

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA
COMERCIAL**



**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE REVISIONES TECNICAS VEHICULARES
CORTEC. S.R.L. TACNA, 2019.**

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. Ana Rosmery Poma Arias

ASESOR:

Ing. Rene Fredy Mamani Choque

PARA OPTAR EL TITULO DE:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2019

DEDICATORIA:

A mis padres, quienes me han dado todo su apoyo y de sus consejos para la toma de decisiones durante mi desarrollo personal y profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
ÍNDICE DE CONTENIDOS	3
ÍNDICE DE TABLA	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCION	8
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2.1. Problema principal	10
1.2.2. Problema secundario	10
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.4. Objetivo	12
1.4.1. Objetivo general	12
1.4.2. Objetivos específicos	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1.1. Internacionales	13
2.1.2. Nacionales	14
2.1.3. Locales	15
2.2. BASES TEÓRICAS	16
2.2.1. Clima laboral	16
2.2.2. Satisfacción laboral	20
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	28
CAPITULO III: METODOLOGÍA	30
3.1. HIPÓTESIS	30
3.1.1. Hipótesis general	30
3.1.2. Hipótesis específicas	30
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	31
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	31
3.6. VARIABLE E INDICADORES	31
3.6.1. Identificación de variable 1	31

3.6.2.	Operacionalización de la variable 1	31
3.6.3.	Identificación de variable 2	32
3.6.4.	Operacionalización de la variable 2	32
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
3.7.1.	Técnica	32
3.7.2.	Instrumento	32
3.8.	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	33
3.9.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	33
CAPITULO IV: RESULTADOS		34
4.1.	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	34
4.1.1.	Validación de expertos	34
4.1.2.	Confiabilidad de instrumento	34
4.1.2.1.	Fiabilidad de la variable clima laboral.....	35
4.1.2.2.	Fiabilidad de la variable satisfacción laboral	37
4.2.	RELACIÓN VARIABLE, INDICADORES E ÍTEMS	39
4.3.	ESCÁLA DE VALORACIÓN DE LA VARIABLE	40
4.3.1.	Valoración de la variable clima laboral	40
4.3.2.	Valoración de la variable satisfacción laboral.....	41
4.4.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	42
4.4.1.	Resultados	42
4.4.2.	Análisis por dimensión de la variable clima laboral	42
4.4.3.	Análisis por dimensión de la variable satisfacción laboral.....	44
4.4.4.	Análisis por variable.....	46
4.4.5.	Prueba de normalidad de las variables	47
4.4.6.	Prueba de hipótesis	49
CONCLUSIONES.....		55
SUGERENCIAS.....		56
REFERENCIA		57
APENDICE.....		59
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		59

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Operacionalización de la variable clima laboral	31
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	32
Tabla 3: Validación de expertos	34
Tabla 4: Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes	35
Tabla 5: Alfa de Cronbach de la variable Clima laboral.....	35
Tabla 6: Alfa de Cronbach de la dimensión autorrealización	36
Tabla 7: Alfa de Cronbach de la dimensión involucramiento.....	36
Tabla 8: Alfa de Cronbach de la dimensión supervisión	36
Tabla 9: Alfa de Cronbach de la dimensión comunicación	37
Tabla 10: Alfa de Cronbach de la dimensión condiciones laborales.....	37
Tabla 11: Alfa de Cronbach de la variable dependiente Satisfacción laboral	37
Tabla 12: Alfa de Cronbach de la dimensión Satisfacción de tareas.....	38
Tabla 13: Alfa de Cronbach de la dimensión condiciones de trabajo	38
Tabla 14: Alfa de Cronbach de la dimensión reconocimiento personal o social.....	38
Tabla 15: Alfa de Cronbach de la dimensión beneficios económicos.....	39
Tabla 16: Relación variable, dimensión e indicador.....	39
Tabla 17: Valoración variable clima laboral y sus dimensiones	40
Tabla 18: Valoración de la variable satisfacción laboral	41
Tabla 19: Dimensión autorrealización.....	42
Tabla 20: Dimensión involucramiento	43
Tabla 21: Dimensión supervision.....	43
Tabla 22: Dimensión comunicación	44
Tabla 23: Dimensión condiciones laborales	44
Tabla 24: Dimensión de Satisfacción de tareas	45
Tabla 25: Dimensión de condiciones de trabajo	45
Tabla 26: Dimensión reconocimiento personal o social	45
Tabla 27: Dimensión beneficios económicos	46
Tabla 28: Variable independiente clima laboral	46
Tabla 29: Variable dependiente satisfacción laboral	47
Tabla 30: Prueba de Kolmogorov- Sminov para la variable Clima laboral.....	48
Tabla 31: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción laboral	49
Tabla 32: Niveles de correlación.....	50
Tabla 33: Correlación de Spearman para las Variables clima laboral y satisfacción laboral	51
Tabla 34: Correlación de Spearman para la autorrealización y Satisfacción laboral.....	52
Tabla 35: Correlación de Spearman para el involucramiento y Satisfacción laboral	52
Tabla 36: Correlación de Spearman para la supervisión y Satisfacción laboral.....	53
Tabla 37: Correlación de Spearman para la comunicación y Satisfacción laboral	53
Tabla 38: Correlación de Spearman para las condiciones laborales y Satisfacción laboral...	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominada con título de investigación “Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de revisiones técnicas vehiculares CORTEC S.R.L.”, el estudio es de enfoque cuantitativo de tipo básica, que tuvo como objetivo determinar la relación del clima laboral y la satisfacción laboral.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a 30 trabajadores de CORTEC, los cuales son parte de la muestra del presente estudio entre hombres y mujeres. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable.

Los datos obtenidos permiten decir que se presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que intentamos medir.

Palabras claves: Clima laboral, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work called with research title “Work climate and job satisfaction in workers of technical vehicle reviews CORTEC S.R.L.”, the study is based on a quantitative approach of the basic type, which aimed to determine the relationship between the work environment and job satisfaction.

To obtain the information, a survey was applied to 30 CORTEC workers, who are part of the sample of the present study between men and women. In relation to the data collection instrument, a questionnaire was applied for each variable.

The data obtained allow us to say that there is a sufficient and positive relationship between the variables we are trying to measure.

Keywords: Work climate, Job satisfaction.

INTRODUCCION

En la actualidad, el campo laboral ha ido afrontando cambios en la visión de todos los integrantes dentro del mundo empresarial. No podemos ignorar aspectos que pueden parecer irrelevantes y poco cruciales para la organización; por lo que es necesario profundizar ciertas dificultades que vivimos a diario, para luego, lograr mejoras en beneficio a todos los involucrados.

Si bien, es importante pensar en lo que demanda la sociedad, como también en la rentabilidad que generan las empresas, deberíamos tener presente que el pilar base de la organización, son los trabajadores.

Resaltando así, una nueva visión del recurso humano, convirtiéndolo en el elemento más importante para lograr el éxito en el mundo empresarial

Por ello, visualizar el recurso humano como parte esencial, nos lleva a evaluar los atributos institucionales que definen a una organización en relación a las actitudes y percepciones que tienen los individuos a su área laboral.

CAPITULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy por hoy la integración de la economía mundial ha predominado en las empresas a redefinir sus procesos con el fin de satisfacer las necesidades emergentes, ya sea para los clientes internos y externos, con la finalidad de mejorar el rendimiento en el mercado y alcanzando el máximo desarrollo.

