



FACULTAD DE INGENIERIA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA
INDUSTRIAL**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” DEL AREA TECNICA DE
SPEEDY EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018.**

AUTOR:

Br. VIGO ANTICONA KENNY JHORDAN

ASESOR:

Mg. Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra

Dr. Ricardo Mendoza Rivera

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Productiva

TRUJILLO - PERÚ

2018

PÁGINA DE JURADO

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por **Vigo Anticona Kenny Jhordan**, cuyo título es: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” DEL AREA TECNICA DE SPEEDY EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018”**

Trujillo, julio del 2018

PRESIDENTE

Dr. Andrés Alberto Ruíz Gómez

SECRETARIO

Mg. Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra

VOCAL

Dr. Ricardo Mendoza Rivera

DEDICATORIA

A DIOS:

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

A MIS PADRES:

Por su apoyo incondicional que me han dado, Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

AMIS AMIGOS:

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos: Montero Pretell Junior, Vásquez Carranza Harold y Gámez Crespín Jairo, por haberme ayudado a realizar este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo por la formación académica que me ha brindado, a los docentes que con su experiencia han contribuido a fortalecer mis habilidades y competencias como ingeniero industrial, y de manera muy especial a mis asesores los ingenieros Segundo Ulloa Bocanegra y Ricardo Mendoza Rivera. Por otro lado, también demuestro mi particular deferencia LA EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” la cual me dio la facultad de realizar mi investigación, sobre todo al área técnica de Speedy.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Vigo Anticona Kenny Jhordan Antonio con DNI N° 76620825, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 2018

VIGO ANTICONA KENNY JHORDAN

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la Ciudad de Trujillo, 2018.”, la cual contempla siete capítulos:

Capítulo I: Introducción, donde se describen la bases teóricas y empíricas que ayuden a dar solución a la problemática planteada, indicando la justificación del estudio, su problema, hipótesis y objetivos que se persiguen.

Capítulo II: Método, hace referencia al método, diseño, variables, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos empleados y los métodos de tratamiento de datos.

Capítulo III: Contempla el resultado de los objetivos, Se preparó y analizó los datos obtenidos a por medio de los instrumentos aplicados así mismo se determinó los niveles de clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores así mismo se midió el nivel de correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral para al final medir la correlación de las dimensiones de la las variables.

Capítulo IV al V: Contempla secuencialmente las discusiones, conclusiones de cada objetivo, donde se llegó a concluir que existe una correlación MUY BUENA entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral del 87.2%.

Capítulo VI: Se realizaron las recomendaciones pertinentes acorde al estudio; las que se elevarán a la organización.

Capítulo VII: Presenta el resumen de las fuentes bibliográficas usadas en base a la norma ISO 690.

Esta investigación ha sido elaborada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



ACTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **Vigo Anticona Kenny Jhordan**, identificado con DNI N° 76620825, egresado de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación denominado: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” DEL AREA TECNICA DE SPEEDY EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el decreto legislativo 822, ley sobre Derecho de autor, art. 23 y Art. 33

Firma

DNI: 76620825

Trujillo, Julio del 2018.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra** docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo sede Trujillo, revisor de la tesis titulada: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” DEL AREA TECNICA DE SPEEDY EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018, del estudiante **Vigo Anticona Kenny Jhordan**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2018

Mg. Segundo Gerardo Ulloa Bocanegra

INDICE	
DEDICATORIA.....	11
AGRADECIMIENTO.....	12
PRESENTACIÓN.....	14
RESUMEN.....	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT.....	22
I. INTRODUCCIÓN.....	23
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	24
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	27
1.2 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	30
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	43
1.7.1 OBJETIVO GENERAL.....	44
1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	44
II. MARCO METODOLÓGICO.....	45
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	46
2.3. VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN:.....	46
2.3.1. IDENTIFICACION DE VARIABLES.....	46
2.3.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	47
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	49
2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	50
2.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	50
III. RESULTADOS.....	51
3.1 Preparación y análisis de los datos obtenidos por medio de los instrumentos aplicados.....	52

3.2 Aplicación de los instrumentos de medición para determinar el nivel del clima laboral de trabajadores.....	56
3.3 Aplicación de los instrumentos de medición para determinar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.	58
3.4 Medición del nivel de correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.....	59
3.5 Medición de la correlación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.	60
3.6 Desarrollo de estrategias – plan de acción	68
3.6.1 Factor 1: Autorrealización.....	68
3.6.2 Factores 2 y 3: Condiciones laborales e involucramiento laboral.....	71
3.6.2 Factores 4 y 5: Comunicación y supervisión	74
3.7 Lineamientos para la aplicación del plan de mejora propuesto.....	76
3.7.1 Viabilidad general del plan	76
3.7.2 Horizonte de aplicación	77
3.8 Cuadro Resumen del Plan de Acción (Estrategias y Propuestas)	78
3.9 Verificación de Hipótesis:.....	81
IV. DISCUSIONES	83
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	90
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS	96
A. ANEXO DE INSTRUMENTOS.....	97
A1 ANEXO ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	98
A2 ANEXO DE ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC.....	102
B. ANEXO DE BASE DE DATOS.....	106
C. ANEXO DE VERIFICACIÓN Y CORRELACIÓN.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables: _____	47
Tabla 2: Dimensiones del Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo -2018.	52
Tabla 3: Dimensiones de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.	54
Tabla 4: Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	56
Tabla 5: Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	58
Tabla 6: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	59
Tabla 7: La Realización personal y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	60
Tabla 8: El Involucramiento laboral y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	62
Tabla 9: La Supervisión y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	63
Tabla 10: La Comunicación y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	65
Tabla 11: Las Condiciones laborales y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	66
Tabla 12: Prueba de normalidad del del clima organizacional y la satisfacción laboral. _____	81

Tabla 13: Correlación de R –Pearson entre las variables. _____	82
----------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensiones del Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	53
Figura 2: Dimensiones de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo – 2018. _____	55
Figura 3: Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	57
Figura 4: Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	58
Figura 5: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	59
Figura 6: La Realización personal y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	61
Figura 7: El Involucramiento laboral y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	62
Figura 8: La Supervisión y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	64
Figura 9: La Comunicación y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	65
Figura 10: Las Condiciones laborales y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018. _____	67
Figura 11: BASE DE DATOS DIMENCIONES DEL CLIMA LABORAL _____	107

RESUMEN

La presente investigación titulada EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” DEL ÁREA TÉCNICA DE SPEEDY EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018, enmarcado en las teorías del clima organizacional y la satisfacción laboral; es una investigación del tipo Descriptivo - Correlacional que emplea el método deductivo. Para el primer objetivo, se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento pruebas estandarizadas; así mismo para el segundo y quinto objetivo como técnica se usó el análisis estadístico y el instrumento SPSS VS 20, el cual permitió realizar dicho análisis; de la misma forma para el tercer y cuarto objetivo la técnica es la encuesta y como instrumento una prueba estandarizada. Todo ello aplicado a una muestra de 45 trabajadores obteniendo como principal resultado una correlación muy buena del 87.2% entre las variables estudiadas. Además se corroboró la hipótesis planteada con la prueba estadística de R-Spearman al dar un valor P de significancia menor de 0.05, lo que me permite concluir que la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral es MUY BUENA (0.872) con respecto a los trabajadores del área técnica de Speedy de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” de la ciudad de Trujillo.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The present investigation titled "THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN THE COMPANY "TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C." OF THE TECHNICAL AREA OF SPEED IN TRUJILLO CITY, 2018, framed in the theories of organizational climate and job satisfaction; is a Descriptive - Correlational kind of research that uses the deductive method. For the first objective, we used a survey like a data collection technique and standardized tests as instrument; likewise for the second and the fifth objective was used a survey as technique and the SPSS VS 20 as an instrument which allowed the analysis to be carried out; in the same way for the third and fourth objective the technique is the survey and as an instrument was used the standardized test. Everything was applied to a sample of 45 workers obtaining as a main result, a very good correlation of 87.2% among the variables studied. The hypothesis was also corroborated with the statistical test of R-Spearman to give a value of significance less than 0.05, which allows me to conclude that the relationship between the Organizational Climate and Labor Satisfaction is VERY GOOD (0.872) with respect to workers of the technical area of Speedy of the company "TELEATENTO DEL PERÚ SAC" in Trujillo city.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Teniendo en cuenta la variable Clima Organizacional, la que tomó más relevancia a finales de los 60, su principal promotor fue Richard Beckhard; Richard toma a la organización como un todo y su desarrollo implica un proceso de cambio, ello permitió que sea trasladado por los dirigentes de mayor rango y tuvieron como propósito elevar la efectividad así como también la salud de los trabajadores, por medio de mediaciones en los procesos de estas apoyados en el conocimiento del comportamiento organizacional. (Grieves, 2003).

Además, Great Place to Work ingresa a Perú el 18 de junio del 2002, y anuncia por primera vez el ranking de las mejores organizaciones para laborar, y lo hace público en el diario el Comercio a inicios del año 2003. Hoy ya con 15 años de operación en nuestro país, Great Place to Work en la actualidad si hablamos de ambiente laboral es el primordial representante. Entre sus principales servicios tiene la capacitación además de consultoría y adiestramiento, debido a que la relación de estos crea el mejor lugar para laborar donde el cimiento es el clima y satisfacción laboral. (Great, 2016).

Las organizaciones están conformadas por individuos que operan unidos y fraccionan las actividades de la mejor manera para cumplir con un objetivo común. Las organizaciones son el medio que por el que los individuos unen esfuerzos para alcanzar y obtener resultados superiores puesto que de manera individual no se llegaría, dicho pensamiento integra a los trabajadores tanto de manera individual como grupal para ampliar la productividad de sus esfuerzos. (Chiavenato, 2011).

Lo que permite el desarrollo de una actividad en una organización es la percepción de los trabajadores con respecto a los procesos que se realizan en el entorno del trabajador en el que realiza su labor, debido a que el actuar este depende de ello. Realizando un análisis de la forma como el trabajador percibe el ambiente que le rodea permitirá comprobar la combinación de las persuasiones de este, en el mundo laboral se le llama clima organizacional. (Brunet, 2011)

Del mismo modo para que una organización llegue a tener éxito, debe procurar tener el mejor ambiente para trabajar y que de esta forma sea gratificante para quienes se desenvuelven dentro de ella. El grado de satisfacción laboral permite que personas con diferentes destrezas, talentos y habilidades sean atraídos y retenidos. (Chiavenato, 2000)

El clima laboral de una organización está directamente unido con el nivel de satisfacción que manifiesta el trabajador en el desarrollo de sus actividades; si bien es cierto si los trabajadores se identifican con el clima que perciben lo mismo pasará con su nivel de satisfacción laboral. (Pineda, 2012).

Si un trabajador se siente satisfecho su nivel de ausentismo tiende a disminuir, realiza aportes positivos y su estancia en la organización se prolonga. En contraste, un trabajador insatisfecho con más frecuencia se ausenta del centro de trabajo, además de que también puede presentar estrés que interrumpa a los demás trabajadores y por ende siempre está buscando un nuevo centro de trabajo donde pueda desenvolverse. (Griffin R. y Moorhead R, 2010)

La insatisfacción laboral está ligado directamente al nivel de molestia que percibe un trabajador cuando realiza su labor, muchas veces es influenciado por motivos personales, del ambiente o por la misma labor que realiza. Por lo que, las organizaciones deben lidiar y enfrentar este fenómeno para incrementar y aprovechar la concentración de quienes conforman los equipos, esto permite que no se transforme en un obstáculo para el desarrollo de la organización. (BBVA, 2012).

Szeinman hizo énfasis que en el Perú a lo largo de los últimos años se ha hecho notar el desarrollo que es primordial en el cambio de pensamiento de los CEOs (centros de educación ocupacional) de las organizaciones con respecto al clima organizacional. “las organizaciones están cambiando, lo que resalta es el cambio de mentalidad, la forma de gestionar el clima organizacional que es un factor impalpable dentro de la organización” (Revista gestión 2017).

Este horizonte, hace ver que es beneficioso realizar un análisis de la manifestación del clima organizacional además de la satisfacción laboral en la empresa TELEATENTO DEL PERU S.A.C. ya que en el periodo 2014 se encontraba en el

primer puesto, es decir, encabezaba el ranking de Las Mejores Empresas para Trabajar en Perú con más de más de 1.000 colaboradores, en el año 2015 en el segundo lugar, en el año 2016 en el tercer lugar y en el año 2017 en cuarto lugar, dado que podemos inferir que en los tres últimos años ha ido decayendo. (Great Place to Work 2016).

Todo gerente sabe que las altas tasas e índices de rotación voluntaria de los trabajadores representan un problema que a cualquier compañía le afecta de manera significativa. La rotación de personal de una empresa no solo deteriora su cultura, sino que el costo que representa es muy elevado. Entre ellos los costos de recontractación, además de pérdida de conocimientos en toda la organización, así como también dificultad a nivel de productividad, entre muchos problemas más, haciendo un cálculo del costo promedio de rotación este puede ser de hasta el 200 % del sueldo básico de un trabajador que se va y del 12 % del presupuesto operativo de la empresa. (Great Place to Work 2016).

Debido a esta situación en la que en los cuatro últimos años el nivel de conformidad de los trabajadores del área técnica de Speedy ha ido disminuyendo con respecto al ambiente de trabajo en el que se desenvuelven, nos permite hacer un análisis ya que en el presente año no se viene alcanzando los objetivos tanto en forma individual y grupal, el nivel de ausentismo e impuntualidad ha aumentado así como también la rotación de personal por lo que se incrementan los costos indirectos de entrenamiento y reclutamiento, su rendimiento ha disminuido además de comportamientos organizativos inadecuados que se vienen presentando, por ello, en el actual proyecto de investigación el principal objetivo es determinar la medida en que se relaciona la primera variable que es el clima organizacional con la segunda variable que es la satisfacción laboral del área técnica de Speedy en la empresa TELEATENTO DEL PERU S.A.C. durante el periodo 2017 - 2018.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

LA INVESTIGACIÓN DE EDGAR LLAGUENTO Y KARINA BECERRA, TITULADA: “RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DIVEMOTOR DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, EN EL AÑO 2014”, estudia la relación entre estas dos variables de colaboradores de la Empresa Divemotor en Cajamarca, elaborado a inicios del mes de Julio hasta el mes de octubre del año 2014, donde el tipo de investigación fue Descriptivo y Correlacional, el objetivo principal fue decretar el grado de clima organizacional además de satisfacción Laboral de la misma forma la relación que existe entre estas dos variables. Donde se obtuvo una muestra de 25 trabajadores administrativos y técnicos los cuales fueron tomados como la unidad a analizar, para la investigación se ha utilizado como instrumento dos hojas censales la cual se demostró su validez donde se la aceptación de los coeficientes de Alpha de Cronbach. Las bases de datos serán analizadas en el programa estadístico SPSS. A través de los resultados se pudo evidenciar que existe un nivel de 59.7% lo cual indica que se presenta una **CORRELACIÓN DIRECTA SIGNIFICATIVA** entre estas dos variables.

NATALIA FRANCESCA CASTILLO DÁVILA, EN SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: CLIMA ORGANIZACIONAL, MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2014. El tipo de estudio realizado es descriptivo correlacional. La orientación se da hacia tres variables para identificar su relación: la investigación se llevó a cabo con diferentes trabajadores en este caso de diferente jerarquía, en una empresa privada la cual se seleccionó para ser analizada por una compañía encuestadora a nivel nacional Great Place To Work. Para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación se usó una muestra de cien trabajadores de forma dependiente con una edad en el rango de 26 a 40 años, los cuales tenían diversos puestos en la misma organización. Se hizo uso de la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual tuvo que ser modificada por Alarco (2010). En los resultados obtenidos se verifica una **CORRELACIÓN SIGNIFICATIVA Y POSITIVA** de las siguientes variables, clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($R(100)$ ENTRE .40 Y .58, $P < .01$). Además que existen en los

diferentes niveles de jerarquía, muchas discordancias ente estas variables. Dado que los trabajadores de mayor posición presentan un mejor nivel de clima organizacional además de ser favorable, así mismo un mayor grado de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

LA INVESTIGACIÓN DE NORMA QUISPE QUE TIENE COMO TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC, ANDAHUAYLAS, 2015. Donde el tipo de investigación fue de tipo Sustantiva – Descriptiva; Tuvo como propósito identificar la relación que existe entre estas dos variables que son el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Con la finalidad de ser una ayuda y facilitar alternativas de mejora y cambios. En esta investigación se tomó como muestra a 30 empleados a quienes se les aplicó una encuesta, con 22 ítems pertenecientes a cinco dimensiones se realizara el estudio del clima organizacional, además de la satisfacción laboral la cual será evaluada con dos dimensiones y 14 ítems, los cuales tendrán la aprobación por tres personas especializadas en el tema, la determinación de la confiabilidad estuvo corroborada por los instrumentos que se usó Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 lo cual demuestra su validez. Como primera conclusión se ratificó la relación que, existe. La cual es relación significativa positiva moderada del 65% entre las variables estudiadas. Referente a la hipótesis de corroboro que las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo no se halló relación alguna entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac.

