran en las dependencias estatales según la evaluación de la muestra bajo prueba es “muy favorable”, lo que puede explicar, al menos en parte, por qué este público institución en Perú se le da la compañía que la gente desea en su trabajo y fue premiada, y su satisfacción laboral fue calificada en el mismo estudio como 'media'. Además, se puede demostrar una relación muy positiva entre el aspecto auto percibido del clima organizacional y el índice de satisfacción; entre las dimensiones del compromiso. Indicador de dirección y responsabilidad de la comunicación.

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, podemos entender que las tendencias y valores del clima organizacional hacia la satisfacción laboral, como resultado de la hipótesis de la triple determinación, se indican con un nivel de significancia de 0.000 y con un coeficiente de correlación de Pearson. de 0,639 que tenemos una relación positiva, directa y significativa, lo que significa que los aspectos de valor y posición de los Colaboradores tienen como misión desarrollar la calidad de servicio de la empresa.

CONCLUSIONES

Hacemos notar que si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Distribuciones Aguirre S.A.

Es posible establecer una relación importante entre la confiabilidad y la satisfacción de los empleados para Distribuciones Aguirre S.A. Por ejemplo, considere ocuparse de las quejas resolviéndolas con prontitud.

Existe una relación significativa entre los factores tangibles y la satisfacción de los empleados para Distribuciones Aguirre S.A. A juzgar por los factores físicos, se encuentra que cuenta con un completo equipamiento tecnológico, las áreas de distribución también son visualmente atractivas y los empleados están distribuidos uniformemente.

Se hará todo lo posible para cumplir con todas las expectativas en cuanto a las necesidades de los empleados de Distribuciones Aguirre S.A.

Asimismo, se adoptará un plan de acción trimestral para mejorar el entorno regulatorio y así poder abastecer el mercado local y expandirse a otros organismos del país.

RECOMENDACIONES

Distribuidor Aguirre S.A. Desarrollar la mejora continua de los recursos tecnológicos para distribuir sus marcas clave, y emplear y adoptar nuevas estrategias que permitan aumentar los niveles de satisfacción de los colaboradores y clientes.

En cuanto a la confiabilidad de Distribuciones Aguirre S.A. Debe crear un diagrama de flujo para la entrega oportuna de sus productos, esto permitirá a los empleados cumplir y monitorear múltiples solicitudes de pedidos de la mejor manera posible.

En materia de seguridad, se recomienda que Distribuciones Aguirre S.A. adaptarse a los cambios continuos, implementando protocolos de seguridad y bioseguridad para incentivar la mejora continua.

En cuanto al aspecto de la empatía, se debe evaluar a través de encuestas anónimas a los empleados de la empresa Distribuciones Aguirre S.A. favorable para el clima organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Armitage, P. & Berry, G. (1992). Estadística para la Investigación Biomédica. Barcelona: Doyma.
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación educativa. Madrid: La Muralla.
- Botero, P. (2016). Estadística Descriptiva Transversal Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería. Medellín: Corp. Univ. Remington (CUR).
- Brunet, L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Colombia. Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las Organizaciones. México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Delgado, C. (2002). Administración Estratégica. México. Trillas.
- Delgado, Y. (2011). La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Ekvall, B. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico. Chile: Trillas.
- Fidias, G. A. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. Venezuela: Episteme, C.A.
- Fidias, G. A. (1999). El Proyecto de Investigación. Venezuela. Episteme, C.A.

García, J., Ramos, R., & Ruiz, G. (2007). Estadística administrativa. España: Servicio de las Publicaciones Universidad de Cádiz.

George, C., & Álvarez L. (2005). Historia del Pensamiento Administrativo. México: Pearson Educación.

Gonçalves, A. (2007). Dimensiones del clima organizacional. La Habana: Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Colombia: Prentice Hall.

Hitoshi, K. (2002). Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad. Colombia: Norma.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc GraW Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. México: Mc GraW Hill Interamericana.

Jiménez, W. (2000). Evolución del Pensamiento Administrativo en la Educación Costarricense. Costa Rica: EUNED.

Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. España: Devito.

Litwin, G., & Stringer, H. (1998). Organizational Climate. Boston: Documento de Harvard University Press.

Martín, F. (1990). Empresa y grupo: Clima laboral. Barcelona: EADA Gestión.

Martínez, C. (2007). Estadística básica aplicada. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mendenhall, W. (1995). Estadística para administradores. México: Iberoamérica.

Moreno, F. (2010). Cómo elaborar trabajos científicos. Lima: Mantaro.

Noboa, A. (2011). Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. Uruguay: Universidad de la República de Uruguay.

Person, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2006). Administración un Enfoque Basado en Competencias. México: Thomson.

Pérez, C. (2005). Técnicas estadísticas con SPSS 12. Aplicaciones al análisis de datos. Madrid: Pearson Educación.