Según (Palma, La motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias, 2009) nos dice que “El clima laboral puede ser vinculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes las integran”, por lo tanto, es fundamental conocer el nivel de clima laboral que experimenta los trabajadores de Revisiones técnicas vehiculares Cortec y su relación con la satisfacción laboral, ya que, (Palma, Escala clima laboral CL – SPC, 2004) sostiene “El mejoramiento continuo laboral depende de la iniciativa y acciones de las empresas, es decir por la implementación de políticas y prácticas adecuadas de Recursos humanos, mejorando la productividad y eficiencia de los miembros de la organización”

Actualmente la empresa CORTEC S.R.L., en los últimos meses se ha observado un comportamiento notorio con el personal que labora, problema que ha sido considerado, generando un clima laboral no adecuado, causando negativas para la empresa, por lo cual se hace necesario un mayor control a fin de que los indicadores del problema se reduzcan para así poder alcanzar los objetivos trazados para la organización.

El estudio se basa en la relación que puede tener el clima laboral con la satisfacción laboral en los trabajadores de Cortec, para la realización del trabajo de manera adecuada.

El Centro de Revisiones Técnicas Vehiculares Cortec, es una empresa privada jurídica que se encuentra autorizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), situada en la Ciudad de Tacna cuenta con aproximadamente 30 trabajadores operativos quienes están facultados de certificar el buen funcionamiento y mantenimiento de los vehículos automotores que transitan por la vías públicas terrestres nacionales, verificando que estos cumplan con las obligaciones determinadas en la normatividad vigente a nivel nacional con la finalidad de garantizar la seguridad en el transporte, el tránsito terrestre y además las condiciones medioambientales saludables que deben ser valoradas al máximo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cómo se relaciona el clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna 2019?

1.2.2. Problema secundario

- ¿Cómo se relaciona la autorrealización con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019?
- ¿Cómo se relaciona el involucramiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna 2019?
- ¿Cómo se relaciona la supervisión con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019?

- ¿Cómo se relaciona la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019?
- ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- Justificación teórica

La presente investigación toma como referencia la teoría del clima laboral de Likert, siendo citado por (Brunet, 1999), establece que “El comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacional que los dos mismo perciben, por lo tanto, se afirma que la relación estará determinada por la percepción”.

Cabe recalcar que, si una organización no lleva un clima laboral favorable, se encontrará en desventaja con otras organizaciones que, si lo cuentan, ya que proporcionará una mayor calidad lo que permitirá el éxito.

- Justificación práctica:

Analizando ambas variables abarcará procesos que determinan los comportamientos laborales, permitiendo introducir mejoras, mejorando así su desempeño.

- Justificación social:

Cabe decir que el clima laboral es base fundamental en el funcionamiento de las organizaciones sociales, siendo una herramienta base para el

mantenimiento de la misma. Por ende, su actividad será posible gracias al intercambio de información; entre los trabajadores de las distintas áreas.

– Justificación político - administrativo:

La investigación esta con la finalidad de que una organización sea completamente exitosa, tratando de encaminar un ambiente adecuado y agradable para todos.

El nivel o grado de clima laboral ayudara a atraer talentos y retenerlos, manteniendo una satisfacción laboral buena.

1.4. Objetivo

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- determinar la relación de la autorrealización con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.
- determinar la relación del involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.
- determinar la relación de la supervisión con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.
- determinar la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.
- determinar la relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Rodríguez (2013) en su tesis denominada “estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública” en obtener el grado de maestría en psicología con orientación laboral y organizacional, en la universidad autónoma de nuevo león. El objetivo de estudio es saber la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal. Cuya metodología se aplicó a 20 empleados una encuesta de clima laboral, misma que se fraccionó en 5 dimensiones direccionadas hacia los conocimientos de comportamiento organizacional, así como: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajos en equipo; cabe rescatar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización. Se concluye la investigación con que el clima laboral se encuentra en 46% dentro de un sistema colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17%.

Sánchez (2011) muestra la tesis “Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, optando el grado de licenciada en psicología de la Universidad Abierta Iberoamérica. La finalidad de la investigación es establecer la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en los trabajadores de una industria cerealera. Respecto a la metodología para la realización del siguiente estudio la población fue de 64 trabajadores hombres

y mujeres que manifestaron a los tres cuestionarios dirigidos. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que refiere situaciones que puedan implicar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. La investigación concluye que se tuvo como consecuencia que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes.

2.1.2. Nacionales

(Aragon Castañeda, 2018) en su tesis denominada “Clima laboral y satisfacción en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Yanacancha, Pasco, 2018” para optar el grado académico de maestro en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo. Como objetivo se determinó la relación del clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad de Yanacancha Pasco 2018. Según su metodología se tomó el diseño correlacional, de tipo no experimental descriptiva, por lo que se tuvo una población de 54 trabajadores nombrados de la Municipalidad, y como muestra se tuvo a 30 trabajadores, aplicándose el muestreo no probabilístico y la recolección de datos a través de encuestas con los cuestionarios respectivos. Como conclusión indica que si existe relación de manera significativa entre el clima laboral y satisfacción entre los trabajadores nombrados de la municipalidad distrital de Yanacancha Pasco 2018.

Quispe (2015) Presenta La tesis Titulada “Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS .S.A. Pacasmayo 2015” Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Nacional de Trujillo-Perú. La finalidad de la investigación es determinar la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS. S.A. Pacasmayo en el periodo del 2015. Teniendo como base un diseño explicativo, y la muestra consto de 36 colaboradores, con los cuales se trabajó desarrollando los métodos y técnicas de la investigación cuantitativa y cualitativa. La Investigación concluye que los resultados obtenidos muestran que en el Hipermercado TOTTUS. S.A. Pacasmayo, en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial mediante su política de remuneración, beneficios e incentivos, la seguridad y condiciones de trabajo si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, resaltar que la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral es fundamental en los colaboradores ya que contribuyen en la producción y productividad de la empresa.

2.1.3. Locales

Flores (2014) en su tesis denominada “Relación entre el clima laboral y compromiso organizacional en el personal del Ministerio Publico de Tacna 2014” para optar el título profesional de licenciada en psicología en la Universidad Privada de Tacna. Cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional que posee el personal del Ministerio Público de Tacna 2014. El instrumento empleado es el cuestionario para poder medir el clima laboral y el compromiso

organizacional, la investigación determinó que la prueba estadística denominada chi cuadrado permitió establecer que, si existe relación de manera significativa entre ambas variables en el MPT, asimismo, se con que una mayoría significancia de encuestados se encuentran en los niveles favorables 89,7% y desfavorable 10,3% de clima laboral.

Benavente (2017) determina en su tesis con título “La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de tele atento del Perú S.A.C. sede Tacna, periodo, 2015”. Para poder optar el título de ingeniería comercial en la Universidad Privada de Tacna. Tuvo como finalidad establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de tele atento Perú S.A.C, sede Tacna. El tipo de metodología empleada es tipo básica, con un diseño no experimental, transaccional, y de nivel correlacional. La investigación fue dirigida a los 30 trabajadores de tele atento Perú S.A.C. de Tacna. La investigación concluye que se determinó con un cálculo de un p valor 0.00 que si existe influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de tele atento Perú S.A.C sede Tacna.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima laboral

2.2.1.1. Definición

Para Brow (1990) menciona que “El clima laboral se refiere a características medio ambientales intrínsecas de la organización. La asimilación de los trabajadores que pertenecen a la institución en continua interacción con otros actores internos”.

Por otro lado, Chiavenato (1999) manifiesta que “El clima organizacional o laboral es una característica del lugar en donde se trabaja organizadamente, influyendo directamente en el comportamiento de los mismos”.