SEGÚN JANNET MILLÁN Y MARILYN MONTERO EN SU INVESTIGACIÓN TITULADA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ONCORAD DE CHICLAYO DEL 2016. El estudio consistió en establecer la relación existente entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables. La investigación fue del tipo descriptiva correlacional, ésta se llevó a cabo con una muestra de 29 empleados. En la medición del Clima Organizacional se manejó un cuestionario “Escala de Clima Laboral” Palma

(1999), la cual está conformada por cinco dimensiones: (a) Autorrealización, (b) Involucración Laboral, (c) Supervisión, (d) Comunicación y (e) Condiciones Laborales; y el cuestionario "Escala de Satisfacción Laboral" SL- SPC Palma (2005), conformada por cuatro dimensiones: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social y (d) Beneficios Económicos. El resultado a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, halla relación del 79% entre los dos constructos planteados: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), esta dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales la cual pertenece a la variable Clima Organizacional.

SEGÚN CASTRO, (2010), EN SU INVESTIGACIÓN SOBRE "CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN LAMBAYEQUE", quien en su estudio descriptivo transversal, su principal objetivo fue identificar el tipo de clima laboral además de la relación que existe con la satisfacción laboral, la muestra se conformó por 45 enfermeras, las bases de datos se obtuvieron usando estas dos variables clima y satisfacción laboral la cual permito concluir que en clima es medianamente favorable además de encontrar una relación moderada que representa el 51.7 %.

1.2 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

Clima Organizacional: Existen muchos autores que se refieren sobre la variable “Clima Organizacional” debido a la gran importancia que involucra dentro de las empresas, es decir, esta variable se ha convertido en un instrumento primordial para la mejora del ambiente de los trabajadores, lo que en un futuro ayudara en el incremento de productividad, abarcando así el tema de la cultura organizacional. Por tal motivo, esta variable ha sido estudiada y analizada desde los años 80 hasta la actualidad, centrándose en numerosos aspectos frente a una organización y principalmente sobre los aspectos que percibe el trabajador.

Para esta investigación, se han tomado definiciones de autores que respaldan la investigación, como se mencionó con anterioridad, la diversidad de la variable es amplia, sin embargo, a punto de vista personal, lo que se mencionará a continuación tiene un valor teórico más entendible y razonable para la población de estudio:

- García (2007), refiere como definición del clima organizacional como la forma de percepción de manera individual y grupal de quienes conforman la organización, referente al trabajo mismo, las relaciones interpersonales, y el mismo el ambiente físico en el que se desenvuelven.
- Por consiguiente Sonia Palma (2004) no dice que es como percibe el empleado con referencia al lugar donde labora además de su proyección con objetivos individuales, la responsabilidad con su puesto de trabajo, el monitoreo asignado, acceso a facilidades con respecto a su trabajo tales como información y las condiciones que faciliten su labor.

Como se ha indicado, estas definiciones nos permiten entender lo que significa el clima organizacional, dado que se consigue ultimar que el clima organizacional “viene a ser la forma de percibir del trabajador con respecto a su entorno, esto quiere decir que depende de sus habilidades para darse cuenta si su ambiente es favorable o bien desfavorable”. Asimismo, el puesto de trabajo o lugar donde el empleado realiza su labor diariamente, el trato que percibe de la persona quien esté a cargo, la relación de este trabajador con los compañeros de trabajo y de todos los conforman la organización, entre muchos factores más, conformarán el clima organizacional,

puediendo ser la ayuda o el dificultad para el desempeño de cada trabajador y por ende del buen funcionamiento de la organización en su totalidad.

Teorías del Clima Organizacional: en los últimos años, se han venido presentando numerosas teorías respecto al clima organizacional y su implicancia, sin embargo se ha elegido la Teoría de Rensis Likert (1965) como respaldo al estudio realizado, la cual se explica a continuación:

La teoría del Clima Laboral presentada por Likert (1965), referido por el autor Brunet (2011) instituye la forma como se comportan los empleados, obedece de manera directa a cómo se comporta la administración y al entorno que estos perciben. Asimismo, implanta las siguientes variables que precisan las particularidades mismas de una organización, asimismo influyen en el trabajador con respecto al clima, estas son:

- Variables Causales: nos orientan y dan la orientación en la que una organización va evolucionando y obteniendo resultados. Aquí se encuentra la estructura y administración de la organización ya sean las pautas, medidas, aptitudes y las condiciones. Brunet (2011).
- Variables Intermedias: mide el estado en el que se encuentra internamente la organización, esto se muestra en la estimulación, provecho, comunicación y la medida en que se toma las decisiones. Brunet (2011).
- Variables Finales: es la consecuencia obtenida por las variables causales y las variables intermedias mencionadas anteriormente. Nos permiten instituir los resultados conseguidos por la empresa entre estos: producción, costos, calidad y ganancias Brunet (2011).
- Clima Autoritario: lo conforma el Autoritario Explotador y el Autoritario Paternalista dados por Brunet (2011).

- Clima Autoritario Explotador: es caracterizado por la desconfianza de la alta dirección hacia sus trabajadores, de manera que se puede percibir aprensión, correctivos, coacciones, y algunas veces son recompensados. El clima autoritario muestra un ambiente sólido y circunstancial donde no existe comunicación por parte de los empleados con la alta dirección. Brunet (2011).
- Clima Autoritario – Paternalista: es caracterizado debido a la confianza de la alta dirección hacia sus empleados; gran parte de las decisiones las toma la alta gerencia, ya que algunas las deciden los niveles inferiores. Lo más utilizado son los premios y sanciones como principal estimulación para los empleados y para ello se lleva un control pertinente. En el clima autoritario, la alta dirección se involucra en las principales carestías de los trabajadores. No obstante, se percibe que se labora en un ambiente invariable y constituido. Brunet (2011).
- El clima participativo: lo conforma el Consultivo y el de Participación en grupo.
- Clima Consultivo: su característica principal viene a ser la confianza dada entre los jefes y empleados. Aquí se admite que los trabajadores se tomen atributos específicos, y se compensen necesidades de ascendencia y autoestima, donde se usan son en ocasiones premios y sanciones. Aquí la comunicación se da de forma descendente. Brunet (2011).
- Clima de Participación en Grupo: en este tipo de clima se muestra total confianza en los trabajadores desde la alta dirección, en cuanto a las disposiciones están dispersas por quienes lo conforman, la fluidez de la comunicación es ascendente – descendente y lateral. Los empleados se sienten motivados por su participación, existe un buen trato entre el supervisor y quien es supervisado. Brunet (2011).

Entre todas las teorías en esta se encuentra dinamismo con respecto al clima organizacional, ya que se muestra la manera cómo surge y se establece el clima participativo, por lo que, será necesario tomar este tipo de clima y que permitirá una

óptima percepción de los trabajadores hacia el ambiente laboral, afirmando de esta manera, que aquella empresa que utilice métodos que cercioren la obtención de sus resultados y anhelos de quienes lo conforman, tendrán un clima positivo y finalmente alcanzaran un mejor rendimiento dentro de la organización.

Para esta investigación, se mencionarán otras teorías del clima organizacional que son de importancia, las cuales son:

Teoría de “X” y “Y” – Douglas McGregor (1960) Expuso dos modelos llamados:

- Teoría “X”: Aquí las personas toman el trabajo como una forma de castigo, por lo que la empresa necesita: la inspección y la motivación debido a que las personas prefieren de evitar el trabajo. Douglas McGregor (1960).
- Teoría “Y”: Los superiores consideran que los empleados descubren en su labor una fuente de agrado y que siempre darán lo mejor de sí para con la empresa, por tal motivo, las organizaciones deben rescatar las aptitudes de sus empleados en dichos resultados obtenidos. Douglas McGregor (1960).

Variables del Clima Organizacional: Morán (2009) alude que las variables que precisan la significación de clima organizacional son las siguientes:

- El Ambiente físico: viene a ser el espacio, la temperatura, el nivel de ruido, etc. Donde el trabajador desarrolla sus actividades.
- Estructurales: Es el esqueleto de la organización, hacia donde se dirige, además de cuán grande es esta.
- El ambiente Social: La camaradería, problemas, comunicación, etc.
- Personales: Como las cualidades, estimulaciones, intereses, etc.
- Propias del (CO): Como son la producción, nivel de ausentismo, despidos, satisfacción laboral, etc.

Como se observa, existen diferentes variables que influyen en el proceso del clima organizacional, es decir, en el entorno del trabajador siempre se presentará gran

cantidad de factores extraños, los cuales influirán de forma directa o indirecta frente al comportamiento del individuo dentro de una institución u organización.

Dimensiones del Clima Organizacional: Según Llana (2009) cita a Litwin y Stinger (1978), estos autores nos dicen que existen nueve dimensiones las que expondrían el clima existente en la organización. Las que se relacionan a las propiedades de la empresa, siendo:

- Estructura: Robbins y Coulter (2000) viene a ser la distribución en sí de manera formal de los trabajadores, de la organización.
- Responsabilidad (empowerment): viene a ser el sentir de los empleados con respecto a la contribución al tomar decisiones con relación a la labor ejecutada. Llana (2009).
- Recompensa: concierne en la forma de percibir de los empleados frente al ajuste de la recompensa acogida por la labor ejecutada. Llana (2009).
- Desafío: se refiere al sentimiento que tienen los trabajadores con respecto a todos los retos que implican su labor. Llana (2009).
- Relaciones: como el empleado percibe al ambiente donde realiza sus actividades ya sea agradable así como de excelentes relaciones. Llana (2009).
- Cooperación: viene a ser el efecto de los empleados sobre la manera de ayuda que reciben por parte de la dirección, así como también de los miembros del equipo. Se resalta el apoyo entre ellos mismos, de ambos niveles. Llana (2009).

- Estándares: como los trabajadores perciben a cerca del énfasis que ponen las empresas con respecto a las medidas de desempeño. Llana (2009).
- Conflictos: vienen a ser la medida en que los trabajadores, ya sea pares o superiores, acceden a los sentimientos discordantes y no temen afrontar y dar solución los conflictos que aparezcan. Llana (2009).
- Identidad: viene a ser el sentir o grado de pertenencia hacia la organización. En general, es el sobresalto de cooperar con los objetivos propios y de la empresa. Llana (2009).

Estas dimensiones anteriormente mencionadas, tienen vital importancia en una empresa y nos ayuda a descubrir el sentir de los trabajadores frente a su trabajo así como también frente la empresa que donde se desenvuelven.

Existen indicadores del clima organizacional los que influyen directamente en la satisfacción laboral, estos se encuentran relacionados directamente al instrumento que usaremos en la presente investigación elaborados por Sonia Palma ESCALA DE CLIMA LABORAL CLSPC (ANEXO A1).

- Autorrealización o Desarrollo Personal: Sonia Palma (2004) afirma como el empleado aprecia las posibilidades que le ofrece el medio laboral y beneficie el desarrollo tanto personal como profesional que este tenga en un futuro.
- Involucramiento Laboral: Para Sonia Palma (2004), el involucramiento es un indicador que muestra como el empleado se identifica con la empresa, los valores de cada trabajador además que tan comprometido se encuentra para con su desempeño y progreso de la misma.

- Supervisión: (Chiavenato, 2007) Este aspecto es importante en la contribución de un buen clima laboral, dado que los trabajadores clarifican sus líneas de autoridad, generan compañerismo y una mejor salida de los problemas laborales que se presentan en la organización, por ejemplo el supervisor apoya a los empleados que están a su cargo y ayuda a superar los conflictos en la organización y la evaluación que se realiza a los empleados. Permite y aumenta la satisfacción y producción de los trabajadores.

- Comunicación: Afirma Sonia Palma (2004) viene a ser la percepción de cada trabajador con respecto a la claridad, velocidad, relación y exactitud de la información en cuanto se refiere al ejercicio de la compañía como la importancia a beneficiarios y/o clientes de la misma. Chiavenato (2000) El proceso de comunicación ayuda a que la empresa permanezca unida; esto le facilita medios para transmitir información importante y así cumplir con las actividades y objetivos propuestos.

- Condiciones Laborales: Para Sonia Palma (2004) las condiciones laborales vienen a ser los elementos materiales que la empresa dispone, económicos y/o psicosociales que permiten que el trabajador cumpla con su labor. Por ejemplo un salario atractivo comparado con otras empresas, la disposición de tecnología y diseño del puesto que haga más fácil la labor.

La satisfacción laboral en los últimos años ha tomado gran importancia además de ser unos de los temas de mayor importancia en lo que se refiere a Psicología del Trabajo y de las Organizaciones debido a que se muestra un gran interés por comprender este fenómeno, además, cabe recalcar que es un factor que decreta en gran medida a un largo o corto plazo que tan exitosa puede ser la organización o bien su fracaso.

A continuación, se han tomado definiciones de aquellos autores que se relacionan con el estudio realizado:

- Landy y Conte (2005) refieren que la satisfacción laboral viene a ser una actitud positiva, y el estado en el que se encuentra emocionalmente la persona en efecto de la experiencia laboral.
- Además, Robbins y Coulter en el año (2005) afirman que esta variable (satisfacción laboral) viene a ser una actitud mucho más amplia que el mismo comportamiento del individuo con respecto al día a día de su trabajo.

Ante a estos conceptos, podemos inferir entonces que la satisfacción laboral viene a ser la actitud de gusto de cada empleado hacia el reconocimiento de su labor realizada así como también dar por cumplir con sus intereses. Por ende una labor puede ser muy desgastante por consiguiente requiere gran atención por parte del trabajador. Pero si se le facilita los equipos necesarios para poder realizar su labor, se le brinda un ingreso que concuerde con su labor y los beneficios que por ley le corresponde, dicho trabajador tendrá un alto nivel de satisfacción.

La teoría de las Necesidades dada por A. Maslow (1954): donde Castañeda (2009) describe que, las necesidades de las personas están organizadas jerárquicamente. Toma cinco niveles y se aplican a todas las personas; vienen a ser:

- Fisiológicas: vienen a ser las primordiales para sobrevivir.
- De seguridad: es necesario la protección del trabajador para que este pueda tener un nivel de estabilidad en el trabajo.
- Sociales: aquí se encuentra el afecto, aprobación e integración con los demás.
- De estima: reconocerse a sí mismo (beneficio, capacidad en el trabajo, compañerismo con el resto) así como la parte externa (influencia, notoriedad, estatus y estima).

- De autorrealización: aquí el trabajador tiene la necesidad de superarse a sí mismo con el potencial que lleva y lo hace único.

Se ha tomado otras teorías que son necesarias en la investigación porque permite un mejor manejo de la variable:

La teoría de la fijación de metas dada por Locke (1969): nos dice que el desenvolvimiento de los empleados “aumenta debido a que existen metas específicas, que cuando estas no se encuentran”. Si un trabajador tiene objetivos y propósitos a futuro se dirá que tiene metas, para ello tiene que trabajar en el presente con su proyección llegando a una satisfacción personal. Estas metas abren un camino claro y conciso para cada trabajador

Teoría de los Dos Factores – Herzberg (1987): trata de explicar que el comportamiento de los trabajadores lo determina con los factores extrínsecos y factores intrínsecos.

Factores Extrínsecos: nos dice que es el contexto donde los trabajadores se desenvuelven, los que se enlazan primordialmente con el entorno del puesto de trabajo. Los factores más restantes vienen a ser, Guillén (2004).

- Salario: este autor Chiavenato (2000), nos dice que el sueldo representa uno de los factores más difíciles, debido a que un empleado se involucra en un cargo, está aceptando realizar día a día lo mismo, es decir un modelo de acciones y una gran y amplia relación con los pertenecientes a la organización, por ello percibe un sueldo.
- Condiciones Laborales: aquí está la jornada de trabajo, las particularidades del puesto de trabajo, su infraestructura y material; referente a su jornada es preferible un horario que facilite sus actividades personales y evitar jornadas rotatorias. Chiavenato (2000).

- Seguridad Laboral: es la confianza de cada trabajador para con su estabilidad dentro de la empresa. Chiavenato (2000).
- Políticas Organizacionales: aprueba una buena relación entre los trabajadores, esto sería favorable y generaría valor, debido a que integra necesidad de incorporación social y concordancia. Chiavenato (2000).
- Supervisión: aquí se mide y controla la ejecución de una tarea por el trabajador. Chiavenato (2000).
- Relaciones Interpersonales: se dice que representan lo exitosa que puede ser una organización. Quiere decir que tan capaz es un trabajador para generar confianza y cooperación con los demás miembros. Grieves. (2003).