Pérez, J. (1996). Introducción a la dirección de empresa: organización humana. Piura. Universidad de Piura.

- Posada, G. (2016). Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos. Colombia: Funlam.
- Portilla, R. (2008). La tesis universitaria. Lima: Santillana.
- Renzo, J. (2010). Investigación en Contabilidad. Lima: San Marcos.
- Roque, J. (2012). Estadística Aplicada en la Investigación Científica. Lima - Perú.
- Sote, A. (2005). Principios de Estadística. Venezuela: Panapo.
- Supo, J. (2015). Cómo empezar una tesis. Tu proyecto de investigación en un solo día. Perú: Bioestadístico IERL.
- Tafur, R. (2008). La tesis universitaria. La tesis doctoral, la tesis de maestría, el informe y la monografía. Lima: Mantaro.
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: USMP.
- Velásquez, R. (2003). Clima Organizacional a Nivel Universitario. México: Pretince Hall.
- Zoilo, P., Diego, R., & Manuel, H. (2005). Hacer Empresa: Un Reto. Colombia: Fondo Editorial Nueva Empresa.
- [Aguedo, M.](#) (2011). Recursos Humanos. (En Red). Disponible en: <http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>
- Balam, J. & Velásquez, R. (2003). Clima Organizacional. (En Red) Disponible en: www.monografias.com
- Bañuelos, F. (2010). Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME. Recuperado el 24 de junio de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/clima%20organizacional>
- Bustos, P., Miranda, M. & Peralta, R. (2005). Clima Organizacional. (En Red) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com>
- Castro, L. (2004). Percepciones acerca del clima organizacional: Resumen de una investigación. (En Red) Disponible en: www.ut.edu.com
- Cabrera, A. (2018). "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana". (En Red) Disponible <http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Casana, M. V. (2015), "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquito".

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.SATISFACCION.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf

De La Cruz, E. & Huaman, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015. Recuperado de:

[http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Herzberg, F. (2011). Teoría de los dos factores.

en: http://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo

Marroquín, S. & Pérez, L. (2011). "El Clima Organizacional y su Relación con El Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala". (En Red) Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_1877.pdf

Morocho, L. (2010). "Liderazgo transformacional y clima Organizacional de las instituciones Educativas de la ciudad satélite santa Rosa región callao". (En Red) Disponible

en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1242/1/2010_Morocho_Liderazgo

[go%20transformacional%20y%20clima%20organizacional%20de%20las%20instituciones%20educativas%20de%20la%20Ciudad%20Satélite%20Santa%20Rosa-Región%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1242/1/2010_Morocho_Liderazgo)

[go%20transformacional%20y%20clima%20organizacional%20de%20las%20instituciones%20educativas%20de%20la%20Ciudad%20Satélite%20Santa%20Rosa-Región%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1242/1/2010_Morocho_Liderazgo)

Pérez, N. & Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/54238875.pdf>.

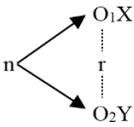
SoyEntrepreneur.com. (2014). Recuperado el 02 de Junio de 2018, de Factores esenciales para crear un buen clima laboral:

<http://www.soyentrepreneur.com/factores-esenciales-para-crear-un-buen-clima-laboral.html>