2.2.1.2. Importancia

Según Figueroa (2012) menciona que el clima laboral es importante por ser multidimensional, compuesto por diferentes factores entre ellos: la conformación estructural de la institución, la responsabilidad de los trabajadores, estímulos, beneficios y otros. Las relaciones que existen de los empleados con los empleadores, entre colegas. El clima laboral de cada institución es diferente, influye en el accionar de los trabajadores. Así mismo los jefes deben considerar de importancia a los agentes productivos de su institución, recibiendo sus opiniones, evitándoles a reuniones de camaradería comprometidos a trabajar en equipo. Todo esto influye en que trabajadores y/o empleados se sienta más felices y más comprometidos con su organización, es muy importante que las instituciones evalúen periódicamente el comportamiento de los trabajadores.

2.2.1.3. Principios del clima laboral

Según Ciro (2011) determina que “La cultura de una institución, sea pública o privada, debe basarse en principios claros y concisos en base a los cuales se fomenta relaciones sociales con los trabajadores, publico usuario”.

Los principios esenciales para toda institución, son para optimizar el desarrollo de los actores frente a los grandes desafíos que afronta en esta época globalizada.

El Respeto es base fundamental para tener una buena comunicación, si conseguimos tratar con respeto, los resultados del trabajo serán efectivos. Laborar en un área donde te valoran resulta fundamental para lograr el objetivo de la institución. Tanto como las instituciones públicas y privadas todo empresario, jefe o responsable de grupo debe tratar a los demás con el respeto mutuo que ambas partes merecen.

En el presente siglo XXI nos encontramos en un mundo de integración, debe resaltar los valores de la persona en una institución, para alcanzar los objetivos y metas trazados, interactuando con confianza y credibilidad.

- **Confianza.** La confianza recíproca entre los actores internos de por si genera un buen ambiente, un buen desarrollo de las tareas establecidas a los trabajadores, brindando confianza sin necesidad de tener un control exhaustivo de revisar y volver a revisar su trabajo. Dándole la oportunidad para que los trabajadores se desenvuelvan como saben, teniendo libertad de acción, confianza y sobre todo responsabilidad.
- **Credibilidad.** La credibilidad es una cualidad, que como institución, organización o empresa debemos ser minuciosos en la satisfacción de las expectativas de nuestro público, usuario, beneficiarios y clientes con la probidad de ser rectos para conservar un ambiente laboral adecuado.

2.2.1.4. Dimensiones

2.2.1.4.1. Autorrealización

Según Maslow (1943) define “La autorrealización como el logro máximo de la satisfacción de las necesidades humanas, es el desarrollo

potencial humano, aceptación de sí mismo, de fortalecer la espiritualidad, los conocimientos, las buenas relaciones interpersonales y vivir bajo el concepto de la felicidad”.

Los siguientes indicadores de la autorrealización son:

- Oportunidad de progreso
- Capacitaciones del desarrollo personal
- Nivel de ingresos

2.2.1.4.2. Involucramiento

Según (Mitchell, 1979) determinó al Involucramiento como “... a nivel individual, es una variable de estado interno que indica la cantidad de excitación, interés o impulso generado por un estímulo o situación en particular”.

(Lee Eun-Suk, 2015) Señalan que “el involucramiento laboral puede beneficiar a empleados y empresas con más autonomía y participación en toma de decisiones lleva a más interés por el trabajo y mayor satisfacción Para empresas la capacidad de involucrar empleados en el proceso de toma de decisiones en la organización lo cual es considerado como un aspecto crucial en el éxito de las mismas.

2.2.1.4.3. Supervisión

Sada (2011) determina “La supervisión es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo un proyecto o programa en un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar que tal progresan las actividades del proyecto”.

Los siguientes indicadores de supervisión son:

- Apoyo de supervisión de obstáculo
- Reconocimiento del desempeño laboral

2.2.1.4. Comunicación

Chiavenato (1999) define como “El proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra”. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe.

Los indicadores de comunicación son:

- Acceso a información para el cumplimiento de trabajo
- Comunicación interna

2.2.1.5. Condiciones laborales

Según el diario el peruano “La doctrina entiende por condiciones de trabajo al conjunto de características del entorno laboral donde se desempeña la prestación del servicio dependiente, con especial referencia al tema de la salubridad”. (Peruano, 2019).

Los indicadores para las condiciones laborales son:

- Trato justo
- Nivel de remuneración

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

“En las humanidades especializadas existen aclaraciones de Satisfacción laboral que se ha desarrollado para esta investigación para lo cual citaremos algunas como la inicial aclaración dada por Locke, que manifiesta que satisfacción laboral es un estado emocional positivo o

placentero que va de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona” (Locke, 1968).

Por otra parte, Locke, citado por Vega et al (2007), variando su aclaración anterior alude que “La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero deducirse de una percepción relativa de las experiencias laborales del sujeto”.

Igualmente, aclara que “La satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo” (Robbins, 2004)

En consecutivo aclara que “La satisfacción en el trabajo aclaro como un efecto positivo sobre el trabajo único, que surge de la estimación de sus particularidades. Un individuo con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos activos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativas” (Robbins, 2009).

2.2.2.2. Características de la satisfacción laboral

La satisfacción se desarrolla en base a tres formas de singularidad del trabajador que conlleva a las percepciones de lo que un empleador desea de su puesto:

- Las necesidades
- Los valores
- Los rasgos personales

Pero cabe resaltar, que los factores de la situación del empleo que perjudican a las percepciones deberían ser:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia

Posteriormente, las características del puesto que intervienen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución económica
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Oportunidad de progreso
- Seguridad del empleo

2.2.2.3. Importancia de la satisfacción laboral

Fenwick (2006) determino que “La Satisfacción Laboral y la Insatisfacción Laboral son uno de los temas más sobresaliente en el entorno de la estructura, su comprensión es de importancia, toda vez que las organizaciones las conforman sujetos, que a la vez constituyen grupos y equipos de trabajo en ambientes cada vez más diferente, en los que las personas se diferencian tanto en preferencias, experiencias, personalidades, metas personales y profesionales”

En tanto a los docentes universitarios satisfechos profesionalmente son los que mejor rinden y más producen, al considerarse bien pagados o bien tratados, mejoran su nivel de desempeño y pueden lograr escalar. Situación contraria sucede con los profesores que no tienen buena satisfacción Laboral.

Cabe resaltar que la satisfacción laboral es importante porque influye en los resultados de diversas personas y organizaciones. Las personas que están satisfechas con su rol son mental y físicamente saludables, experimentando una alta calidad de vida.

También puede verse reflejado en el compromiso, la motivación, la productividad, el desempeño, el ausentismo y la intención de cambiar de empleo por parte del empleador.

Por último, la satisfacción laboral de profesores es concernientemente relacionada con los rendimientos de sus estudiantes, de este modo, ambos trabajan en base a un alto grado de satisfacción laboral desempeñándose de una manera más adecuada.

2.2.2.4. Modelos de la satisfacción laboral

Para efectos de soporte de esta investigación se mostrarán algunos de los modelos clasificados, tales como: La teoría de la Jerarquía de necesidades, la teoría de higiene-motivación, la teoría de ajuste al trabajo, la teoría de la discrepancia, la teoría de la satisfacción por facetas y la teoría de las situaciones.

La Teoría de Jerarquía de Necesidades. Esta teoría basada en la motivación pertenece a Abraham Maslow. Donde señala que el ser humano determina sus necesidades de la siguiente forma: Considerando como primer lugar, las necesidades Fisiológicas, como la sed, el hambre, las necesidades de abrigo, sexo y otras de índoles orgánicas. En segundo lugar, señala a las necesidades llamadas de seguridad, tales como la defensa, la protección de daños físicos y emocionales. En tercer lugar, será considerada a las necesidades sociales, necesidades que se relacionan con el afecto, el sentimiento, la aceptación y la amistad. En el cuarto lugar, tenemos las necesidades de estima, factores internos como el respeto por uno mismo, la autonomía y la realización. Y los factores externos como la posición, el reconocimiento y la atención. En el quinto lugar encontramos

las necesidades de autorrealización, es decir, crecimiento, desarrollo del potencial propio y autorrealización.