Factores Intrínsecos: se encuentran en relación con lo que se refiere al puesto de trabajo, precisamente con la ejecución de sus actividades. Guillén, C. (2012) precisa los siguientes factores intrínsecos, los cuales son:

- Reconocimiento: se entiende como la información de la obtención de objetivos recibido por la alta dirección. Guillén, C. (2006)
- Logro: Representa a la satisfacción laboral de un trabajador al realizar una labor, solucionar problemas u obtener los resultados que se obtienen por un esfuerzo realizado. Guillén, C. (2006)
- Progreso: se puede decir que es un proceso de evolución que ayuda al trabajador a llegar a cumplir todas aquellas metas y objetivos establecidos para contribuir en su calidad de vida. Guillén, C. (2006)
- Responsabilidad: viene a ser la cabida que tiene un empleado de acceder de manera individual además de influir con los demás en la toma de decisiones que ejecuta. Guillén, C. (2006).

Por ello, se puede notar que los dos tipos de satisfacción (extrínsecos – intrínsecos) son de vital importancia para que el empleado tenga elevados estándares, se recomienda el enlace de los dos, esto ayuda al trabajador a permanecer gran cantidad de tiempo posible en labor, por lo que, es substancial que el entorno sea conveniente además de que motive al empleado y le genere seguridad y prosperidad, esto permite una ventaja por ejecutar de manera eficiente su labor, sin que este necesite de supervisión por parte del jefe inmediato. Por último, a partir de las teorías citadas, se puede concluir que las empresas deben de tratar que sus empleados cubran sus necesidades de manera individual y grupal, desde las más primordiales hasta las más elevadas.

La Importancia de la Satisfacción Laboral dentro de una organización se da ya que beneficiará directamente a la empresa así como también al empleado, No obstante, Robbins (2000) plantea tres (3) razones por las que esta variable es importante:

Se puede afirmar que los trabajadores que no están satisfechos normalmente faltan al trabajo y por ende renuncian al puesto dentro de la empresa; existen estudios que muestran que los trabajadores satisfechos tienen mejor calidad de vida y salud por ello viven más años, así mismo la satisfacción de estos dentro del trabajo se ve reflejada en su vida personal. Robbins (2000).

Del mismo modo García (2007) afirma de esta importancia desde cada perspectiva:

- Para el trabajador: viene a ser una forma de desarrollarse de manera personal ya que ayuda al bienestar y su salud, si como también del mismo modo le genera ingresos y confianza. García (2007).
- Para la Organización: es una variable primordial para la obtención de las metas implantadas además de incrementar el afecto entre empleados y gerentes y viceversa. García (2007).

- Para el equipo de trabajo: ayuda a un correcto clima, permite un clima beneficioso en el que los equipos de trabajo se esforzaran por ejecutar sus tareas en cada labor. García (2007).

Para los empleados y receptores de los servicios: permite optimar la calidad del servicio además de mejorar la atención de lo que aqueja a los trabajadores. García (2007).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral: Hackman y Oldhman (2003) citado en Torres (2001); estos autores mostraron cinco dimensiones, estas se explicaran de manera minuciosa, y nos permitirá entender mejor así como saber de su importancia, estas son:

- Variedad de Habilidades: viene a ser el grado de requerimientos de una gran cantidad de actividades que son necesarias para un trabajo, esto hace notar el talento y la habilidad del empleado. Torres (2001).
- Identidad de la Tarea: viene a ser el grado que es necesario para puesto ya sea para realizar una labor o un proceso que va de inicio a fin, obteniendo un resultado notorio. Torres (2001).
- La significación de una Tarea: viene a ser el nivel en el que impacta el trabajo de terceros y en lo cotidiano del mismo trabajador. Torres (2001).
- Autonomía: viene a ser el nivel de liberación en que el trabajador programe su tiempo y haga uso de las herramientas que se necesite. Torres (2001).

- Retroalimentación del Puesto: viene a ser el grado de información que reciba el trabajador ya sea directa e indirecta con respecto a su entorno. Torres (2001).

Los factores que se encuentran en la Satisfacción Laboral que intervienen directamente en el Clima laboral, estos factores se detallarán y señalaran para su entendimiento, por consiguiente se encuentran basados en la prueba psicológica impulsada por Sonia Palma – SPC (ANEXO A2), señala:

Factor I. Condiciones Físicas o Materiales: viene a ser las herramientas necesarias así como la infraestructura que hace uso el trabajador en el día a día. Chiavenato (2000).

Factor II. Beneficios Laborales o Remunerativos: viene a ser grado de satisfacción relacionado con el estímulo monetario que se adiciona en forma de remuneración. Cifuentes (2008).

Factor III. Políticas Administrativas: viene a ser el acuerdo dado por la organización den de trabajador se compromete a cumplir. Estos lineamientos asocian de manera directa al colaborador. Chiavenato (2000).

Factor IV. Relaciones Sociales: viene a ser la simpatía referente a la interrelación con quienes conforman la empresa. Chiavenato (2000).

Factor V. Desarrollo Personal: viene a ser la que se le presenta al trabajador para superarse. Fernández (2012) si un trabajador es estimado y se encuentra convencido de su reconociendo se estimulara lo que permitirá su crecimiento tanto profesional como laboral.

Factor VI. Desempeño de Tareas: viene a ser el aprecio que tiene el trabajador hacia su labor diaria dentro de la organización. Cifuentes (2008).

Factor VII. Relación con la Autoridad: viene a ser el aprecio del mismo trabajador hacia su jefe, con relación a la labor que desempeña. Robbins (2009), un factor primordial que nos lleva a la satisfacción de los trabajadores es el jefe, ya que si el jefe inmediato es incondicional y comprensible, alienta por una buena labor, entiende ciertas inquietudes se muestra interesado y aumenta la probabilidad de satisfacción en los mismos.

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA:

¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad clima laboral u organizacional, es analizado con el propósito de identificar, conocer la categoría e indagar la percepción de quienes conforman la organización, en un momento o periodo dado, a través de métodos que permiten obtener la información requerida.

Normalmente se mide el clima organizacional, con respecto a las variables que diferencian e identifican a la organización: Supervisión, Ergonomía, Estilos de Dirección, Remuneración e incentivos, políticas organizacionales, procedimientos administrativos, etc.

Por tal motivo, el clima laboral nos ayudara a evaluar además de identificar la criticidad de la misma organización, con el fin de poder proponer estrategias permitan librar conflictos o posibles problemas de la misma labor dentro de la organización.

En el presente trabajo investigativo se enfoca en identificar cada factor del clima organizacional relacionado directamente con el desempeño del mismo trabajador, de la misma forma en la relación que existe entre en jefe inmediato, por medio del siguiente estudio nos ayudara a establecer la relación entre estas dos variables.

En tal sentido, que la presente investigación intenta favorecer de manera directa a la empresa, debido a que conoceremos tanto el nivel de relación de dichas variables y como los factores se manifiestan de modo negativo en la satisfacción laboral, de la misma forma conoceremos dichos factores que incurren en el clima organizacional. Además su relación entre estos.

1.6. HIPOTESIS:

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018.

1.7. OBJETIVOS:

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018.

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Preparar y analizar de los datos obtenidos a por medio de los instrumentos aplicados.
- ✓ Determinar los niveles de clima laboral en los trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018.
- ✓ Determinar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2008.
- ✓ Medir el nivel de correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018.
- ✓ Medir de la correlación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.

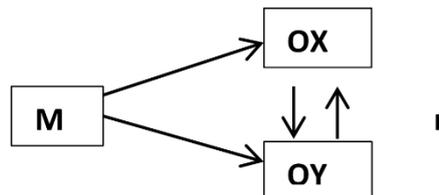
II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. TIPO DE ESTUDIO.

El tipo de estudio del actual trabajado e investigación es Descriptivo Correlacional, esto quiere decir que, se describirán ambas variables las que son, clima organizacional y satisfacción laboral para después identificar su relación.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El actual trabajo investigativo es **No Experimental - Transeccional**, quiere decir que se recopilan los datos en un periodo establecido, tiene como intención describir variables, en este caso analizaremos su incidencia e interrelación en un momento dado.



Donde **M** viene a ser la muestra obtenida sobre la que se realizará la investigación y los subíndices **Ox**, **Oy** indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables. De la misma forma **r** indica la correlación entre ambas.

2.3. VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN:

2.3.1. IDENTIFICACION DE VARIABLES

Clima Organizacional (Independiente); Es la forma de percepción de manera individual y grupal de quienes conforman la organización, referente al trabajo mismo, las relaciones interpersonales, y el ambiente físico en el que se desenvuelven. (Rodríguez, 2011).

Satisfacción Laboral (Dependiente); La satisfacción laboral viene a ser una actitud positiva, y el estado en el que se encuentra emocionalmente la persona en efecto de la experiencia laboral. (Landy y Conte, 2005).

2.3.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de Variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA LABORAL	Es la forma de percepción de manera individual y grupal de quienes conforman la organización, referente al trabajo mismo, las relaciones interpersonales, y el ambiente físico en el que se desenvuelven. (Rodríguez, 2011)	Se realizó una encuesta (ver anexo A1) para cada trabajador de la empresa "EMPRESA "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018.	1. Factor autorrealización <i>item</i> (1,6, 11, 16,21, 26,31, 36, 41,46) = $\frac{\quad}{10}$ 2. Factor involucramiento laboral <i>item</i> (2,7,12,17,22,27,32,37,42,47) = $\frac{\quad}{10}$ 3. Factor supervisión <i>item</i> (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48) = $\frac{\quad}{10}$ 4. Factor comunicación <i>item</i> (4,9, 14, 19,24, 29, 34,39, 44,49) = $\frac{\quad}{10}$ 5. Factor condiciones laborales <i>item</i> (5,10,15, 20,25, 30, 35,40, 45,50) = $\frac{\quad}{10}$	ORDINAL

<p style="text-align: center;">SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>La satisfacción laboral viene a ser una actitud positiva, y el estado en el que se encuentra emocionalmente la persona en efecto de la experiencia laboral. (Landy y Conte, 2005).</p>	<p>Se utilizó la técnica de la encuesta (ver anexo A2) para obtener información acerca de la variable satisfacción laboral aplicada a cada trabajador de la empresa “EMPRESA TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018.</p>	<p>1. Factor condiciones físicas</p> <p style="text-align: center;"><i>item</i> (1,13,21,28,32)</p> <p style="text-align: center;">= $\frac{\quad}{5}$</p> <p>2. Factor beneficios laborales</p> <p style="text-align: center;"><i>item</i> (2,7,14,22)</p> <p style="text-align: center;">= $\frac{\quad}{4}$</p> <p>3. Factor políticas administrativas</p> <p style="text-align: center;"><i>item</i> (8,15,17,23,33)</p> <p style="text-align: center;">= $\frac{\quad}{5}$</p> <p>4. Factor relaciones sociales</p> <p style="text-align: center;"><i>item</i> (3,9,16,24)</p> <p style="text-align: center;">= $\frac{\quad}{4}$</p> <p>5. Factor desarrollo personal</p> <p style="text-align: center;"><i>item</i> (4,10,18, 25,29, 34)</p> <p style="text-align: center;">= $\frac{\quad}{6}$</p> <p>6. Factor desempeño de tareas</p> <p style="text-align: center;"><i>item</i> (5,11,19, 26,30, 35)</p> <p style="text-align: center;">= $\frac{\quad}{6}$</p> <p>7. Factor relaciones con la autoridad</p> <p style="text-align: center;"><i>item</i> (6,12,20,27,31,36)</p> <p style="text-align: center;">= $\frac{\quad}{6}$</p>	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p>
--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

N= Población de todos los trabajadores del área técnica de Speedy	N = 200
Z = Coeficiente de confiabilidad	Z = 1.96
P = Proporción de emprendedores	P = 0.50
Q = Proporción de no emprendedores	Q= 0.50
E = Error de Estimación	E= 0.05

Luego, el resultado de la muestra probabilística es el siguiente:

$$n = \frac{200 \times (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(200 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)} = 45 \text{ trabajadores}$$

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Con el fin de cumplir con todos los objetivos específicos presentados, se hizo uso de las técnicas e instrumentos que se mostraran en seguida; para el primer objetivo se ha utilizado como técnica a la encuesta y como instrumento pruebas estandarizadas (Anexo A1 ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL; ANEXO A2 ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC) la que será aplicada a los trabajadores del área técnica de Speedy, así mismo para el segundo y quinto objetivo como técnica se usó el análisis estadístico y el instrumento SPSS VS 20, el cual permitirá realizar dicho análisis, de la misma forma para el tercer y cuarto objetivo la técnica de la encuesta además del instrumento una prueba estandarizada (Anexo A1, A2).

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se realizará el estudio de la información obtenida por medio de la herramienta estadística SPSS, VERSION dado que facilita el trabajo con amplias bases de datos y lo práctico que es al interactuar y al realizar el análisis; así mismo la FORMULA DE SPEARMAN, medida de la correlación entre variables aleatorias continuas.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

En el presente trabajo, se respetó la propiedad intelectual, la veracidad de la información obtenida, con la confidencialidad de los datos conseguidos de los encuestados, así mismo no se reveló la identidad de los encuestados que facilitaron los datos adquiridos, así como solo usar los datos permitidos por quienes fuesen encuestados.

III. RESULTADOS

3.1 Preparación y análisis de los datos obtenidos por medio de los instrumentos aplicados.

Se realizó el análisis de los niveles de cada una de las dimensiones del clima laboral y de la satisfacción laboral.

Tabla 2: Dimensiones del Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Dimensiones	Escala	N°	%
Realización Personal			
Muy desfavorable	10 - 17	0	0,0
Desfavorable	18 - 25	18	40,0
Medio	26 - 33	17	37,8
Favorable	34 - 41	10	22,2
Muy Favorable	42 - 50	0	0,0
Involucramiento Laboral			100,0
Muy desfavorable	10 - 17	0	0,0
Desfavorable	18 - 25	0	0,0
Medio	26 - 33	12	26,7
Favorable	34 - 41	31	68,9
Muy Favorable	42 - 50	2	4,4
Supervisión			100,0
Muy desfavorable	10 - 17	0	0,0
Desfavorable	18 - 25	1	2,2
Medio	26 - 33	7	15,6
Favorable	34 - 41	26	57,8
Muy Favorable	42 - 50	11	24,4
Comunicación			100,0
Muy desfavorable	10 - 17	0	0,0
Desfavorable	18 - 25	14	31,1
Medio	26 - 33	21	46,7
Favorable	34 - 41	10	22,2
Muy Favorable	42 - 50	0	0,0
Condiciones Laborales			100,0
Muy desfavorable	10 - 17	0	0,0
Desfavorable	18 - 25	0	0,0
Medio	26 - 33	13	28,9
Favorable	34 - 41	21	46,7
Muy Favorable	42 - 50	11	24,4
Total		45	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional, Trujillo – 2018.

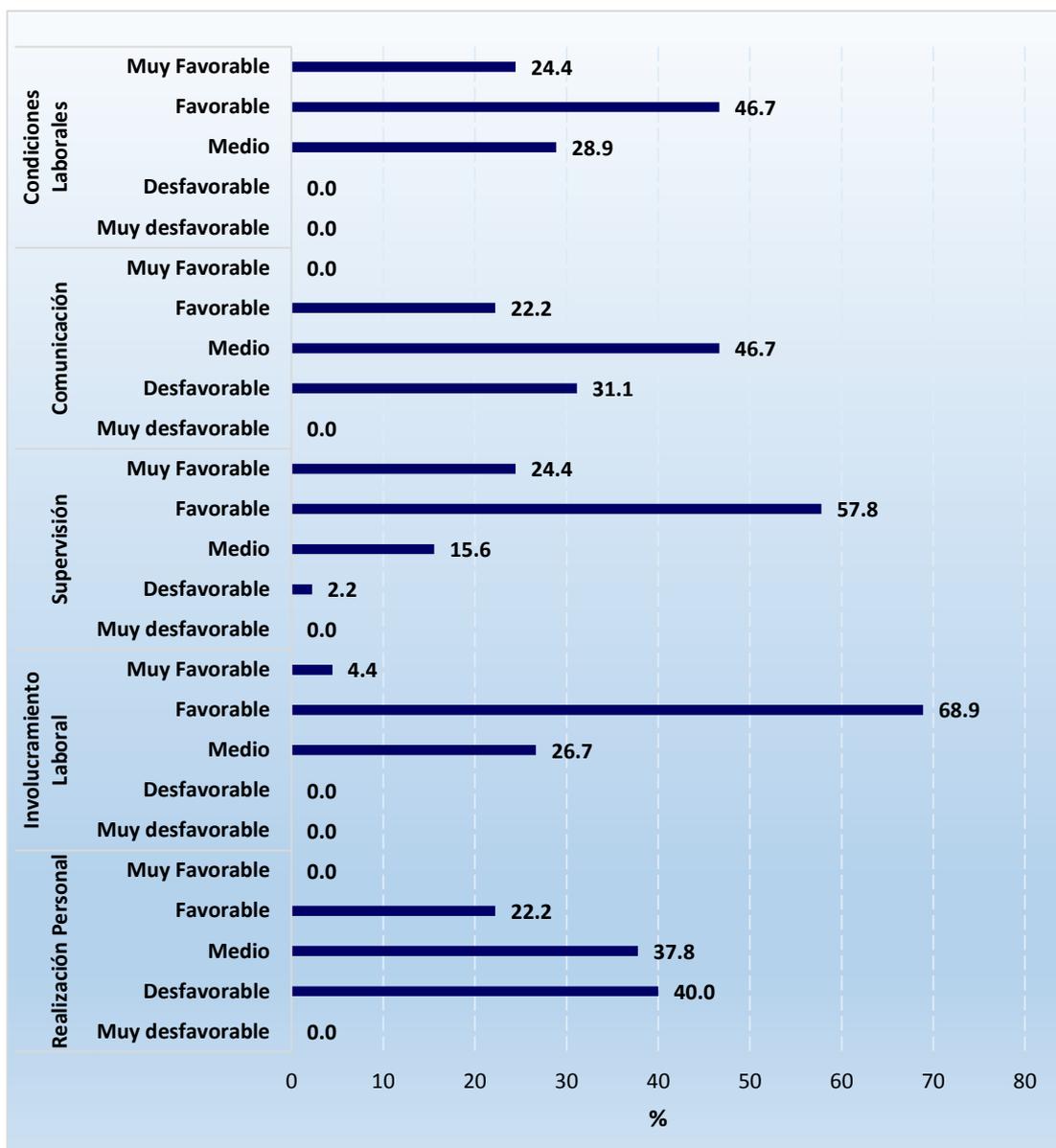


Figura 1: Dimensiones del Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 2.