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variable Independiente
¿Qué Grado De Relación Existe Entre Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022?	Evaluar El Grado De Relación Que Existe Entre El Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022.	El Clima Organizacional Se Relaciona Directamente Con La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022.	Variable Independiente: X Clima Organizacional. Dimensiones: Ambiente Físico. Ambiente Social. Actitudes Y Valores.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente
P1: ¿Qué Relación Existe Entre El Ambiente Físico Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022? P2: ¿De Qué Manera Se Relaciona El Ambiente Social Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022? P3: ¿Cómo Se Relaciona Las Actitudes Y Valores Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022?	O1. Identificar La Relación Que Existe Entre El Ambiente Físico Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022. O2. Describir De Qué Manera Se Relaciona El Ambiente Social Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022. O3. Establecer Cómo Se Relaciona Las Actitudes Y Valores Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022.	H1. El Ambiente Físico Del Clima Organizacional Se Relaciona Directamente Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022. H2. El Ambiente Social Del Clima Organizacional Se Relaciona Directamente Con La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022. H3. Las Actitudes Y Valores Del Clima Organizacional Se Relaciona Directamente Con La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Distribuciones Aguirre S.A. – Cusco 2022.	Variable Dependiente: Y Satisfacción Laboral Dimensiones: Factores Higiénicos Factores Extrínsecos. Factores Motivacionales Factores Intrínsecos.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	BASES TEÓRICAS	ITEMS
<p>Tipo de investigación El tipo de estudio de la presente investigación es básico.</p> <p>Nivel de investigación El nivel de investigación es correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación El diseño de la presente investigación es correlacional, cuyo esquema tiene la siguiente estructura:</p>  <p>Donde: n = Muestra de los colaboradores. X = Clima Organizacional. Y = Satisfacción laboral. O1= Evaluación de clima organizacional. O2= Evaluación de satisfacción laboral. r = Correlación entre las dos variables.</p>	<p>Población: La población estará conformada por 85 colaboradores de la Empresa Distribuciones Aguirre S.A.</p> <p>Muestra: El presente trabajo se efectuará bajo muestreo probabilístico aleatorio simple: $n = (Z^2 * p * q * N) / (Ne^2 + Z^2 * p * q)$ Dónde: N = Población de 85 colaboradores. Z = Nivel de confianza o certeza 95% = (1,96). P = Probabilidad a favor = (0,50) q = Probabilidad en contra = (0,50) e = Error de estimación 5% = (0,05) n= tamaño de la Muestra</p> <p>Reemplazando datos obtenemos una muestra de 70 colaboradores.</p> <p>Técnica: La investigación será realizada aplicando la técnica de encuesta.</p> <p>Instrumento: La investigación será realizada empleando el instrumento de cuestionario.</p>	<p>Clima Organizacional. Definición del clima organizacional. Dimensiones del Clima Organizacional. Tipos de Clima Organizacional. Importancia del Clima Organizacional. Características del Clima Organizacional. Diferencia entre clima organizacional y cultura organizacional.</p> <p>Satisfacción Laboral. Conceptualización de satisfacción laboral. Definición de satisfacción laboral. Teorías y modelos de satisfacción Fuentes de satisfacción en el puesto. Satisfacción y productividad. Manifestación de insatisfacción de los empleados Recursos para enfrentar la insatisfacción.</p>	<p>Clima organizacional Infraestructura Área de trabajo Iluminación Equipos y muebles Temperatura Compañerismo Autonomía de trabajo Reconocimiento Expectativas Trabajo en equipo Respeto a los colaboradores Respeto entre colaboradores Satisfacción en el trabajo Libertad Igualdad Satisfacción Laboral Condiciones de trabajo. Beneficios sociales. Políticas de la empresa. Relaciones Seguridad. Realización. Reconocimiento. Progreso profesional. Responsabilidad. Utilización plena de habilidades.</p>

2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

• CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Indicaciones:

Marque usted con una equis (x) en el recuadro la respuesta que considere correcta, clasificando su nivel de percepción del clima organizacional de acuerdo con las siguientes interrogantes:

ESCALAS DE MEDICION			
Malo		Regular	Bueno
1		2	3
Ambiente Físico			
1	¿La infraestructura del área donde usted labora es adecuada?		
2	¿En su área de trabajo usted cuenta muebles adecuados?		
3	¿En su área de trabajo se tiene suficiente iluminación?		
4	¿Cuenta con buena implementación de equipos de cómputo en su área de trabajo?		
5	¿En su área de trabajo se tiene una adecuada temperatura?		
Ambiente Social			
		1	2
6	¿Considera usted que hay compañerismo entre todos los colaboradores?		
7	¿Hay autonomía en el área donde labora?		
8	¿En su área de trabajo hay reconocimiento por los logros obtenidos?		
9	¿Considera usted que cumple con tus expectativas el ambiente social de la organización?		
10	¿En su área de trabajo se realiza las actividades trabajando en equipo?		
Actitudes y Valores			
		1	2
11	¿Considera usted que es valorado en la organización?		
12	¿Hay respeto mutuo entre los colaboradores de la empresa?		
13	¿Usted se encuentra satisfecho por las labores que realiza en el trabajo?		
14	¿En la empresa usted tiene la libertad de decisión?		
15	¿Considera usted que en la empresa todos son tratados con igualdad?		

- **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Indicaciones:

Marque usted con una equis (x) en el recuadro la respuesta que considere correcta, clasificando su nivel de percepción de la satisfacción laboral de acuerdo con las siguientes interrogantes:

ESCALAS DE MEDICION		
Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho
1	2	3

Factores higiénicos o factores extrínsecos		1	2	3
1	¿Considera usted que existe una adecuada condición de trabajo?			
2	¿Está usted satisfecho con los beneficios sociales que la empresa te brinda?			
3	¿Está usted de acuerdo con las Políticas de la empresa?			
4	¿Las relaciones de comunicación son buenas con tus superiores?			
5	¿Usted se siente seguro en la empresa donde labora?			
Factores motivacionales o factores intrínsecos		1	2	3
6	¿La empresa te permite la autorrealización?			
7	¿La empresa reconoce los logros obtenidos?			
8	¿Considera usted que en la empresa tendría progreso profesional?			
9	¿Usted está de acuerdo con las responsabilidades que te asignaron?			
10	¿En la empresa te permiten el pleno uso de tus habilidades?			