Por último, Maslow diferencio las 5 necesidades en orden superior e inferior. Definió las necesidades fisiológicas y de seguridad como las de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como de orden superior. Mientras las necesidades de orden superior se gratifican internamente en la persona, las de orden inferior tienen un origen externo, con elementos, por ejemplo, como el ingreso laboral, un contrato colectivo y la antigüedad. La ventaja de la teoría de Maslow es que es muy aceptada entre los administradores, ya que su lógica es simple, clara y fácil de entender, pero su desventaja es que no existen pruebas empíricas que respalden su validez.

Teoría de los dos Factores o Teoría de la Motivación e Higiene, esta teoría fue propuesta por el Psicólogo Frederick Herzberg pues determinó que la relación entre la persona y el trabajo es básica. En donde la actitud de un individuo frente al mismo puede determinar si fracasa o no. De esa manera la teoría buscó demostrar que la presencia de ciertos factores está relacionada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral.

Los factores que producen la satisfacción laboral son distintos que los que llevan a la insatisfacción. Por lo que, los administradores que se proponen eliminar factores de insatisfacción traerán paz, pero no necesariamente la motivación, es decir tranquilizarán a los trabajadores, pero no los motivará. El modelo indica que los factores que son fuentes de satisfacción se llaman factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo,

siendo el logro, reconocimiento del logro, el trabajo propiamente tal, la responsabilidad y el crecimiento o avance. De otro modo los factores ausentes o extrínsecos, que son fuentes de insatisfacción, Herzberg los denomina factores de higiene, como la calidad de la supervisión, salario, políticas de la compañía, condiciones físicas del trabajo, relaciones con los demás y seguridad laboral.

Por último, la práctica de extender verticalmente los puestos para dar a los empleados mayor responsabilidad en la planeación y el control de sus labores puede haber sido influencia, en buena parte, a los resultados y sugerencias.

Teoría del Ajuste en el trabajo. “La teoría indica que mientras más cerca se relacionen las habilidades personales de un individuo (conocimiento, la experiencia, la actitud y las conductas) con los requerimientos de un rol en la organización, es más probable que el trabajo sea mejor realizado por el empleado y, por lo tanto, percibido de manera satisfactoria por el empleador” (Dawes, 2009).

Y es así, cuando se complementen las funciones que tiene la empresa en conjunto a una suma de valores. Es más probable obtener un alto grado de satisfacción.

El alto o bajo grado de satisfacción, son definidos como predictores de la posibilidad que una persona vaya a permanecer en su puesto laboral, logrando éxito en el y así poder recibir reconocimientos por su buen desempeño.

Teoría de la satisfacción por facetas. Esta teoría, desarrollada por (Lawler, 1973), sostiene que “la satisfacción laboral resulta del grado de

discrepancia entre lo que el individuo cree que recibirá en dinero y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. El autor en su teoría indica que la cantidad que deberíamos recibir es igual a (QDR) y esa cantidad resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas”.

Por otro lado, se definió “la percepción de la cantidad efectivamente recibida como QER e indicamos que proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad” (Alfaro, 2012).

Teoría de la discrepancia. Se definió como “La fijación de metas, a finales de la década de 1960, Ewin Locke propuso que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. En ese sentido, las metas indican a los empleados lo que tiene que hacerse y cuánto esfuerzo hay que invertir. Por otra parte, las metas específicas aumentan el desempeño laboral, si a esto le aumentamos la retroalimentación necesaria, podemos aumentar el rendimiento que si no lo tuviéramos”. (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004).

2.2.2.5. Dimensiones

2.2.2.5.1. Satisfacción de tareas

Una inicial aclaración es por Locke, que manifiesta que “La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que va de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona”. (Locke, 1968).

Los indicadores para satisfacción de tareas son:

- Desarrollo personal
- Logros obtenidos
- Satisfacción laboral
- Gusto por la actividad

2.2.2.5.2. Condiciones de trabajo

Según el diario el peruano “La doctrina entiende por condiciones de trabajo al conjunto de características del entorno laboral donde se desempeña la prestación del servicio dependiente, con especial referencia al tema de la salubridad” (Peruano, 2019).

Los indicadores de condiciones de trabajo son:

- Ambiente comfortable
- Horario reglamentario
- Horas extras

2.2.2.5.3. Reconocimiento personal o social

“Es una condición que depende del desarrollo de la identidad personal en su conjunto. Es algo que se realiza después de la experiencia de la injusticia, adquiere un valor social” (Josua, 2013).

Los indicadores de reconocimiento personal o social son:

- Valoración
- Disposición de jefes
- Comprensión

2.2.2.5.4. Beneficios económicos

El beneficio económico es un concepto ampliamente extendido y empleado en el ámbito económico, tanto a nivel macroeconómico como microeconómico que se refiere a la diferencia entre ingresos y costes derivados de una determinada actividad económica.

Los indicadores de beneficios económicos son:

- Nivel de ingresos
- Nivel de satisfacción
- Expectativas económicas

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

– **Clima laboral**

El “clima laboral” es el ambiente humano y físico en el que se desarrolla los requerimientos de las organizaciones. Teniendo influencia en la satisfacción y por lo tanto en la productividad de la empresa. Está relacionado con los comportamientos de los trabajadores, con la manera de trabajar y de relacionarse, acorde con los instrumentos de trabajo que se utilizan y con la propia actividad de cada uno “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo

individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones” (Prieto, 1996).

– **Dedicación al trabajo**

La dedicación al trabajo es el grado en donde los empleados se desarrollan, al invertir energía y tiempo. Contar con un trabajo y desarrollarlo sin ningún problema hace que lleven satisfactoriamente aspectos de imagen positivamente.

Los empleados que se encuentran afocados en su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento y disfrutan de la toma de decisiones. Finalmente, son muy pocas veces que tienen ciertos percances, pero aun así están dispuestos a trabajar tratando de lograr un rendimiento alto.

– **Recompensas justas**

Según (Lawler L. W.) determina a “las recompensas como dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho”.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Cortec S.R.L., Tacna 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La autorrealización se relaciona significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.
- El involucramiento laboral se relaciona significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.
- La supervisión se relaciona significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.
- La comunicación se relaciona significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.
- La condición laboral se relaciona significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L., Tacna, 2019.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es cuantitativa y es del tipo básica o pura ya que partimos desde un amplio marco teórico de diferentes investigadores que se relacionan con la materia y lo que se propone es aportar un mayor conocimiento sobre lo que implican las variables clima laboral y satisfacción laboral. Cabe resaltar que no se busca modificar el entorno, solo observarlo y buscar la relación que existe entre las variables de nuestra investigación.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es transversal ya que la recolección de los datos se realizó en una sola ocasión, en el periodo 2019 y también será no experimental.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación será descriptivo – correlacional ya que miden el grado de relación del clima laboral y la satisfacción laboral.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

CORTEC S.R.L. cuenta con 10 colaboradores en la labor administrativa y 20 inspectores haciendo un total de 30 trabajadores. Para la presente Investigación se tomará la población (universo) completa (30 trabajadores), por tanto, no existirá una muestra.