En la **Figura 1** se ubican los 5 factores de clima laboral donde el factor Comunicación se encuentra en el nivel medio con 46.7%, mientras que los factores Involucramiento Laboral, Supervisión y Condiciones Laborales se encuentran en un nivel favorable con 68.9%, 57.8% y 46.7% respectivamente, en cambio el nivel Realización Personal se encuentra en un nivel desfavorable con respecto a los de trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo.

Tabla 3: Dimensiones de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Dimensiones	Escala	N°	%
Condiciones Físicas y/o Materiales			
Baja	5 - 10	1	2,2
Parcial insatisfacción	11 - 14	2	4,4
Regular	15 - 19	18	40,0
Parcial satisfacción	20 - 22	18	40,0
Alta	23 - 25	6	13,3
Beneficios Laborales y/o Remunerativos			100,0
Baja	4 - 6	0	0,0
Parcial insatisfacción	7 - 8	22	48,9
Regular	9 - 14	20	44,4
Parcial satisfacción	15 - 17	3	6,7
Alta	18 - 20	0	0,0
Políticas Administrativas			100,0
Baja	5 - 10	2	4,4
Parcial insatisfacción	11 - 14	10	22,2
Regular	15 - 19	30	66,7
Parcial satisfacción	20 - 22	3	6,7
Alta	23 - 25	0	0,0
Relaciones Sociales			100,0
Baja	4 - 6	0	0,0
Parcial insatisfacción	7 - 8	0	0,0
Regular	9 - 14	34	75,6
Parcial satisfacción	15 - 17	8	17,8
Alta	18 - 20	3	6,7
Desarrollo Personal			100,0
Baja	6 - 13	0	0,0
Parcial insatisfacción	14 - 18	24	53,3
Regular	19 - 25	19	42,2
Parcial satisfacción	26 - 28	2	4,4
Alta	29 - 30	0	0,0
Desempeño de Tareas			100,0
Baja	6 - 13	0	0,0
Parcial insatisfacción	14 - 18	5	11,1
Regular	19 - 25	38	84,4
Parcial satisfacción	26 - 28	2	4,4
Alta	29 - 30	0	0,0

Relación con la Autoridad			100,0
Baja	6 - 13	1	2,2
Parcial insatisfacción	14 - 18	21	46,7
Regular	19 - 25	22	48,9
Parcial satisfacción	26 - 28	1	2,2
Alta	29 - 30	0	0,0
Total		45	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral, Trujillo – 2018.

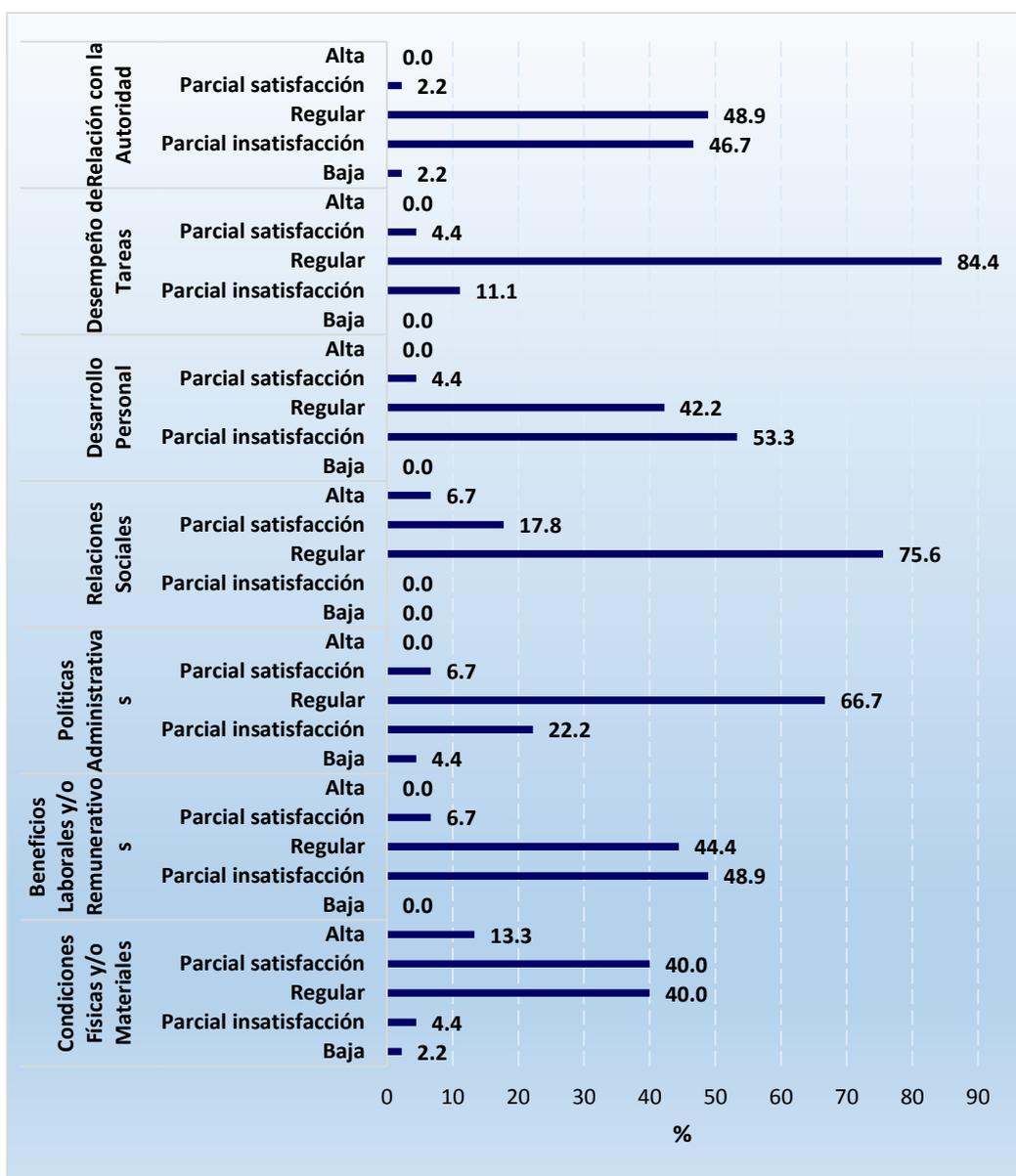


Figura 2: Dimensiones de la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo – 2018.

Fuente: Tabla 3.

En la **Figura 2** se ubican los 7 factores de satisfacción laboral donde los factores Políticas Administrativas, Relación con la Autoridad, Relaciones Sociales y Desempeño de Tareas, se encuentran en el nivel regular con 66.7%, 48.9 %, 62.2%, 75.6% y 84.4%, respectivamente, además de los factores Beneficios Laborales y/o Remunerativos y Desarrollo Personal, se encuentran en un nivel de parcial insatisfacción con un 48.9% y 53.3% respectivamente, en cambio el factor Condiciones Físicas y/o Materiales se encuentra en un nivel de parcial satisfacción con un 40%, con respecto a los de trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo.

3.2 Aplicación de los instrumentos de medición para determinar el nivel del clima laboral de trabajadores.

Para conocer el Nivel del Clima organizacional Se utilizó la Escala de Clima Laboral CLSPC, (Ver Anexo A1), cuyos resultados se muestran en la Tabla 03.

Tabla 4: Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Variable 1	Escala	N°	%
Clima organizacional			
Muy desfavorable	50 - 89	0	0,0
Desfavorable	90 - 129	3	6,7
Medio	130 - 169	19	42,2
Favorable	170 - 209	23	51,1
Muy Favorable	210 - 250	0	0,0
Total		45	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional, Trujillo – 2018.

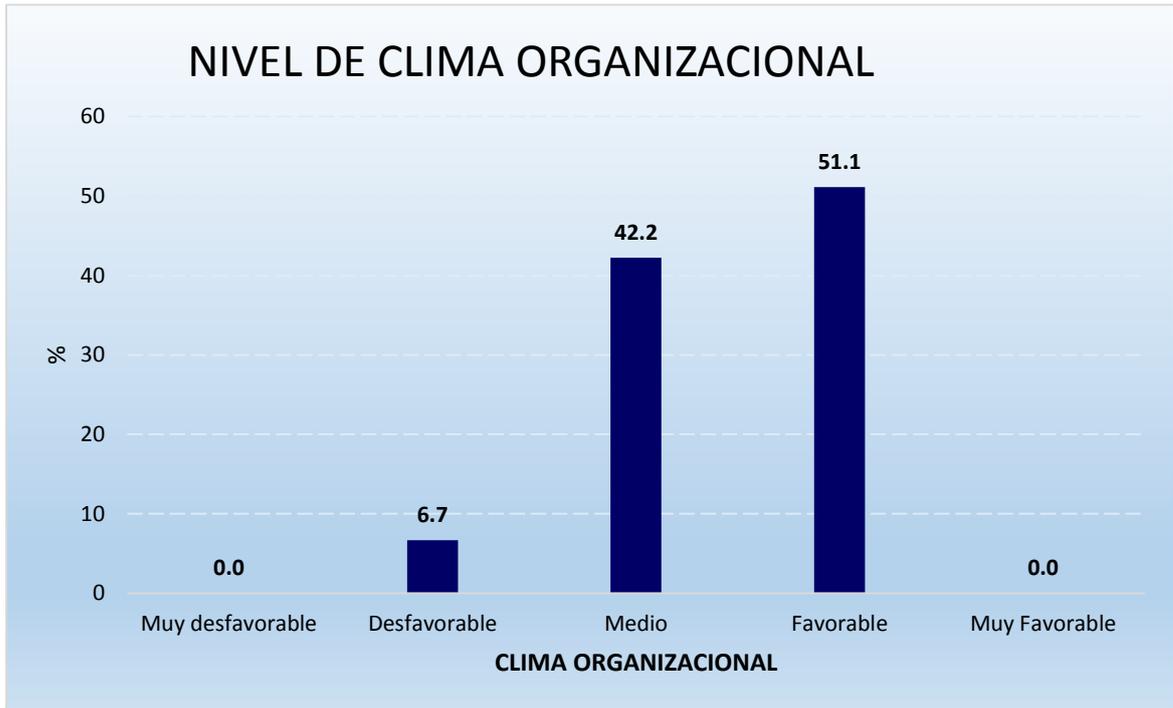


Figura 3: Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 4.

Como se puede apreciar en la **Figura 3**, el mayor porcentaje de trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy se ubica en el nivel favorable de clima laboral total con un 51.1%.

3.3 Aplicación de los instrumentos de medición para determinar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.

Para conocer el Nivel de Satisfacción laboral se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Ver Anexo A2), cuyos resultados se muestran en la Tabla 04.

Tabla 5: Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Variable 2	Escala	N°	%
Satisfacción laboral			
Baja	36 - 92	2	4,4
Parcial insatisfacción	93 - 111	18	40,0
Regular	112 - 148	22	48,9
Parcial satisfacción	149 - 167	3	6,7
Alta	168 - 180	0	0,0
Total		45	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral, Trujillo – 2018.

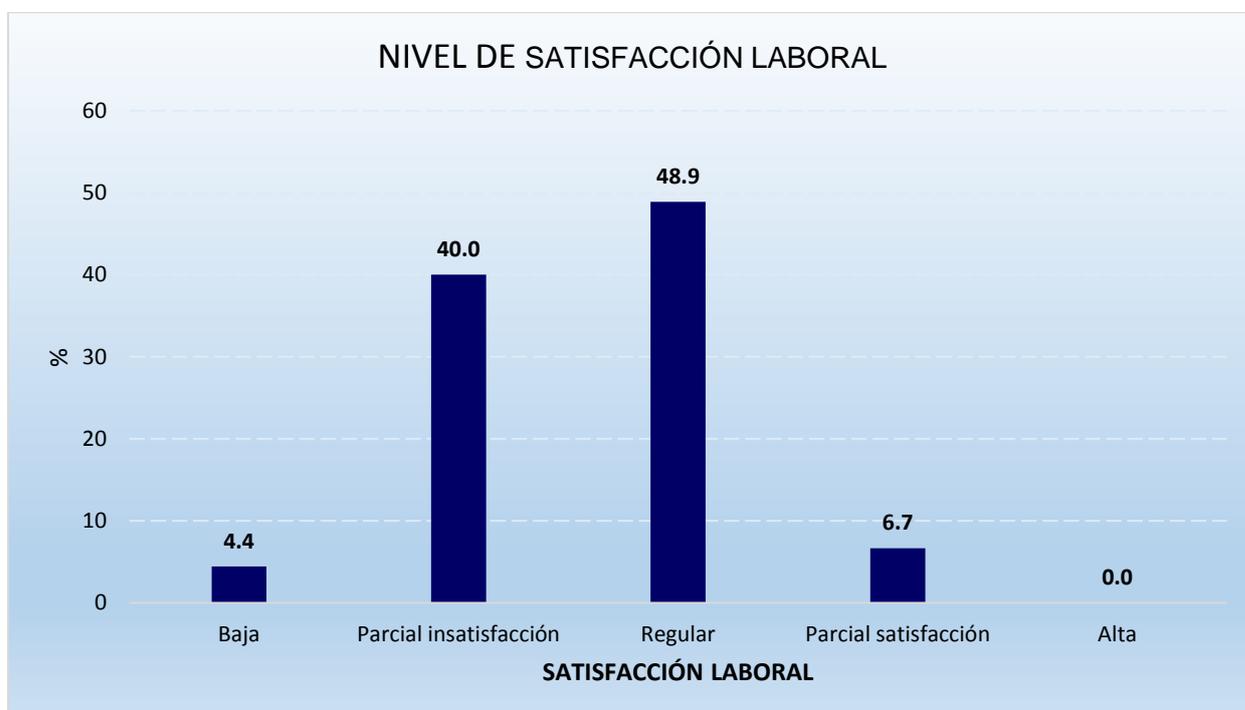


Figura 4: Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 5.

Como se puede apreciar en la **Figura 4**, el mayor porcentaje de trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy se ubica en el nivel regular de satisfacción laboral total con un 48.9%.

3.4 Medición del nivel de correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.

Para conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 6: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Correlación R_{ho} de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL
SATISFACCIÓN LABORAL	
Coeficiente de correlación de spearman	0,872
Sig. (bilateral)	0,000
N	45

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción, Trujillo – 2018.

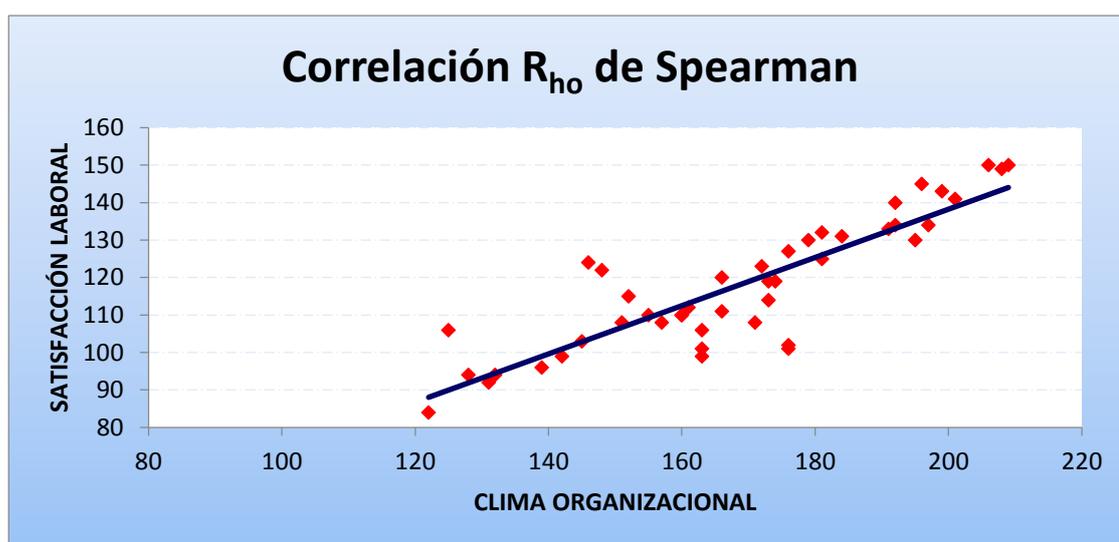


Figura 5: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 6.

En la **Figura 5**, se aprecia que la magnitud de la correlación spearman es *MUY BUENA*, entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral de los de trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo.

3.5 Medición de la correlación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Para conocer la relación de las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral en los trabajadores se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 7: La Realización personal y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

	Correlación de Spearman	Coeficiente R_{ho}	Significancia P
Realizacion personal	Condiciones físicas y/o materiales	0,709	0,000
	Beneficios laborales y/o remunerativos	0,531	0,000
	Políticas administrativas	0,600	0,000
	Relaciones sociales	0,562	0,000
	Desarrollo personal	0,686	0,000
	Desempeño de tareas	0,671	0,000
	Relación con la autoridad	0,728	0,000

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción, Trujillo – 2018.

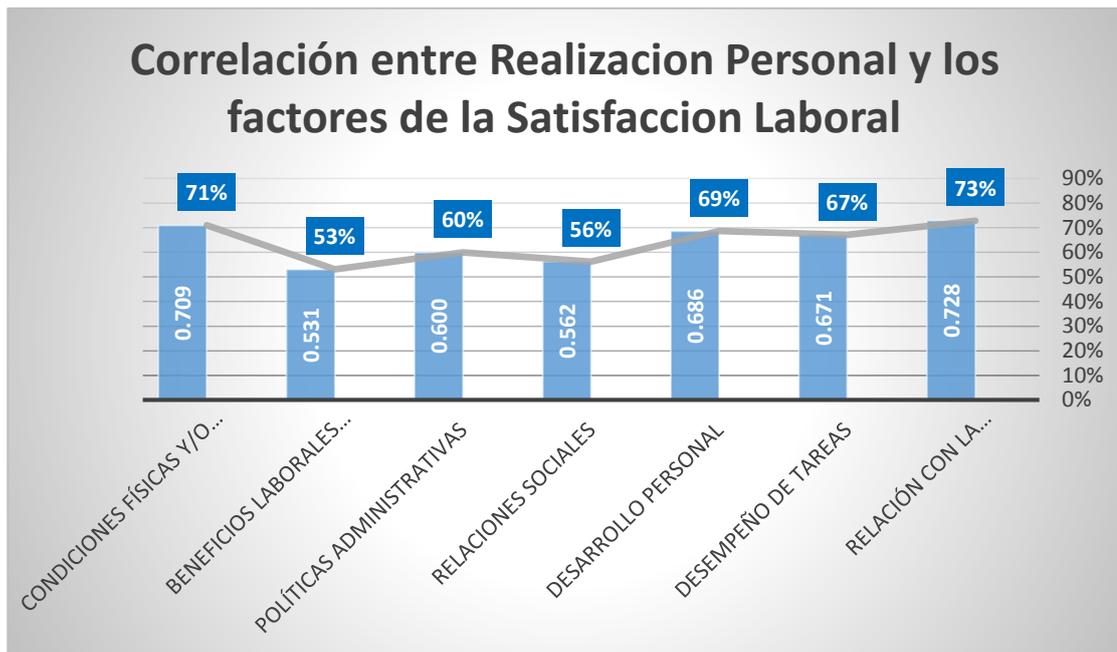


Figura 6: La Realización personal y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 7.

En la **Figura 06**, se observa la correlación entre Realización Personal y los factores de satisfacción laboral, donde se puede notar que existe una correlación buena con los factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Políticas Administrativas, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad, en cambio existe un nivel de correlación moderada con los factores Beneficios Laborales y/o Remunerativos y Relaciones Sociales, con respecto a los trabajadores del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Tabla 8: El Involucramiento laboral y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Correlación de Spearman		Coefficiente R _{ho}	Significancia P
Involucramiento Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	0,834	0,000
	Beneficios laborales y/o remunerativos	0,547	0,000
	Políticas administrativas	0,647	0,000
	Relaciones sociales	0,649	0,000
	Desarrollo personal	0,808	0,000
	Desempeño de tareas	0,856	0,000
	Relación con la autoridad	0,807	0,000

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción, Trujillo – 2018.

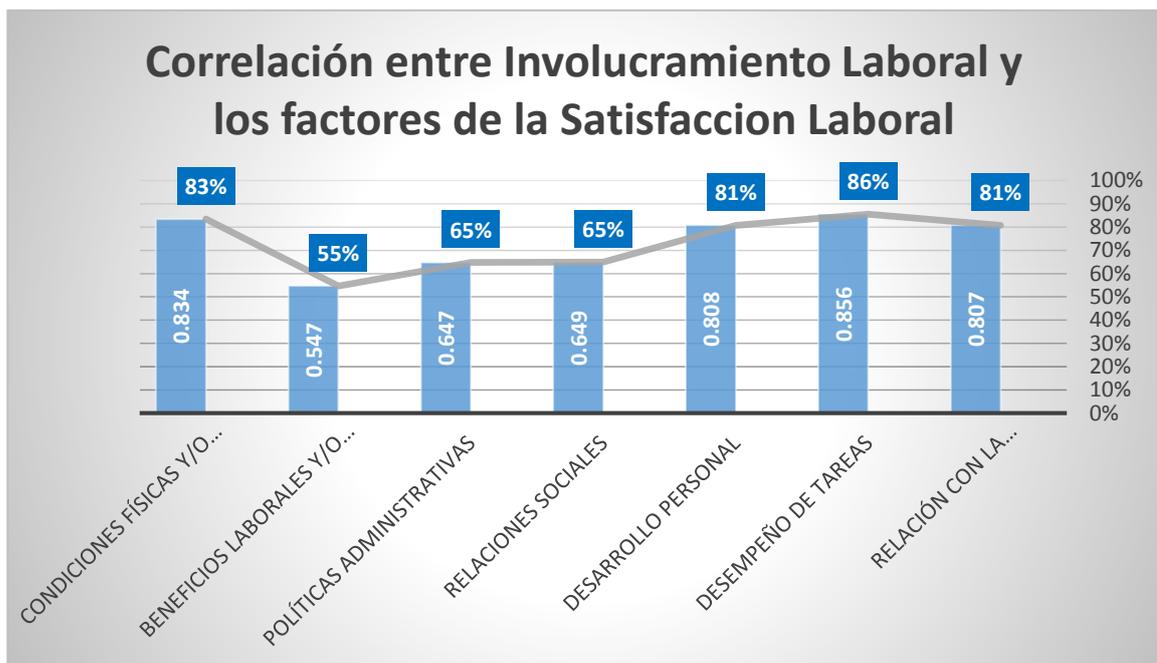


Figura 7: El Involucramiento laboral y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 8.

En la **Figura 07**, se observa la correlación entre INVOLUCRAMIENTO LABORAL y los factores de satisfacción laboral donde se puede notar que existe una correlación muy buena con los factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad, además con los factores Políticas Administrativas y Relaciones Sociales la correlación es buena, en cambio con el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos existe una correlación moderada, con respecto a los trabajadores del área técnica de Speedy, Trujillo – 2018.

Tabla 9: La Supervisión y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Correlación de Spearman		Coficiente R_{ho}	Significancia P
Supervisión	Condiciones físicas y/o materiales	0,830	0,000
	Beneficios laborales y/o remunerativos	0,546	0,000
	Políticas administrativas	0,623	0,000
	Relaciones sociales	0,609	0,000
	Desarrollo personal	0,769	0,000
	Desempeño de tareas	0,836	0,000
	Relación con la autoridad	0,813	0,000

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción, Trujillo – 2018.

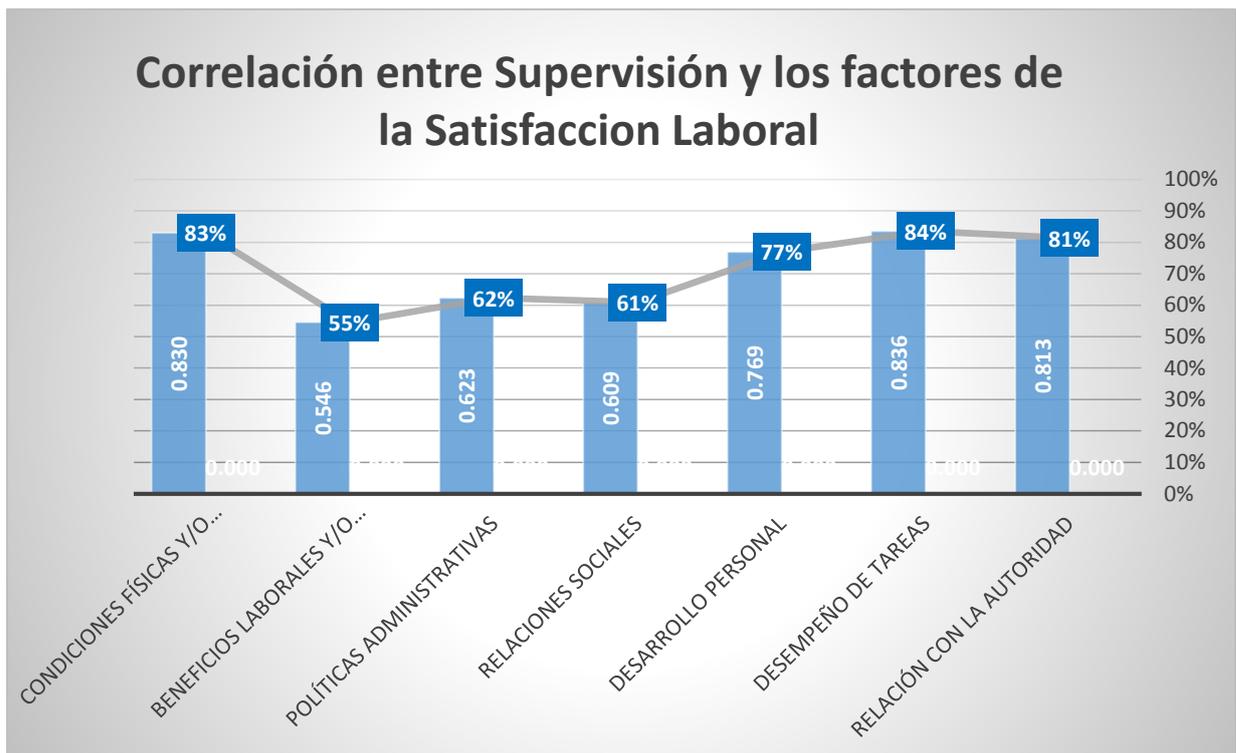


Figura 8: La Supervisión y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 9.

En la **Figura 08**, se observa la correlación entre SUPERVISIÓN y los factores de satisfacción laboral, donde se puede notar que existe una correlación muy buena con los factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad, así mismo existe una correlación buena con los factores Políticas Administrativas, Relaciones Sociales y Desarrollo Personal, en cambio con el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos la correlación es moderada, con respecto a los trabajadores del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Tabla 10: La Comunicación y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Correlación de Spearman		Coefficiente R _{ho}	Significancia P
Comunicación	Condiciones físicas y/o materiales	0,818	0,000
	Beneficios laborales y/o remunerativos	0,622	0,000
	Políticas administrativas	0,719	0,000
	Relaciones sociales	0,693	0,000
	Desarrollo personal	0,881	0,000
	Desempeño de tareas	0,834	0,000
	Relación con la autoridad	0,827	0,000

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción, Trujillo – 2018.

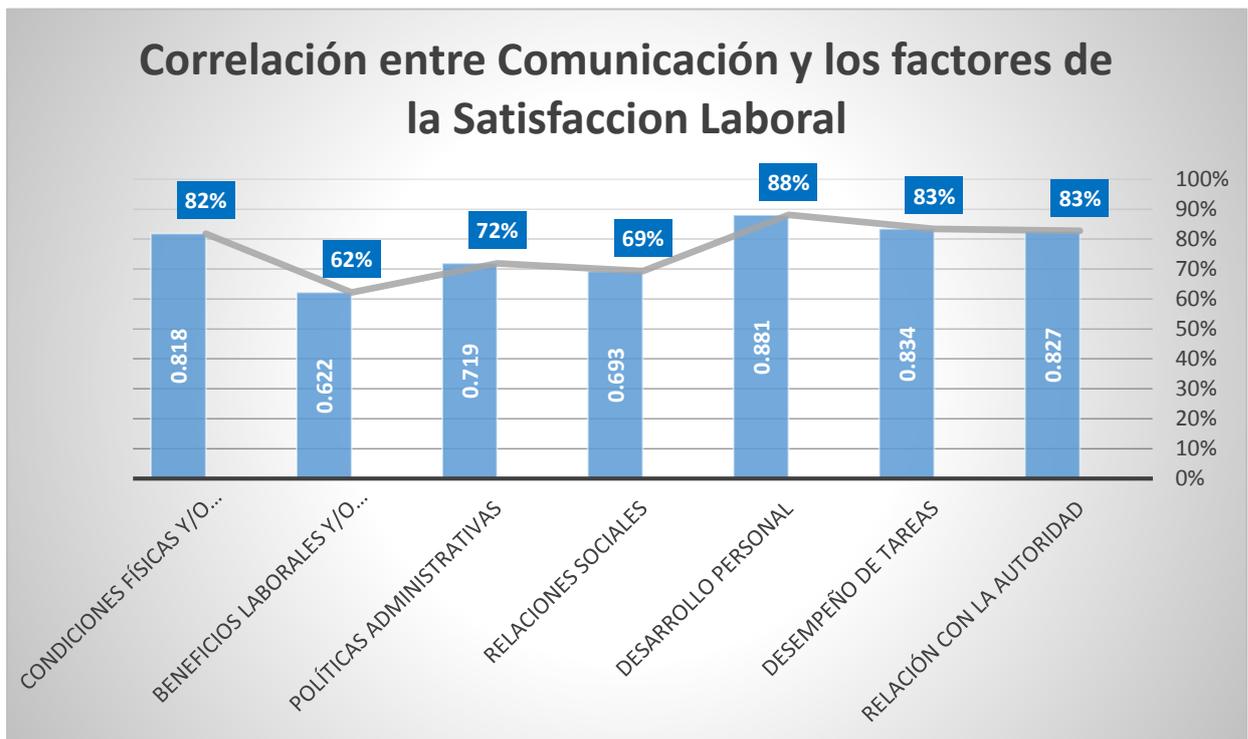


Figura 9: La Comunicación y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 10.

En la **Figura 09**, se observa la correlación entre el factor COMUNICACIÓN y los factores de satisfacción laboral, donde se puede notar que existe una correlación muy buena con los factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad, así mismo existe una correlación buena con los factores Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas y Relaciones Sociales con respecto a los trabajadores del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Tabla 11: Las Condiciones laborales y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa "TELEATENTO DEL PERU S.A.C." del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Correlación de Spearman		Coficiente R_{ho}	Significancia P
Condiciones laborales	Condiciones físicas y/o materiales	0,782	0,000
	Beneficios laborales y/o remunerativos	0,467	0,000
	Políticas administrativas	0,643	0,000
	Relaciones sociales	0,652	0,000
	Desarrollo personal	0,783	0,000
	Desempeño de tareas	0,738	0,000
	Relación con la autoridad	0,770	0,000

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción, Trujillo – 2018.