3.6. VARIABLE E INDICADORES

3.6.1. Identificación de variable 1

Clima laboral

3.6.2. Operacionalización de la variable 1

Tabla 1:

Operacionalización de la variable clima laboral

Definiciones	Dimensiones	Indicadores
Por otro lado, Chiavenato (1999) manifiesta que el clima organizacional o laboral es una característica del lugar en donde se trabaja organizadamente, influyendo directamente en el comportamiento de los mismos.	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de progreso • Capacitaciones del desarrollo personal • Nivel de ingresos
	Involucramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo integrado de trabajo • Identificación institucional
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de supervisión de obstáculo • Reconocimiento del desempeño laboral • Acceso a información para el cumplimiento de trabajo
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Trato justo • Nivel de remuneración
	Condiciones laborales	

3.6.3. Identificación de variable 2

Satisfacción laboral

3.6.4. Operacionalización de la variable 2

Tabla 2:

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Definiciones	Dimensiones	Indicadores
Una inicial aclaración es por Locke, que manifiesta que satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que va de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968).	Satisfacción de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Logros obtenidos • Satisfacción laboral • Gusto por la actividad
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente confortable • Horario reglamentado • Horas extras • Valoración
	Reconocimiento personal o social	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de jefes • Comprensión
	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ingresos • Nivel de satisfacción • Expectativas económicas

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica

La técnica de recolección de datos elegida para la investigación será la encuesta ya que se ha determinado que será la de mayor utilidad, también porque la información será más sencilla de recolectar y además no requiere de mucha inversión de recursos.

3.7.2. Instrumento

El instrumento de recolección de datos para la investigación será el cuestionario, que será creado basándose en las teorías recolectadas para la investigación.

3.8. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

La forma de validación y confiabilidad del instrumento se hizo por medio del criterio de 3 juicios de expertos, según la especialidad del tema de estudio.

3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de análisis de datos para la investigación se realizó por medio del software estadístico IBM SPSS Statistics y la prueba estadística para los datos será la de correlación Rho Spearman.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El instrumento pasó por una validación de juicio de expertos y la confiabilidad será medida por el método de Alfa de Cronbach en el programa SPSS25.

4.1.1. Validación de expertos

Para la validación se recurrió a juicio de expertos, por esta razón se acudió a tres docentes de la facultad de Ciencias Empresariales profesionales conocedores de las variables clima laboral y Satisfacción Laboral los cuales realizaron un revisión y aprobación del instrumento.

Tabla 3:

Validación de expertos

N°	Grado de estudio	Experto	Opinión de experto	Porcentaje
Experto 1	Magister	Espinoza Casanova, Angel	Favorable	85%
Experto 2	Magister	Velazquez Yupanqui, Wilfredo	Favorable	80%
Experto 3	Magister	Marquez, Samuel	Favorable	95%
Media Calificación de Expertos				87%

Nota: Elaboración Propia en Excel

En la Tabla 3 podemos ver que la media de calificación de expertos es de 87% por lo que cumple con el requerimiento del instrumento.

4.1.2. Confiabilidad de instrumento

Para medir la confiabilidad se utilizó el método de alfa de Cronbach, por lo que se ingresaron los datos obtenido en las encuestas al programa estadístico SPSS. Pallela y Martins (2012) afirman que: El coeficiente de Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los indicadores, el

alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 siendo 0 la ausencia total de consistencia y 1 indicando una consistencia perfecta. (p.169).

Tabla 4:

Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes

Rango	Confiabilidad
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0.00 - 0.20	Muy Baja

Nota: Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169).

4.1.2.1. Fiabilidad de la variable clima laboral

A continuación, se presenta el Alfa de Cronbach, variable independiente clima laboral.

Tabla 5:

Alfa de Cronbach de la variable Clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.928	50

Nota: Elaborado en SPSS por cuenta propia.

La Tabla 5 muestra que para la variable clima laboral se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.928, encontrándose en un rango de confiabilidad muy alta; ratificando que no fue necesario efectuar ajuste alguno ya que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

– **Dimensiones de la primera variable**

Tabla 6:

Alfa de Cronbach de la dimensión autorrealización

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.811	10

Nota: Elaborado con programa SPSS.

En la Tabla 6, El alfa de Cronbach de la dimensión autorrealización es de 0.811 tiene una fiabilidad alta.

Tabla 7:

Alfa de Cronbach de la dimensión involucramiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.932	10

Nota: Elaborado con programa SPSS.

En la tabla 7, el alfa de Cronbach de la dimensión involucramiento es de 0.932 tiene una fiabilidad alta.

Tabla 8:

Alfa de Cronbach de la dimensión supervisión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.860	10

Nota: Elaborado con programa SPSS.

En la tabla 8 el alfa de Cronbach de la dimensión supervisión es de 0.860 tiene una fiabilidad alta.

Tabla 9:

Alfa de Cronbach de la dimensión comunicación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.692	10

Nota: elaborado en programa SPSS.

En la tabla 9 el alfa de Cronbach de la dimensión comunicación es de 0.692 tiene una fiabilidad normal.

Tabla 10:

Alfa de Cronbach de la dimensión condiciones laborales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.024	10

Nota: elaborado en programa SPSS.

En la tabla 10 el alfa de Cronbach de la dimensión condiciones laborales es de 0.024 tiene una fiabilidad baja.

4.1.2.2. Fiabilidad de la variable satisfacción laboral

A continuación, se presenta el Alfa de Cronbach de la variable dependiente Satisfacción Laboral.

Tabla 11:

Alfa de Cronbach de la variable dependiente Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.920	36

Nota: Elaborado con programa SPSS.

La Tabla 11, muestra que para la variable Satisfacción Laboral se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.920, encontrándose en un rango de

confiabilidad muy alta; ratificando que no fue necesario efectuar ajuste alguno, ya que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

– **Dimensiones de la segunda variable**

Tabla 12:

Alfa de Cronbach de la dimensión Satisfacción de tareas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.821	9

Nota: Elaborado en programa SPSS.

La tabla 12 alfa de Cronbach de la dimensión Satisfacción de tareas tiene un grado alto de fiabilidad de 0.821.

Tabla 13: Alfa de Cronbach de la dimensión condiciones de trabajo

Alfa de Cronbach de la dimensión condiciones de trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.897	9

Nota: Elaborado en programa SPSS.

La tabla 13 Alfa de Cronbach de la dimensión condiciones de trabajo tiene un grado alto de fiabilidad de 0.897.

Tabla 14:

Alfa de Cronbach de la dimensión reconocimiento personal o social

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.912	9

Nota: Elaborado en programa SPS

En la tabla 14, el alfa de Cronbach de la dimensión reconocimiento personal o social es de 0.912 tiene una fiabilidad alta.

Tabla 15:

Alfa de Cronbach de la dimensión beneficios económicos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.505	9

Nota: Elaborado en programa SPSS

En la tabla 15, el alfa de Cronbach de la dimensión beneficios económicos es de 0.505 tiene una fiabilidad baja.

4.2. RELACIÓN VARIABLE, INDICADORES E ÍTEMS

Se presenta la forma en la cual las variables son relacionadas con sus indicadores y estos a su vez con sus respectivos indicadores.

Tabla 16:

Relación variable, dimensión e indicador

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS
Clima laboral	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de progreso • Capacitaciones del desarrollo personal
	Involucramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ingresos • Equipo integrado de trabajo
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación institucional • Apoyo de supervisión de obstáculo
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del desempeño labora • Acceso a información para el cumplimiento de trabajo
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Trato justo
Satisfacción Laboral	Satisfacción de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de remuneración • Desarrollo personal • Logros obtenidos • Satisfacción laboral • Gusto por la actividad
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente confortable • Horario reglamentado • Horas extras
	Reconocimiento personal o social	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración • Disposición de jefes • Comprensión
	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ingresos • Nivel de satisfacción • Expectativas económicas

Nota: información sustraída de los autores de clima laboral y Satisfacción Laboral.