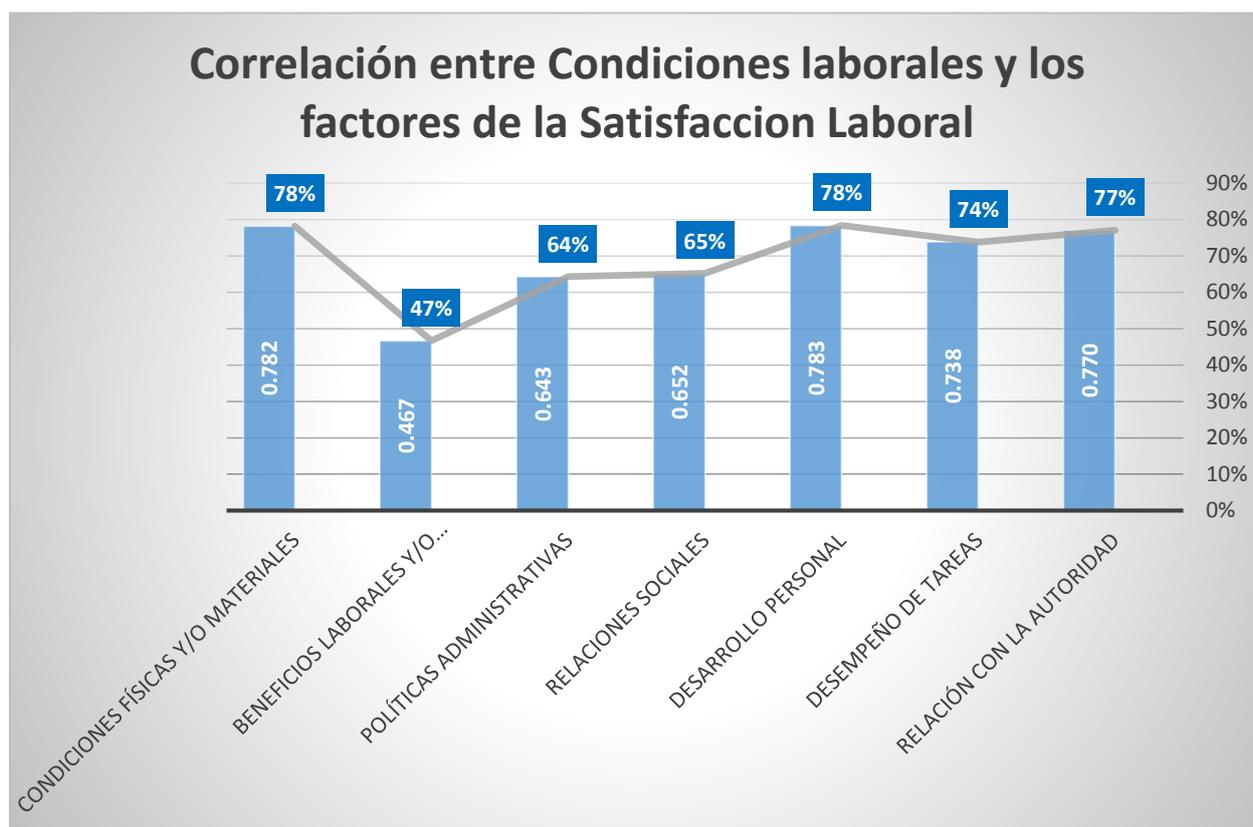


Figura 10: Las Condiciones laborales y su relación con los factores de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, Trujillo - 2018.

Fuente: Tabla 11.

En la **Figura 10**, se observa la correlación entre CONDICIONES LABORALES y los factores de satisfacción laboral, donde se puede notar que existe una correlación buena con los factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad además existe una correlación moderada con el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos con respecto a los trabajadores del área técnica de Speedy, Trujillo – 2018.

PROPUESTA DE MEJORA

3.6 Desarrollo de estrategias – plan de acción

En el actual acápite se detallarán los objetivos, las acciones y las estrategias que se plantean para cada factor y/o dimensión del clima laboral estudiado, sobre la base de los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos anteriormente explicados y detallados.

Para el desarrollo del presente; se ha considerado puntos más resaltantes, que han arrojado los instrumentos aplicados, de cada factor estudiado (autorrealización, condiciones laborales, comunicación, supervisión e involucramiento laboral) se está identificando el indicador crítico negativo obtenido de la aplicación de los instrumentos utilizados; en base a ello, presentaremos los objetivos que se pretende plantear para la superación de dichos factores críticos; así como también, las acciones y estrategias recomendadas para así lograr todos los objetivos que se han planteado.

3.6.1 Factor 1: Autorrealización

Para este factor se hizo una evaluación a la apreciación que tiene el trabajador, en este caso los asesores del área técnica se Speedy, con respecto a las posibilidades que el medio laboral le ofrece, ya sea en cuanto a desarrollo profesional o como perspectiva de futuro.

En ese sentido, se debe aclarar que en este factor se presentan dos situaciones. Por un lado, los trabajadores consideran que si no fuera porque ellos que tratan de autogenerarse actividades que les permitan sentir un desarrollo y avance, la institución no les otorga ninguna herramienta para su desarrollo profesional. La segunda situación es que los trabajadores tienen claro que, debido a la estructura, rubro y orientación de la organización, conocen que una línea de carrera no es viable en este tipo de organizaciones.

De acuerdo con lo expuesto, consideran como autorrealización es que la institución pueda brindarles opciones de desarrollo profesional en cuanto a seguir estudios adicionales relacionados a su actividad, especializaciones y capacitaciones constantes en diversos aspectos, no solo tecnológicos (temas de gestión, pedagógicos, de estructura, entre otros), de manera que puedan transmitir conocimiento dentro del centro de trabajo. Lo mencionado anteriormente es justamente el punto crítico obtenido los resultados de la aplicación de los instrumentos utilizados, lo cual indica que la institución educativa no cuenta con un buen índice de autorrealización para sus trabajadores.

Con la problemática explicada, se plantea el siguiente objetivo para el presente factor.

Objetivo

Capacitar a los trabajadores de acuerdo a las necesidades del centro de trabajo.

Las acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo son las siguientes:

- Identificar las necesidades de capacitación de acuerdo a las brechas existentes: Como centro de trabajo, lo primero que deben realizar es la identificación del tipo de capacitaciones que los trabajadores requieren; no todos se encuentran en el mismo nivel académico; por lo tanto, no podría darse un mismo tipo de capacitación para todos. Así, se reducirían las brechas existentes entre ellos, pudiendo después lograr cierta semejanza y de esa manera, facilitar capacitaciones a nivel general.
- Elaborar un programa de capacitaciones de acuerdo a lo requerido por el centro de trabajo: Esta acción se ejecutaría una vez concretada la primera. Al contar con un programa de capacitaciones, ya sea por nivel académico o por especialidad, estas deben enfocarse de acuerdo a lo que pretenda la empresa.
- Crear mecanismos para solventar costos de capacitación: Como una institución que proporcionaría diferentes tipos de capacitaciones y/o cursos de especialización en favor de sus trabajadores, es necesario que pueda pactar convenios o intercambios estratégicos con otras instituciones para efectos de poder cubrir en términos

económicos. De igual forma, con los trabajadores se puede establecer convenios de permanencia y/o de aplicación de lo aprendido en las diferentes capacitaciones llevadas en pro de generar mejoras para la organización. Asimismo, la institución podría ofrecer un curso o especialidad al trabajador con mejor desempeño en reconocimiento a su esfuerzo, asumiendo el costo total. Solo se beneficiará un docente (el mejor de su área o nivel) y una vez capacitado tendrá la obligación de proporcionar lo aprendido al resto de sus compañeros de trabajo (efecto multiplicador).

Viabilidad de la propuesta

Se considera que las acciones presentadas como estrategias de intervención para mejorar el factor de autorrealización son viables en su totalidad, ya que para identificar necesidades y elaborar un programa específico, más allá de un esfuerzo en común por parte de los directivos para lograr concretar a dónde se quiere llegar con los trabajadores, no se necesita de mayor implementación, sobre todo tomando en cuenta que los directivos cuentan con estudios superiores que les pueden facilitar la concreción de los programas mencionados.

En ese sentido, para que las propuestas sean concretables se requiere de esfuerzo y dedicación por parte de los dirigentes de la organización o, en su defecto, formar un equipo de especialistas para que puedan generar y concretar lo planteado.

Respecto del impacto económico, si bien la organización educativa necesita invertir y asignar un presupuesto para las diferentes capacitaciones, estas pueden ser progresivas y no a gran escala; es decir, la institución no tendría por qué brindar el programa de capacitación en un solo año, este podría ir ejecutándose en períodos y según las necesidades más urgentes.

3.6.2 Factores 2 y 3: Condiciones laborales e involucramiento laboral

En esta sección se explica lo que los trabajadores entendieron o tomaron como definición de ambos factores. Se considera que ambos deben ser referidos de forma simultánea, ya que los puntos críticos obtenidos se encuentran entrelazados. Es decir, se planeará un objetivo principal para la superación de los puntos críticos obtenidos de ambos factores, con acciones que permitirán lograr el cumplimiento del objetivo y la superación de los dos factores analizados.

En el factor de condiciones laborales se ha evaluado que la institución brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales para que los trabajadores puedan cumplir con las tareas encomendadas.

Una vez aplicados los tres instrumentos utilizados con este factor en específico, todos arrojaron como punto crítico, urgente y prioritario solucionar la siguiente situación enfocada al aspecto remunerativo: Los trabajadores consideran no sólo que la remuneración que perciben es poco atractiva, sino que además no está conforme a las funciones, desempeño y/o logros de cada uno de ellos; es decir, los trabajadores han podido percibir que la organización no cuenta con escalas remunerativas, ni con una adecuada estructura salarial, ni tampoco con indicadores claros para otorgar aumentos, premios y/o bonificaciones.

Asimismo, por involucramiento laboral se debe comprender toda aquella identificación que tienen los trabajadores con los valores organizacionales de la institución, así como también el compromiso para cumplir con sus actividades y generar el desarrollo de la organización.

En ese sentido, cuando los trabajadores han evaluado el involucramiento laboral que tienen con la institución, resultó como factor crítico la poca participación que tienen los trabajadores en la elaboración de los objetivos; es decir, no se encuentran satisfechos con solo ejecutar, también tienen disposición para promover iniciativas propias en beneficio de la institución; sin embargo, sienten que no pueden hacerlo.

Por lo tanto, es posible afirmar que los puntos críticos de ambos factores analizados se entrelazan y tienen varios aspectos en común; es por ello que para la superación de ambos se ha planteado el siguiente objetivo general.

Objetivo: Establecer bandas y estructuras salariales así como también incentivos por objetivos cumplidos.

Las acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo son las siguientes:

- Elaborar bandas salariales de acuerdo a las competencias de los trabajadores y al mercado en el que se desarrollan. Esta acción es la principal propuesta para efectos de poder superar la dimensión crítica descrita en el factor de condiciones laborales. Con la elaboración de bandas y estructuras salariales en favor de los docentes, se estaría generando no solo mayor sentido de equidad y distribución, sino que adicionalmente se estaría reconociendo los grados y/o títulos obtenidos por parte de los trabajadores. Asimismo, con la creación de una estructura salarial se tomaría en cuenta los años de permanencia en la institución educativa, el nivel de especialización con el que cuenta cada trabajador, y se reconocería también el esfuerzo permanente de los trabajadores por cumplir con sus funciones. Asimismo, se debe tomar en cuenta lo que ofrece el mercado laboral en el sector en el que se encuentra ubicada la empresa.

En ese sentido, una vez definida la estructura salarial considerando todos los indicadores mencionados, se podría elaborar bandas salariales definiendo la posición de cada trabajador e incrementando sueldos en proporción a los resultados obtenidos; Así se evitaría también las argollas que pueden existir entre los directivos con ciertos trabajadores, quienes reciben beneficios especiales o aumentos de sueldo sin respaldo técnico alguno.

- Crear un programa de incentivos por objetivos cumplidos. La idea de esta acción propuesta es que se lleve a cabo la ejecución de un programa de incentivos para beneficio de los trabajadores, los cuales serán otorgados efectivamente según el cumplimiento de sus propios objetivos, ya sea por las actividades que tienen a cargo o como área o nivel al cual pertenecen. Con ello se generaría mayor satisfacción laboral, ya que se les estaría premiando o bonificando por sus logros, promoviendo

de ese modo la superación del presente factor crítico en lo referente al factor de condiciones laborales.

- Establecer cronogramas de atención a los trabajadores para brindarles *feedback* de sus objetivos. Al ejecutar esta acción propuesta se conseguiría ayudar a los trabajadores a reconocer si efectivamente está cumpliendo o no con sus propios objetivos propuestos. De ejecutarse esta acción no solo se estaría generando retroalimentación en favor de los trabajadores, sino también se les estaría orientando en cuanto al cumplimiento de sus funciones y obligaciones, generando mayor satisfacción en ellos, sobre todo si estos resultados fueran tomados en cuenta para el aspecto remunerativo. Así, los trabajadores se sentirían más satisfechos en cuanto al sentido de justicia y equidad.
- Elaboración de un programa que premie al trabajador del mes. La idea de la presente acción es promover el reconocimiento de los trabajadores en cuanto a su desempeño, puntualidad, proactividad y calidad de los servicios que prestan en los diferentes niveles y/o áreas académicas que se desarrollan para que ellos sientan que sus logros están siendo tomados en cuenta por la dirección de la institución.

Viabilidad de la propuesta

Las presentes acciones son concretables en un 100%, ya que más que una inversión en términos económicos, lo que se requiere es compromiso por parte de los directivos de la organización. Asimismo, se requiere de tiempo y esfuerzo para transmitir lo que realmente desea conseguir la organización con los trabajadores.

Asimismo, si bien ciertas acciones propuestas requieren de una inversión económica, estas a un mediano plazo van a generar un retorno para la institución, debido a que, por ejemplo, al estructurar bandas salariales acordes al mercado y según lo indicado en las propuestas, disminuiría la rotación en cuanto a contratación de docentes, lo cual generaría mayor estabilidad con el equipo que se conforme y se podrían concretar mayores mejoras para la organización.

3.6.2 Factores 4 y 5: Comunicación y supervisión

El factor de comunicación ha sido la segunda dimensión en obtener un resultado que, a pesar de estar por encima de lo esperado con respecto a la evaluación del clima laboral, cuenta con ciertos matices que se enfatizará a continuación.

Se entiende la comunicación como aquel factor de percepción de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información que brinda la organización, siendo esta pertinente para el buen funcionamiento de la institución como para la generación de buena atención al usuario, en este caso los trabajadores.

Bajo este orden de ideas, deben realizarse las siguientes precisiones.

Con respecto a la fluidez, los trabajadores han manifestado que la oportunidad que tienen ellos para comunicarse y obtener información por parte de los directivos es adecuada; es decir, existe la política por parte de los directivos de la organización de trabajar “a puerta abierta” dando a los trabajadores la oportunidad de que sean ellos quienes accedan a la información si así lo requieren. Es por ello que este factor arroja resultados relativamente buenos en la aplicación de la encuesta del clima laboral, ya que las preguntas van enfocadas a esta situación, es decir, a la disponibilidad de los directivos para brindar información.

Asimismo, para el factor de supervisión se ha tomado en cuenta las apreciaciones que los trabajadores perciben respecto a la supervisión de la actividad laboral que desarrollan por parte de sus superiores, así como también con relación al apoyo y orientación que se les brinda para la realización de las tareas que forman parte de su desenvolvimiento diario.

En este sentido, si bien con la aplicación de la encuesta de evaluación de clima laboral los resultados en el factor supervisión no fueron del todo malos, existe también una situación crítica evidenciada en el instrumento aplicado; por parte de los superiores no existe un reconocimiento expreso de los diferentes logros que alcanzan cada uno de ellos, lo que genera la sensación de que no existe supervisión o que no se les brinda

un apoyo y una orientación necesaria; es decir, los docentes no logran identificar cuándo han cometido un logro y cuándo no.

Bajo este orden de ideas, se ha planteado como objetivo principal, para superar las situaciones críticas de ambos factores, el siguiente objetivo.

Objetivo: Elaborar un plan de comunicaciones internas.

Para el cumplimiento del objetivo planteado, se sugiere la ejecución de las siguientes acciones a tomar en cuenta:

- Programar reuniones semanales para comunicar actividades. La idea de la presente acción es crear de manera formal canales de comunicación distendidos de los trabajadores con los directivos de la organización tanto a nivel grupal como individualmente, con la finalidad de que ellos puedan expresar algunas ideas y/o mejoras en beneficio de ellos y de la institución. Asimismo, con las ideas aceptadas se debería establecer responsables a cargo, plazos de ejecución y mostrar resultados.
- Crear un chat interno para comunicación entre trabajadores y directivos: Es necesario mencionar que la institución cuente con un sistema de correos corporativos, el mismo que permite tener una comunicación interna e inmediata haciendo uso de internet entre trabajadores y también con los directivos. En ese sentido, la propuesta de esta acción es promover el uso de esta valiosa herramienta, ya que en la organización no se le está dando el nivel de importancia que merece. Con ello, se estaría plasmando un mecanismo adicional para los trabajadores y directivos en cuanto a que la comunicación sea de manera más flexible entre todos.
- Establecer equipos de trabajadores para realizar actividades establecidas por la dirección. La idea de la acción propuesta es generar mayor integración entre los trabajadores; es decir; permitir que se agrupen de forma aleatoria y no necesariamente por empatía, años de antigüedad, por niveles o por áreas establecidas, sino que puedan formar equipos de trabajo, sea para organización de los diversos eventos que maneja la institución.

Viabilidad de la propuesta

Se considera que cada una de las propuestas generaría un impacto económico en la organización, además la ejecución de las propuestas sería el resultado de la consolidación de un equipo integrado, así como también una mejora en cuanto a las relaciones interpersonales y plasmando un estilo de comunicación, lo cual es directamente proporcional con la satisfacción laboral que todo ello generaría; no requiriendo en este caso mayor gasto o presupuesto, sino esfuerzo, dedicación y tiempo por quienes decidan ejecutar las acciones propuestas.

3.7 Lineamientos para la aplicación del plan de mejora propuesto

En el presente acápite se explicará la viabilidad general de las acciones propuestas para la mejora de la gestión del clima laboral de los trabajadores de la Empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy, lo cual repercutirá positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

3.7.1 Viabilidad general del plan

A nivel directivo, esta organización es manejada por directivos comprometidos en este tema, por ello resulta mucho más factible aprobar proyectos y propuestas.

Asimismo, al tomar en cuenta que las propuestas son de carácter blando, es decir, que la organización no requiere más que contar con la iniciativa y no con un cambio significativo en cuanto a infraestructura o incremento de los sueldos, es posible afirmar que el cuerpo directivo, en busca de la mejora de la gestión del clima laboral, facilitará la ejecución de las propuestas planteadas, ya que podrá comprobar que en términos de productividad, este factor se incrementará considerablemente.

El cuerpo directivo de la institución ha demostrado gran preocupación por mejorar y avanzar con relación a la gestión de clima laboral que se está llevando a cabo en la

organización, ya que ellos tienen proyectos de expansión a futuro, lo cual implica arraigar a su personal y generar la satisfacción necesaria para que ellos sean el sustento de dicha expansión así como también, afianzar la marca como institución, haciendo partícipes a su trabajadores.

3.7.2 Horizonte de aplicación

Se estima un año para la ejecución de las acciones propuestas, considerando que la realización de las mismas sucede progresivamente, algunas de ellas mensualmente y otras por única vez; pero tomando en consideración que todas tienen un único propósito: la mejora en la gestión del clima laboral de la organización.

3.8 Cuadro Resumen del Plan de Acción (Estrategias y Propuestas)

Factor	ENCUESTA : ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL		OBJETIVOS	ACCIONES	COSTOS
<p>Autorrealización</p>	<p>Conforme podemos apreciar, en el factor de autorrealización notamos que el indicador más bajo respecto a las oportunidades de progresar en la organización; el cual señala que los trabajadores sienten que no hay mayor oportunidad de lograr quizá una línea de carrera; es decir, sienten que la empresa no les brinda mayores opciones de progreso a nivel organizacional y profesional.</p> <p>Por otro lado, el indicador más alto en el presente factor es para los trabajadores poder cumplir con las tareas diarias en el trabajo; lo cual les permite un desarrollo personal.</p>	<p>Capacitación constante</p>	<p>CAPACITAR A LOS TRABAJADORES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA INSTITUCIÓN</p>	<p>IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACION DE ACUERDO A LAS BRECHAS EXISTENTES</p>	<p>NO</p>
		<p>Perspectiva de autorrealización</p>		<p>ELABORAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIONES PROFESIONALES Y DE GESTIÓN DE ACUERDO A LO REQUERIDO POR LA INSTITUCION</p>	<p>SÍ</p>
	<p>Si bien esta situación, genera cierta contradicción entre ambos indicadores a primera vista; lo que debemos entender por este último es que son los trabajadores quienes se permiten un desarrollo personal haciendo sus tareas diarias en el trabajo; es decir, son ellos los que buscan su propio desarrollo y no la institución educativa y sienten que lo vienen logrando; cada vez que cumplen con las tareas diarias del trabajo.</p> <p>En este factor; notamos entonces que los docentes perciben que la empresa no les brinda oportunidades adecuadas de progreso y son ellos quienes tienen que autogenerarse el desarrollo propio; sintiendo que pueden llegar a este desarrollo a través de la realización de sus actividades diarias y cotidianas.</p>	<p>CREAR MECANISMOS PARA SOLVENTAR LOS COSTOS DE CAPACITACION SEGÚN EL TIPO DE CURSO O ESPECIALIZACIÓN</p>		<p>SÍ</p>	

Factor	ENCUESTA : ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL		OBJETIVOS	ACCIONES	COSTOS
Condiciones laborales	<p>Un muy buen indicador a resaltar y que en efecto ha salido con alta puntuación es el de tecnología; ya que los trabajadores consideran que disponen de la tecnología necesaria que facilita el trabajo que realizan, lo cual facilita sus labores.</p> <p>Por otro lado, dos indicadores desfavorables se vieron en el factor de condiciones laborales; ambos relacionados a la remuneración; siendo uno de ellos el que los docentes consideran que la remuneración que reciben es poco atractiva con respecto a otras; y también, que la remuneración no está de acuerdo al desempeño y los logros de cada uno de ellos.</p> <p>Consideramos que el resultado desfavorable de estos indicadores se refiere principalmente a que los trabajadores sienten que su remuneración no está conforme a las funciones que realizan; es decir, la gran mayoría recibe una remuneración similar, a pesar de que pueda existir diferentes funciones, diferentes rangos académicos y diferente desempeño.</p>	Remuneración acorde al mercado	ESTABLECER BANDAS SALARIALES E INCENTIVOS POR OBJETIVOS CUMPLIDOS	ELABORAR BANDAS SALARIALES DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES	SÍ
		reconocimientos monetarios y no monetarios		CREAR UN PROGRAMA DE INCENTIVOS POR OBJETIVOS CUMPLIDOS	SÍ
		Argollas con los profesores		ESTABLECER CRONOGRAMAS DE ATENCIÓN, PARA BRINDARLE FEEDBACK DE SUS OBJETIVOS	NO
		Infraestructura y Ambientes de trabajo		UTILIZAR LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA ESTABLECER EL INCREMENTO SALARIAL ANUAL	SÍ
		Formas y estilo de comunicación		ELABORAR EL TRABAJADORES DEL MES	SÍ
				ELABORAR LOS OBJETIVOS CON PARTICIPACION DE CADA DOCENTE	NO
Factor	ENCUESTA				
Involucramiento laboral	<p>Con relación al factor de involucramiento laboral; el indicador más bajo es en el cual no se les permite a los trabajadores participar en los objetivos y las acciones de las tareas asignadas; es decir, ellos solo reciben lo ya asignado más no son partícipes de la creación de dichos objetivos o de las acciones que involucran a sus respectivas áreas.</p> <p>De otro lado, el indicador más alto es que sienten que tienen clara la definición de visión, misión y valores de la institución educativa, lo cual resulta muy favorable para la institución educativa, ya que sus colaboradores conocen cual resulta ser la finalidad de la organización.</p>				

Factor	ENCUESTA : ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL		OBJETIVOS	ACCIONES	COSTOS
Comunicación	<p>En este factor, notamos que el indicador más alto es el acceso a la información para que los docentes puedan cumplir con su trabajo; es decir, sienten que cuentan con el contenido necesario para la realización de sus laborales.</p> <p>Por otro lado, el indicador más bajo es la falta de cooperación entre los compañeros de trabajo; este indicador podría ser una señal de que el clima laboral de la empresa. Se encuentra en la categoría de desfavorable. Este indicador de falta de cooperación resulta clave para el buen funcionamiento de la organización; ya que la cooperación entre compañeros resulta de vital importancia; justamente debido a la naturaleza del rubro y servicio dedicado.</p>	Planificación	ELABORAR UN PLAN DE COMUNICACIONES INTERNAS	PROGRAMAR REUNIONES SEMANALES PARA COMUNICAR ACTIVIDADES	NO
		Resolución de problemas		CREAR UN CHAT INTERNO PARA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES Y DIRECTIVOS	NO
		Información		ESTABLECER EQUIPOS DE TRABAJO INTERNIVELES PARA REALIZAR TRABAJOS ESTABLECIDOS POR LA DIRECCION	NO
		Temas de control			

Supervisión	<p>Con respecto al factor de supervisión, notamos que el indicador más alto es que existe en la organización una buena administración de los recursos según la percepción de los participantes de la encuesta aplicada; lo cual señala que los recursos que maneja la empresa son bien distribuidos a nivel general.</p> <p>Sin embargo, el indicador cuyo coeficiente más bajo arrojó en este factor es que la falta de reconocimiento por los logros de los colaboradores; en ese caso, se aprecia que los trabajadores no sienten que sus logros son reconocidos; lo cual podría indicar una posible sensación de insatisfacción.</p>	Inducción	<p>Se ha mejorado mucho la presentación en la inducción, donde se entrega manuales y reglamentos pero falta motivar a los trabajadores, muchas veces se toman como ejemplo problemas e incidentes de años anteriores, haciendo que el inicio del año sea tenso y no con ánimo.</p>
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.9 Verificación de Hipótesis:

3.6.1 Prueba De Normalidad:

H1: Los datos del clima organizacional y la satisfacción laboral no presentan un comportamiento normal

H0: Los datos del clima organizacional y la satisfacción laboral presentan un comportamiento normal

Supuestos:

$P \leq 0.05$ se aprueba H1

$p > 0.05$ se aprueba H0

Para realizar la prueba de normalidad se hizo con la herramienta estadística SPSS versión 20 tomando los datos del clima y satisfacción laboral.

Tabla 12: Prueba de normalidad del del clima organizacional y la satisfacción laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
C.ORGANIZACIONAL	,078	45	,200*	,975	45	,438
S.LABORAL	,100	45	,200*	,970	45	,291

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: SPSS VS 20.

Interpretación: debido que la muestra es de 45 y es menor a 50 se referencia la prueba de normalidad de Shapiro –wilk, obteniendo un valor $p = 0.438$ para el clima organizacional y un valor $p=0.291$ para la satisfacción laboral; por lo que se aprueba H0, por lo tanto, esto conlleva a usar la prueba R – Pearson.

3.6.2 Formulación de hipótesis:

Se establece hipótesis nula – alternativa

H1: No existe una relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.”.

H0: Existe una relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.”.

Tabla 13: Correlación de R –Pearson entre las variables.

C.ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,872**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
S.LABORAL	Correlación de Pearson	,872**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Fuente : SPSS versión 20

Interpretación: $P < 0.05$ Se rechaza la hipótesis nula, esto nos indica que existe una correlación altamente significativa entre el entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.”.

IV. DISCUSIONES

Habiendo hecho el análisis de los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados, en la variable clima organizacional, se encontró un NIVEL DESFAVORABLE (40%) en el factor realización personal, esta realidad lamentablemente se muestra en muchas empresas del medio como se puede ver en las investigaciones hechas por Gonzales Chuquisengo Karen Paola y Jannet Del Rocío Millán Lobatón, quienes también encontraron un nivel de realización personal BAJO- PROMEDIO (42.3%) y nivel PROMEDIO (49.8%) respectivamente. El 53% de trabajadores peruanos de los sectores de minería, banca, retail, telecomunicaciones y servicios indicó no sentirse feliz ni valorados por su organización, de acuerdo a una encuesta de la consultora Supera efectuada a 1.500 personas de Lima, Arequipa y Chiclayo entre abril y julio de este año. (Revista gestión 2017).

En cuanto a la determinación de los niveles de clima organizacional en los trabajadores de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018 obtenidos mediante la prueba estandarizada Escala de Clima Laboral (CLSPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), se encontró un nivel favorable con un 51,1 % lo cual se compara y se reafirma con la investigación realizada por Natalia Francesca Castillo Dávila, la cual en su trabajo de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima” obtuvo un nivel de clima organizacional FAVORABLE (60%), Los trabajadores perciben que el clima es favorable cuando las actividades que realizan son útiles, lo que les provee un sentido de valor propio. Frecuentemente quieren responsabilidades que signifiquen un desafío, el cual sea intrínsecamente satisfactorio. Así como también la gran mayoría busca la responsabilidad y la oportunidad de obtener éxito. Pues desean ser escuchados y tratados en tal sentido que se les valore y reconozca como individuos. Quieren sentir que la empresa se preocupa y toma interés por sus necesidades y problemas, García (2007).

En cuanto a la determinación de los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “EMPRESA TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018 obtenidos mediante la prueba estandarizada Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, se encontró

un nivel MEDIO con un 48,9%, lo cual también presenta una similitud con el trabajo realizado por Natalia Francesca Castillo Dávila, la cual identifico un nivel de satisfacción laboral MEDIO con 55.3%, así mismo, Norma Quispe Aquino en su investigación determinó un NIVEL REGULAR de 51.2% de satisfacción laboral, Se cumplió con la teoría de (Locke), en la dimensión Trabajo, comparado con los resultados encontrados, porque entre el 50% y 60% de los trabajadores está algo de acuerdo, en encontrar su trabajo idóneo para él.

Se determinó que existe una relación MUY BUENA entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se logró describir a la variable Independiente e identificar a la variable Dependiente. Comparando estos resultados con otros trabajos evidenciamos que varios de éstos encontraron los mismos resultados: En la investigación de Edgar Llaguento y Karina Becerra, titulada: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”, llegaron a la conclusión que presenta una CORRELACIÓN DIRECTA SIGNIFICATIVA del 75.8% entre estas dos variables. La investigación de Norma Quispe que tiene como título: Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Se concluye que existe relación significativa positiva moderada del 65% entre las variables estudiadas. Además de la investigación de Janet Millán y Marilyn montero titulada: clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016. , halla relación del 79% entre los dos constructos planteados: Clima organizacional y Satisfacción Laboral, La medición del clima laboral implica conocer la opinión que las personas tienen sobre las condiciones particulares de sus organizaciones. De allí que esta medición aporta información relevante para identificar los motivos de problemas específicos que existen en la organización y evaluar los orígenes de los potenciales conflictos o de la insatisfacción Brunet (2011).

En cuanto a la determinación de la correlación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral se identificó una dimensión o factor que presenta un NIVEL DE CORRELACIÓN MODERADA, donde su correlación es menor con respecto a las demás dimensiones, este factor es el de Beneficios Laborales y/o Remunerativos, y su correlación varía entre 46.7% y 62%, comparado con la investigación de Marilyn Bettsy Montero Cajusol donde evidencia en su investigación

que los Beneficios Laborales y/o Remunerativos es la dimensión que menos relación tiene con respecto a las demás; Si las recompensas son adecuadas se manifestará un mayor grado de Satisfacción Laboral. Griefes (2003), pues los colaboradores perciben una equivalencia entre su desempeño y sus beneficios remunerativos.

V. CONCLUSIONES

Según el objetivo general, se determinó en qué la relación que existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral es MUY BUENA con respecto a los trabajadores del área del área técnica de Speedy de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” de la ciudad de Trujillo, de acuerdo a la correlación estadística de spearman con un nivel muy bueno de (0.872).

De acuerdo con los resultados, habiendo hecho el análisis de los datos obtenidos, en el primer objetivo específico con respecto a la variable **CLIMA LABORAL**, se puede evidenciar que el factor Comunicación se encuentra en el NIVEL MEDIO con 46.7%, mientras que los factores Involucramiento Laboral, Supervisión y Condiciones Laborales se encuentran en un NIVEL FAVORABLE con 68.9%, 57.8% y 46.7% respectivamente, en cambio el nivel Realización Personal se encuentra en un NIVEL DESFAVORABLE con un 40.0%; así mismo con los factores de la **SATISFACCIÓN LABORAL**, donde los factores Políticas Administrativas, Relación con la Autoridad, Relaciones Sociales y Desempeño de Tareas, se encuentran en el NIVEL REGULAR con 66.7%, 48.9 %, 62.2%, 75.6% y 84.4%, respectivamente, además de los factores Beneficios Laborales y/o Remunerativos y Desarrollo Personal, se encuentran en UN NIVEL DE PARCIAL INSATISFACCIÓN con un 48.9% y 53.3% respectivamente, a diferencia del factor Condiciones Físicas y/o Materiales que se encuentra en un nivel de PARCIAL SATISFACCIÓN con un 40%, con respecto a los de trabajadores de la empresa “EMPRESA “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo.

En el segundo objetivo específico donde se determinó el nivel del clima laboral de los trabajadores del área técnica de Speedy de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” en periodo 2018, se obtuvo un NIVEL FAVORABLE con un 51.1%.

En el tercer objetivo específico donde se determinó el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del área técnica de Speedy de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” en periodo 2018, se obtuvo un NIVEL REGULAR con un 48.9%.

Siendo el cuarto objetivo específico medir el nivel de correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área técnica de Speedy de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” en el periodo 2018, se obtuvo como resultado una correlación del 87.2%.