4.3. ESCÁLA DE VALORACIÓN DE LA VARIABLE

Tomando en cuenta las dos variables, clima laboral y satisfacción laboral, y utilizando una escala ordinal se re categorizó tanto variables como dimensiones de una escala de 5 categorías a una escala de 3 categorías con la finalidad de presentar los resultados obtenidos con mayor claridad y coherencia.

4.3.1. Valoración de la variable clima laboral

Se presentan los resultados de la variable y sus respectivas dimensiones en el orden mencionado.

Tabla 17:

Valoración variable clima laboral y sus dimensiones

Clima laboral			
Categoría	L Inferior	L Superior	
1 Inadecuado		50	150
2 Adecuado		150	250
Dimensión autorrealización			
Categoría	L Inferior	L Superior	
1 Inadecuado		10	30
2 Adecuado		30	50
Dimensión involucramiento			
Categoría	L Inferior	L Superior	
1 Inadecuado		10	30
2 Adecuado		30	50
Dimensión supervisión			
Categoría	L Inferior	L Superior	
1 Inadecuado		10	30
2 Adecuado		30	50
Dimensión comunicación			
Categoría	L Inferior	L Superior	
1 Inadecuado		10	30
2 Adecuado		30	50
Dimensión condiciones laborales			
Categoría	L Inferior	L Superior	
1 Inadecuado		10	30
2 Adecuado		30	50

Nota: Elaborado en Excel.

4.3.2. Valoración de la variable satisfacción laboral

Se presentan los resultados de la variable y sus respectivas dimensiones en el orden mencionado.

Tabla 18:

Valoración de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
Categoría	L Inferior	L Superior
1 Inadecuado	36	108
2 Adecuado	108	180
Dimensión satisfacción de tareas		
Categoría	L Inferior	L Superior
1 Inadecuado	9	23
2 Adecuado	23	37
Dimensión condiciones de trabajo		
Categoría	L Inferior	L Superior
1 Inadecuado	9	23
2 Adecuado	23	37
Dimensión reconocimiento personal o social		
Categoría	L Inferior	L Superior
1 Inadecuado	9	23
2 Adecuado	23	37
Dimensión beneficios económicos		
Categoría	L Inferior	L Superior
1 Inadecuado	9	23
2 Adecuado	23	37

Nota: Elaborado en Excel.

4.4. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

La información obtenida es valorada por la autenticidad y respeto de la propiedad privada, la veracidad de los datos recepcionados de la empresa, respetando el anonimato de los colaboradores encuestados quienes ayudaron con el procedimiento que permitió llevar a cabo la parte estadística de la investigación.

4.4.1. Resultados

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva representada en tablas de frecuencia acompañadas de interpretaciones. Para introducir todos los datos recolectados se utilizó el programa estadístico SPSS statistics 25.

4.4.2. Análisis por dimensión de la variable clima laboral

Se optó por presentar y analizar la información por dimensiones con la finalidad de obtener una visualización más clara y concisa de los resultados obtenidos.

– Dimensión autorrealización

Tabla 19:

Dimensión Autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	3%
Adecuado	29	97%
Total	30	100%

Nota: Elaborado con programa SPSS 25.

Interpretación: La tabla 19, presenta los resultados donde destaca la categoría adecuada con un 97% e inadecuada con un 3%.

– Dimensión de involucramiento

Tabla 20:

Dimensión involucramiento

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	3%
Adecuado	29	97%
Total	30	100%

Nota: Elaborado con programa SPSS 25.

Interpretación: La Tabla 20 presenta los resultados, donde destaca la categoría adecuada con un 97% e Inadecuada con un 3%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de colaboradores señalan que si existe un adecuado involucramiento laboral.

- Dimensión de supervisión

Tabla 21:

Dimension supervision

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	7%
Adecuado	28	93%
Total	30	100%

Nota: Elaborado con programa SPSS 25.

Interpretación: La Tabla 21 presenta los resultados donde destaca la categoría adecuada con un 97% e inadecuada con un 3%. Por lo que podemos indicar que en la dimensión supervisión según los encuestados existe un grado alto de supervisión.

– **Dimensión comunicación**

Tabla 22:

Dimensión comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	3%
Adecuado	29	97%
Total	30	100%

Nota: Elaborado con SPSS 25.

Interpretación: La Tabla 22 muestra los resultados donde destacan las categorías adecuada con un 97% e Inadecuada con un 3%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de trabajadores se encuentra en un ambiente de comunicación alta.

– **Dimensión condiciones laborales**

Tabla 23:

Dimensión condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	30	100%

Nota: Elaborado con SPSS 25.

Interpretación: La Tabla 23 muestra los resultados donde destacan las categorías adecuada con un 100% Por lo que podemos indicar que la mayoría de trabajadores se encuentra en buenas condiciones laborales.

4.4.3. Análisis por dimensión de la variable satisfacción laboral

– **Dimensión de satisfacción de tareas**

Tabla 24:

Dimensión de Satisfacción de tareas

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	11	37%
Adecuado	19	63%
Total	30	100%

Nota: Elaborado con programa SPSS 25.

Interpretación: La Tabla 24 presenta los resultados, donde destaca con un 63% de colaboradores sienten de manera adecuada la satisfacción de tareas e inadecuada con un 37%.

- Dimensión de condiciones de trabajo

Tabla 25:

Dimensión de condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	7%
Adecuado	28	93%
Total	30	100%

Nota: Elaborado con programa SPSS 25.

Interpretación: La Tabla 25 presenta los resultados donde destaca la categoría adecuada con un 93% e inadecuada con un 7%. Por lo que podemos indicar existe un grado alto de condiciones de trabajo.

- Dimensión reconocimiento personal o social

Tabla 26:

Dimensión reconocimiento personal o social

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3	10%
Adecuado	27	90%
Total	30	100.0

Nota: Elaborado con SPSS 25.

Interpretación: La Tabla 26 muestra los resultados donde destacan las categorías adecuada con un 90% e Inadecuada con un 10%. Por lo que podemos indicar que la mayoría de trabajadores se encuentra en un ambiente donde sienten reconocido su trabajo.

– **Dimensión beneficios económicos**

Tabla 27:

Dimensión beneficios económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	29	97%
Inadecuado	1	3%
Total	30	100.0

Nota: Elaborado con SPSS 25.

Interpretación: La Tabla 27 muestra los resultados donde destacan las categorías adecuada con un 97% Por lo que podemos indicar que la mayoría de trabajadores se encuentra en satisfechos con los beneficios económicos que la empresa les brinda.

4.4.4. Análisis por variable

– **Variable Clima laboral**

Tabla 28:

Variable Independiente clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	3%
Adecuado	29	97%
Total	30	100%

Nota: Elaboración con programa SPSS 25.

Interpretación: de acuerdo a los resultados expuestos en la Tabla 28, se observó que, según la población tomada de 30 Trabajadores, dieron los siguientes

resultados: 1 trabajador inadecuado representando un 3% sobre la consideración del clima laboral y 29 trabajadores adecuados representando un 97%. Sobre el clima laboral.

– **Variable satisfacción laboral**

Tabla 29:

Variable dependiente satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	2	7%
Adecuado	28	93%
Total	30	100%

Nota: Elaboración con programa SPSS 25.

Interpretación: de acuerdo a los resultados expuestos en la Tabla 29, se observó que, según la población tomada de 30 Trabajadores, dieron los siguientes resultados: 2 trabajador inadecuado representando un 7% sobre la consideración la satisfacción laboral y 28 trabajadores adecuados representando un 93%. Sobre la satisfacción laboral.

4.4.5. Prueba de normalidad de las variables

La Prueba de normalidad determina si los datos obtenidos por las preguntas, siguen una distribución normal o no, lo que a su vez tiene relación con la estadística paramétrica o no paramétrica, este tipo de prueba tiene como finalidad dar a conocer el tipo de instrumento que se ocupara para la realización de la prueba de Correlación entre variables y entre sus dimensiones.

Esta prueba tendrá la siguiente connotación:

Ho: Los datos siguen una distribución Normal.

H1: los datos no siguen una distribución Normal.

– **Prueba de normalidad para la variable clima laboral**

Esta prueba de hipótesis se aplicará la variable clima laboral y a sus Dimensiones: Autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales. Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov donde: Si p valor es menor a $\alpha = 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 30:

Prueba de Kolmogorov- Sminov para la variable Clima laboral

		Clima laboral	Autorrealización	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
N		30	30	30	30	30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	191.0667	41.6333	38.5333	35.1667	38.7667	36.9667
	Desv. Desviación	13.97272	3.18924	4.73238	5.14670	2.73777	1.60781
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.370	0.238	0.373	0.310	0.323	0.175
	Positivo	0.239	0.234	0.268	0.202	0.266	0.158
	Negativo	-0.370	-0.238	-0.373	-0.310	-0.323	-0.175
Estadístico de prueba		0.370	0.238	0.373	0.310	0.323	0.175
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000

Nota: Elaboración en programa SPSS 25.

Interpretación: La tabla 30 de la prueba de Kolmogorov - sminov muestra que tanto la variable clima laboral como sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos no siguen una distribución normal.

– **Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral**

Esta prueba de hipótesis se aplicará a los datos de la variable Satisfacción Laboral y a sus dimensiones satisfacción de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social, beneficios económicos.

Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov donde: Si p valor es menor a $\alpha = 0.05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 31:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción laboral

		satisfacción laboral	satisfacción de tareas	condiciones de trabajo	Reconocimiento personal o social	Beneficios economicos
N		30	30	30	30	30
Parámetros normales ^{a,b}	Media	137.3333	37.9000	34.9000	32.0667	32.4667
	Desv. Desviación	11.99808	3.04393	4.19647	4.75564	2.96803
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.389	0.233	0.370	0.294	0.244
	Positivo	0.261	0.192	0.275	0.242	0.195
	Negativo	-0.389	-0.233	-0.370	-0.294	-0.244
Estadístico de prueba		0.389	0.233	0.370	0.294	0.244
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000

Nota: Elaboración con programa SPSS25.

Interpretación: La tabla 31 de la prueba de Kolmogorov -sminov muestra que tanto la variable Satisfacción Laboral como sus dimensiones cuentan con un (Sig.) menor al $\alpha = 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que indica que los datos no siguen una distribución normal.

4.4.6. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis planteadas se realizaron mediante la comprobación de existencia de correlación entre las variables de estudio, la prueba de Resumen de Modelo. Para la siguiente prueba, se presentará una tabla de niveles de correlación, nos demostrará si hay o no una relación entre variables y dimensiones, en caso exista relación se identificará que tipo de correlación existe entre la variable clima laboral con la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones.

Para la constatación de hipótesis se consideró la tabla 28 que indica el valor posible y su interpretación de los niveles de correlación.

Tabla 32:

Niveles de correlación

Valor	Tipo de Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.1	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.5	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.9	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández, Fernández y Bautista (2010).

Plante de Prueba de Correlación

Ho: $R=0$; No existe relación significativa entre las variables

H1: $R \neq 0$; Existe relación significativa entre las variables

Esta prueba tiene la siguiente connotación:

Si Sig. < 0.05 , entonces, se rechaza Ho.

Si Sig. > 0.05 , entonces; se acepta Ho

4.4.6.1. Prueba de hipótesis general

Se presentan los resultados de correlación entre la variable independiente clima laboral y la variable dependiente Satisfacción Laboral.

Tabla 33:

Correlación de Spearman para las Variables clima laboral y satisfacción laboral

Rho de Spearman	clima laboral	Coeficiente de Correlación	clima laboral 1.000	Satisfacción laboral ,983
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de Correlación	,983	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota: Elaborando en programa SPSS 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 33, el coeficiente de correlación es de 0.983 existe una correlación positiva muy fuerte. También se puede observar que la significancia hallada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el clima laboral y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de cortec.

Este modelo de regresión mostrara diagramas de Dispersión, tablas de Resumen de Modelo. Correspondientes a cada hipótesis específica y general en el orden mencionado.

4.4.6.2. Prueba de hipótesis específica

Se aplicó la prueba de correlación a las dimensiones de la variable 1 sobre la variable 2 “Satisfacción laboral”.

Tabla 34:

Correlación de Spearman para la autorrealización y Satisfacción laboral

		Autorrealización	satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	1.000	0.302
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.104
	N	30	30
	satisfacción laboral	0.302	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.104	
	N	30	30

Nota: Elaborando en programa SPSS 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 34, se puede interpretar 0.302 como una correlación positiva muy débil, dado que la significancia es de 0.104.

Tabla 35:

Correlación de Spearman para el involucramiento y Satisfacción laboral

		Involucramiento	satisfacción laboral
Rho de Spearman	Involucramiento	1.000	-0.056
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.768
	N	30	30
	satisfacción laboral	-0.056	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.768	
	N	30	30

Nota: Elaborando en programa SPSS 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 35, se puede interpretar -0.056 como una correlación muy débil no significativa, dado que la significancia es de 0.768.

Tabla 36:

Correlación de Spearman para la supervisión y Satisfacción laboral

Rho de Spearman	supervisión	Supervisión	1.000	satisfacción laboral	.858
		Coeficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)			0.000
		N	30		30
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.858		1.000
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	30		30

Nota: Elaborando en programa SPSS 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 36, se puede interpretar 0.858 como una correlación positiva considerable, dado que la significancia es de 0.000.

Tabla 37:

Correlación de Spearman para la comunicación y Satisfacción laboral

Rho de Spearman	comunicación	Comunicación	1.000	satisfacción laboral	.716
		Coeficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)			0.000
		N	30		30
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.716		1.000
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	30		30

Nota: Elaborando en programa SPSS 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 37, se puede interpretar 0.712 como una correlación positiva media, dado que la significancia es de 0.000.

Tabla 38:

Correlación de Spearman para las condiciones laborales y Satisfacción laboral

Rho de Spearman	comunicación	Coeficiente de correlación	Condiciones laborales	satisfacción laboral
		Sig. (bilateral)	1.000	.821
		N	30	30
	satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.821	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota: Elaborando en programa SPSS 25.

Interpretación: Como se observa en la Tabla 34, se puede interpretar 0.716 como una correlación positiva media, dado que la significancia es de 0.000.

CONCLUSIONES

Primera: Después de analizar los datos obtenidos a través de programa SPSS 25, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la variable clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de revisiones técnicas vehiculares CORTEC S.R.L., de acuerdo al cuadro de Rho de Spearman se puede interpretar 0.983 como una correlación positiva muy fuerte, dado que la significancia de 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.05.

Segunda: Se determinó que la relación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de revisiones técnicas vehiculares CORTEC S.R.L., de acuerdo al cuadro de Rho de Spearman se puede interpretar 0.302 como una correlación positiva muy débil, dado que la significancia de 0.104.

Tercera: Se determinó que la relación entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de revisiones técnicas vehiculares CORTEC S.R.L., de acuerdo al cuadro de Rho de Spearman se puede interpretar -0.056 como una correlación muy débil no significativa, dado que la significancia de 0.768.

Cuarto: Se determinó que la relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de revisiones técnicas vehiculares CORTEC S.R.L., de acuerdo al cuadro de Rho de Spearman se puede interpretar 0.858 como una correlación positiva considerable, dado que la significancia es de 0.000.

Quinto: Se determinó que si existe una relación entre la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores de revisiones técnicas vehiculares CORTEC S.R.L., de acuerdo al cuadro de Rho de Spearman se puede interpretar 0.716 como una correlación positiva media, dado que la significancia de 0.000.

SUGERENCIAS

Primera: Desarrollar seguidamente controles del clima dentro de la organización con el objetivo de tener una perspectiva clara de comportamiento del factor humano en relación a la empresa.

Segunda: Para poder mejorar la autorrealización en los trabajadores de revisiones CORTEC, se sugiere trabajar en la capacitación al trabajador motivado al crecimiento personal ya que es un factor importante que se necesita reforzar.

Tercero: Suscitar la comunicación entre los trabajadores con el fin de que se tenga conocimiento de las decisiones, planes, proyectos dándoles así confianza y creando un buen ambiente de trabajo.

Cuarta: Se recomienda a los altos cargos tomar en cuenta dentro de los procesos de supervisión constante a las propuestas de los trabajadores, logrando los objetivos establecidos.

Quinto: Se recomienda garantizar mejores condiciones laborales que permita alcanzar cierta satisfacción a través de reconocimientos proyectados en recursos e infraestructuras adecuadas.

REFERENCIA

- Alanoca, K. B. (2017). La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de teleatento del Peru SAC, sede Tacna Periodo 2015. Tacna, Peru.
- Alfaro, R. (Julio de 2012). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES. Lima, Surco.
- Aragon Castañeda, A. A. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha*. Pasco.
- Bardales, M. Q. (2015). Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS. S.A. Pacasmayo 2015. Trujillo, Peru.
- Brow, B. (1990). Teoría de la organización y de la administración. *Teoría de la organización y de la administración*. Mexico, Mexico: Limosa.
- Brunet, L. (. (1999). *El Clima de trabajo en las Organizaciones Definiciones, Consecuencias*. Mexico: Triallas.
- Castañeda, A. A. (2018). Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de Yanacancha , Pasco 2018. Pasco, Peru}.
- Chiang Vega, M. M., & Nuñez Partido, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1*. Obtenido de Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
- Chiavenato. (1999). Administración de recursos humanos. Mc Granw Hill. Mexico: Mc Granw Hill.
- Ciro, E. .. (2011). Cinco principios esenciales de la cultura organizacional. Buenos Aires, Argentina: Escuela Argentina de Negocios.
- Dawes, R. (2009). *Theory of Word adjustment*. Obtenido de Theory of Word adjustment: https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Fenwick. (2006). *Encyclopedia of Educational Leadership and Administration*. Obtenido de Encyclopedia of Educational Leadership and Administration: <http://sk.sagepub.com/reference/edleadership>
- Figueroa, D. (2012). Tesis "conflicto. Universidad de concepción, Facultad de ciencias sociales; familia, trabajo, estrategias de conciliación e trabajadores dependientes del sector publico y privado de las comunas de concepción y cabrejo.
- Josua. (9 de setiembre de 2013). *El reconocimiento social*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/El-Reconocimiento-Social/1023654.html>
- Kossen, S. (1992). *La venta creativa*. Obtenido de editdiazdesantos: <https://www.editdiazdesantos.com/libros/kossen-stan-la-venta-creativa-L03000270102.html>
- Lawler. (1973). *Motivacion en el trabajo*. Monterrey.

- Lawler, L. W. (s.f.). Recompensas extrínsecas y intrínsecas.
- Lee Eun-Suk, P. y. (2015).
- Locke, L. A. (setiembre de 1968). *What is Job Satisfaction?. American Psychological Association, Washington, DC*. Obtenido de What is Job Satisfaction?. American Psychological Association, Washington, DC.: <https://eric.ed.gov/?id=ED023138>
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana. la jerarquía de las necesidades humanas*.
- Mitchell, A. A. (1979). *Involucramiento: un mediador potencialmente importante del comportamiento del consumidor*. Chicago.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC*. Lima.
- Palma, S. (2009). *La motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Lima.
- PALMA, S. (2009). *La motivación y clima laboral en personal de entidades univertarias*. Lima.
- Peruano, E. (8 de Setiembre de 2019). *EL PERUANO*. Obtenido de EL PERUANO: <https://elperuano.pe/noticia-las-condiciones-trabajo-66580.aspx>
- Prieto, P. y. (1996). *Tratado de psicología del trabajo I*. Madrid: Síntesis .
- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson educación.
- Robbins, S. P. (s.f.). *Comportamiento Organizacional*. Glíndice.
- Rodriguez, L. V. (Febrero de 2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Monterrey, Nuevo leon, Mexico.
- Sada, L. (13 de abril de 2011). *La naturaleza de la supervisión y la evaluación*. Obtenido de community empowerment collective: <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>
- Sanchez, F. c. (Diciembre de 2011). *Estres laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una cerealera*.
- Ticona, M. d. (2014). *Relación entre el clima laboral y compromiso organizacional en el personal del ministerio Público de Tacna 2014*. Tacna, Peru.

APENDICE

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION
<p>¿Cómo se relaciona el clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec? S.R.L. Tacna, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la autorrealización con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec? S.R.L. Tacna, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el involucramiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec? S.R.L. Tacna, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la supervisión con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec? S.R.L. Tacna, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec? S.R.L. Tacna, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona las condiciones laborales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec? S.R.L. Tacna, 2019?</p>	<p>Determinar la relación del clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación de la autorrealización con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019</p> <p>Determinar la relación del involucramiento con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019</p> <p>Determinar la relación de la supervisión con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019</p> <p>Determinar la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019</p> <p>Determinar la relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019</p>	<p>El clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <p>La autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019.</p> <p>El involucramiento se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019.</p> <p>La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019.</p> <p>La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019.</p> <p>Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cortec S.R.L. Tacna, 2019</p>	<p>Variable independiente: Clima laboral Dimensiones: Autorrealización Involucramiento Supervisión Comunicación Condiciones laborales</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción laboral Dimensiones: Satisfacción de tareas Condiciones de trabajo Reconocimiento personal o social Beneficios económicos</p>	<p>Tipo de investigación El tipo de investigación es cuantitativa debido a que el desarrollo de la investigación requiere del análisis de las teorías previamente desarrolladas en el marco teórico, que servirá como base para la elaboración de instrumentos de recolección de información y realizar un contraste entre la teoría y la realidad.</p> <p>Diseño de investigación El diseño de investigación es transversal, no experimental debido a que durante el desarrollo de la investigación no se realizara manipulación ni modificación alguna de las condiciones o características del objeto de estudios, respetando en todo momento el contexto en el que se presenta.</p> <p>Nivel de Investigación El nivel de Investigación es Causal o explicativo a ello se debe a que el estudio se determinara como se relaciona las dos variables</p> <p>Instrumentos Se utilizará el cuestionario para ambas variables.</p>	<p>La población está constituida por todos 30 trabajadores Ya que es una población finita y se trabajará con todos ya que no existirá muestra</p>

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL

INSTRUCCIONES:

Cuestionario de clima laboral CL-SPC- Sonia Palma Carrillo (2004)

La presente encuesta tiene como finalidad recoger información veraz sobre el clima laboral. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					

21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES:

Cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC- Sonia Palma Carrillo (1999)

La presente encuesta tiene como finalidad recoger información veraz sobre satisfacción laboral, Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					

17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					