Finalizando con el quinto objetivo específico, donde se midió la correlación de cada una de las dimensiones del clima laboral con todas las dimensiones de la satisfacción laboral, se encontró que el factor **REALIZACIÓN PERSONAL** presenta una CORRELACIÓN MODERADA con los factores Beneficios Laborales y/o Remunerativos (53.1%) y Relaciones Sociales (56,2%); a deferencia de los demás factores donde el nivel de CORRELACIÓN ES BUENA; de la misma manera el factor **INVOLUCRAMIENTO LABORAL** presenta una CORRELACIÓN MODERADA con el factor Beneficios Laborales (54.7%), y con los demás factores la correlación es BUENA - MUY BUENA; así mismo el factor **SUPERVISIÓN** presenta una CORRELACIÓN MODERADA con los factores Beneficios Laborales y/o Remunerativos (54.6%) y con los demás factores la correlación es BUENA - MUY BUENA, además el factor **COMUNICACIÓN** presenta una relación BUENA - MUY BUENA con todos los factores de la satisfacción laboral; por último el factor **CONDICIONES LABORALES** presenta una CORRELACIÓN MODERADA con el factor Beneficios Laborales (46.7%), y con los demás factores la correlación es BUENA.

VI. RECOMENDACIONES

Habiendo encontrado una relación muy buena entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área técnica de Speedy de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” de la ciudad de Trujillo, y para que los trabajadores tengan una óptima identificación con la empresa se recomienda seguir manteniendo el compromiso por el bienestar y desarrollo personal y laboral de cada trabajador, procurando impulsarlos y animarlos a que continúen esmerándose en sus puestos de trabajo dentro de la empresa.

Se recomienda elevar las conclusiones del presente trabajo a la dirección de gestión del talento humano de la organización para su consideración en los planes estratégicos nacionales, así mismo Realizar evaluaciones anuales a todo el personal de dicha área y de toda la empresa a fin de continuar con los hallazgos y obtención de una base de datos más amplia sobre estas dos variables que se demuestran correlacionadas de manera directa positiva y de manera significativa a nivel estadístico.

Debido a que se encontró un NIVEL DESFAVORABLE en el factor realización personal, se recomienda incentivar a que el representante de la empresa brinde las posibilidades del medio laboral con el fin de favorecer la autorrealización de cada trabajador ya sea a través de talleres vivenciales, capacitaciones eventuales, que les permita su desarrollo personal y profesional.

Debido a que el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos presenta una CORRELACIÓN MODERADA con respecto a los demás factores que presenta una mejor relación entre sí, se recomienda que la compañía divulgue con mayor amplitud los derechos laborales temporales o definitivos de los así como también la estructura remunerativa pertinente de acuerdo a ley a fin de que todos los involucrados conozcan de los derechos y obligaciones de unos y otros. Y así lograr una equidad en las responsabilidades a quien le corresponda para desarrollar las labores dentro del clima laboral más favorable.

Se recomienda a futuros investigadores, desarrollar una tesis aplicada en el área técnica de Speedy de la empresa “TELEATENTO DEL PERU S.A.C.” de la ciudad de Trujillo teniendo como fin fortalecer principalmente el Clima Laboral, teniendo como base a la satisfacción de la necesidad de afiliación de quienes conforman dicha área.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. TEXTOS

Bernal, C. y Sierra. *Proceso Administrativo para las organizaciones del Siglo XXI.* Mexico : Pearson Educación S.A, 2008.pp.118-120.

ISBN: 978970261562.

Brunet, L. *clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.* Mexico : Trillas, 2011. pp. 249-250.

ISBN: 9682420067.

Castañeda, Martin. *La Motivacion.* Lima : Mrcelino Champagnat, 2009.pp.80-83

ISBN: 9786078332182.

Chiavenato, I. *Administracion de los Recursos Humanos.* 6 edicion. Mexico : McGraw Hill, 2011. pp. 230 - 240

ISBN: 9789701061046.

Chiavenato, L. *Administracion de los recursos humanos.* 5a Ed. Mexico : Mc Graw Hill., 2000. p.237.

ISBN: 9781456256623.

Rodríguez, Ernesto. Valencia : Universidad de Carabobo, 2016, Educación en Valores, Vol. Vol. 1 N° 25. pp.75-77.

ISBN: 9800023860.

García, F. *Organización escolar y gestión de centro educativos.* Malaga : Aljibe, 2007. pp.300-310.

ISBN: 9788487767678.

Gestion, Revista. . *Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio.* Lima : Comersio S.A., 2017 pp. 20.

Grieves, J. *trategic Human Resource Development.* s.l. : Sage Publications Ltd, 2003. pp.220.

ISBN: 1285426797.

Griffin y Morhead. *Comportamiento Organizacional.* 9 edicion. Mexico : CENGAGE Learning, 2010. pp. 95-99.

ISBN: 9786074812701.

Guillen, Manuel. *Ética en la organizaciónConstruyendo confianza.* Madrid : Pearson Edición S.A. , 2006. pp.142-147.

ISBN: 9788420546223.

Hackman, J. y Oldham, G. *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas*. Mexico : McGraw Hill, 2003. pp. 222.

ISBN: 97860752629.

Herzberg, Frederick. *La Motivación y la gestión de dirección*. . 1987. pp.130

ISBN: 968880590.

Landy, Frank J. y Conte, Jeffrey M. *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Mexico : McGraw-Hill, 2005. 970-10-4829-6. pp. 99-101.

Litwin, G. y Stringer en Kolb, D. *Psicología de las Organizaciones*. Mexico : Prentice Hall, 1980. pp.54-55

ISBN: 978869109991.

Llaneza, F. *Ergonomía y psicología aplicada*. s.l. : manual para la formación del especialista. , 2009. Vol. 13 edición. pp. 260-263.

Locke, John. *Estudio de Satisfacción Laboral*. 1969. pp 152-180.

Maslow, Abraham H. *Motivación y Personalidad*. Diaz de Santos, S. a. Madrid : s.n., 1954. 84-87189-84-9. pp. 250-251.

McGregor, Douglas. *El lado humano de las organizaciones*. Colombia : D` Vinni , 1960. pp.178-180. pp. 86-87.

ISBN: 9586002411.

Moran, C. *La tutela frente a la violencia moral en los lugares de trabajo. Entre prevención e indemnización*. s.l. : A social 18, 2002. pp. 254-258.

Pineda, O. *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los Empleados de la Municipalidad de Choloma*. Choloma : s.n., 2012. pp. 280-284.

Robbins, S. y Coulter, M. *Administración*. Mexico : Prentice Hall, 2000. Vol. 6a Edición. pp. 28-29.

ISBN: 9702605555.

Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. **Palma, Sonia.** Lima : Lima: Fac. Psicología URP, 2004, Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vols. IX, N° 1. pp. 64-67

Torres. *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Barcelona : s.n., 2001. pp. 154-158

ISSN: 1697818.

Work, Great Place to. *Atento una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo en 2016 según*. 2016. pp. 20 -30.

B. TESIS

Castillo, N. 2014. *Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada.* Lima : s.n., 2014. 151 pp.

Dávila, Natalia Francesca Castillo. 2014. *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos.* Lima : s.n., 2014. *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.* 172 pp.

Edgar Llaguento Díaz Y Sol Karina Becerra. 2014. "RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DIVEMOTOR DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA. Cajamarca : s.n., 2014. 197 pp.

NORMA QUISPE. 2015. *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ASOCIACIÓN PARA EL ANDAHUAYLAS* : s.n., 2015. *LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ONCORAD DE CHICLAYO DEL 2016.* Chiclayo : s.n., 2016 132 pp.

C. LINKOGRAFÍA

BBVA. 2012. *Con tu Empresa. Con tu Empresa.* [En línea] 31 de Enero de 2015. [Citado el: 31 de noviembre del 2017.] <http://www.bbvacontuempresa.es/a/seis-causas-basicasinsatisfaccion-laboral>.

Great Place to Work, 2016. «Caminos para encontrar significado no trabajo». greatplacetowork.com.br. Consultado el 10 de octubre de 2017. . [En línea] 28 de Marzo de 2013. [Citado el: 19 de Mayo del 2018.]. <https://www.greatplacetowork.com.pe/consultoria-de-cultura/atraer-y-retener-talento>.

Cifuentes, N. 2008. *Definición de Compensación. Definición de Compensación.* [En línea] 29 de setiembre de 2008. [Citado el: 29 de octubre de 2017.] <http://boards4.melodysoft.com/admonrhcadereyta/re-definicion-decompensacion-80.html>.

Pineda, O. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los Empleados de la Municipalidad de Choloma (tesis de maestría).* Unitec, laureate international universities. Recuperado en: [file:///C:/Users/PC01/Downloads/Vol1-No5%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/PC01/Downloads/Vol1-No5%20(3).pdf)

Stinger, Litwin y. 2013. *Dimensiones del Clima Organizacional. Dimensiones del Clima Organizacional.* [En línea] 28 de Marzo de 2013. [Citado el: 15 de Septiembre de 2017.] <http://es.slideshare.net/wortega009/clima-organizacional-y-la-teorade-las-9dimensiones-pdf>.

ANEXOS

A. ANEXO DE INSTRUMENTOS

A1 ANEXO ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL. Se utilizó la Escala de Clima Laboral (CLSPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. La escala seleccionada mide 5 dimensiones:

CARACTERÍSTICAS

Nombre: Clima Laboral CL – SPL

Autora: Sonia Palma Carrillo

Variable de estudio: clima laboral

Número de ítems: 50

Forma de Aplicación: Individual / Colectivo Duración:
15 a 30 min.

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____ Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (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.					

Palma S. (2004). Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Lima, Perú: 1.ª ed.; 2004.

A2 ANEXO DE ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC: **La Escala de Satisfacción**

Laboral - SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva.

Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala.

I. FICHA TECNICA

a. Nombre del Test: Escala de satisfacción Laboral

b. Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo.

c. Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico.

d. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.

e. Estructuración: La prueba tiene 7 factores:

- ✓ **Factor I:** Condiciones Físicas y/o Materiales
- ✓ **Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- ✓ **Factor III:** Políticas Administrativas
- ✓ **Factor IV:** Relaciones Sociales
- ✓ **Factor V:** Desarrollo Personal
- ✓ **Factor VI:** Desempeño de Tareas
- ✓ **Factor VII:** Relación con la Autoridad **Los puntajes se asignan**

como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas) invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores; Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales 1, 13, 21, 28, 32

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos 2, 7, 14, 22

Factor III: Políticas Administrativas 8, 15, 17, 23, 33

Factor IV: Relaciones Sociales 3, 9, 16, 24

Factor V: Desarrollo Personal 4, 10, 18, 25, 29, 34

Factor VI: Desempeño de Tareas 5, 11, 19, 26, 30, 35 Factor

VII: Relación con la Autoridad 6, 12, 20, 27, 31, 36

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC

SATISFACCIÓN LABORAL	F A C T O R E S							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
Parcial Satisfacción Laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial Insatisfacción Laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

ENCUESTA

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Edad: _____	Género: M () F ()
Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()	
Grado de Instrucción: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()	

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
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.					

FUENTE: Palma S. (1999). *Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SLSPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. Revista de la Facultad de Psicología U.R.P. (vol. IX n.º 1).*

B. ANEXO DE BASE DE DATOS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1:VAR00024 Visible: 117 de 117 variables

	VA R00 001	V A R00 003	VA R00 004	VA R00 005	VA R00 006	VA R00 007	VA R00 008	VA R00 009	VA R00 010	VA R00 011	VA R00 012	VA R00 013	VAR00014	V A R00 016	VA R00 017	VA R00 018	VA R00 019	VA R00 020	VA R00 021	VA R00 022	VA R00 023	VA R00 024	VA R00 025	VA R00 026	VA R00 027	VA R00 028	VA R00 029	VA R00 030	VA R00 031	VA R00 032	VA R00 033	VA R00 034	VA R00 035	VA R00 036	VA R00 037	VAR00038	V A R00 040	VA R00 041	VA R00 042	VA R00 043	VA R00 044	VA R00 045	VA R00 046	VA R00 047	
1	Involucramiento Laboral	S...	Comunicación
2	.	16	11	16	21	26	31	36	41	46	.	N...	2	7	12	17	22	27	32	37	42	47	N...	3	8	13	18	23	28	33	38	43	48	.	N...	4	9	14	19	24	29	34	39	44	49
3	1	21	3	3	1	3	1	2	1	4	21	M	4	4	4	4	3	2	1	2	5	33	M	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32	M	2	2	2	2	2	4	2	2			
4	2	44	4	3	4	3	5	4	1	3	35	F	5	5	4	5	4	4	2	3	3	40	F	5	4	4	5	4	4	4	5	44	MF	2	4	4	4	4	4	3	2	5			
5	3	23	3	3	3	3	1	2	1	2	23	M	5	5	2	4	3	1	4	1	2	3	30	M	2	5	2	2	2	2	5	2	4	2	28	M	2	2	2	5	2	2	1	2	
6	4	21	4	1	4	3	4	1	1	3	24	M	5	5	2	5	4	4	2	1	4	37	F	2	3	3	5	3	3	5	5	5	5	39	F	5	3	3	4	1	3	1	3	3	
7	5	32	2	3	2	3	1	3	3	3	25	M	5	5	1	4	5	3	4	1	1	4	33	M	3	3	3	3	3	5	3	5	3	34	F	2	5	1	1	2	1	2	1	2	5
8	6	13	3	4	5	3	1	1	3	1	25	F	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46	MF	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	MF	5	5	5	5	1	5	4	1	5	
9	7	23	3	3	3	4	5	3	3	4	33	M	5	5	5	5	5	2	1	1	5	39	F	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	41	F	5	3	3	3	3	3	3	3		
10	8	23	3	4	3	3	3	4	4	3	32	M	5	4	4	5	4	2	2	4	5	39	F	2	5	5	4	2	5	5	2	5	5	40	F	5	5	1	2	2	2	4	2	5	
11	9	34	4	3	4	4	4	3	3	4	36	F	5	5	4	5	4	4	2	1	5	40	F	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45	MF	5	4	1	4	4	4	4	4	4		
12	10	43	3	4	3	3	5	4	4	3	36	F	5	5	4	4	4	4	5	2	4	41	F	2	5	5	5	5	5	5	5	3	45	MF	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
13	11	24	4	2	4	4	4	3	3	4	34	F	4	4	4	4	4	5	5	2	4	40	F	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42	MF	5	3	3	5	3	3	2	3	3	
14	12	33	3	3	5	3	3	4	1	3	31	M	4	4	5	4	5	3	2	2	5	38	F	3	3	3	5	5	3	5	5	3	40	F	5	3	3	3	1	3	3	3	3		
15	13	54	4	3	4	4	4	2	1	4	35	F	5	5	4	5	5	2	3	2	4	40	F	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	44	MF	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
16	14	13	3	1	3	2	3	3	4	2	25	M	5	4	4	4	4	4	2	2	2	35	F	4	5	2	2	2	5	5	2	5	5	37	F	4	5	2	2	1	2	4	2	2	
17	15	44	4	3	4	3	4	3	2	3	34	F	4	4	3	3	5	4	5	4	5	40	F	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	MF	5	3	3	4	3	3	4	3	3	
18	16	52	2	4	2	3	5	4	1	3	31	M	5	5	1	5	4	5	2	4	3	38	F	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40	F	4	4	4	1	4	4	2	1	2	4
19	17	23	3	2	5	4	5	3	1	4	32	M	3	4	4	4	4	2	5	4	5	39	F	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	F	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	
20	18	53	3	3	3	3	5	4	4	3	36	F	5	4	4	5	2	4	5	2	5	41	F	5	5	5	3	5	3	5	5	5	46	MF	5	4	4	4	4	4	2	4	4		
21	19	22	1	4	1	4	4	2	1	4	25	D	3	5	1	4	1	2	1	4	2	28	M	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	26	M	2	2	2	1	2	2	2	2	5	
22	20	12	1	3	3	2	3	2	4	4	25	M	4	3	4	5	5	4	2	4	2	35	F	5	5	2	2	2	5	5	5	4	2	37	F	2	5	2	2	1	2	4	2	5	
23	21	42	4	4	4	3	4	1	1	3	30	M	5	4	2	5	4	4	4	3	3	38	F	4	5	3	5	3	5	3	3	5	3	39	F	3	3	3	4	3	1	1	3	5	
24	22	32	2	1	3	2	2	1	3	4	23	M	4	5	2	5	5	2	2	1	2	5	33	M	3	3	3	3	3	5	3	5	3	34	F	2	2	2	5	2	2	2	2	2	
25	23	43	3	4	4	2	3	3	4	3	33	M	4	5	5	5	5	1	1	4	4	39	F	2	4	4	4	5	4	5	4	5	41	F	5	3	3	5	3	3	2	3	3		
26	24	34	1	1	1	2	4	4	1	4	25	D	4	5	2	5	3	1	1	2	2	29	M	2	2	2	2	5	2	5	4	2	28	M	3	2	2	2	1	1	1	2	5		
27	25	25	3	5	4	3	3	2	4	3	34	F	5	4	5	5	4	4	1	2	5	40	F	5	3	3	4	5	3	5	5	5	43	MF	4	5	4	4	2	1	4	4	4		
28	26	12	1	5	3	2	4	4	1	1	24	M	5	5	4	4	1	4	1	4	5	38	F	4	5	5	3	3	5	3	5	3	39	F	3	3	3	1	4	3	1	3	3	5	

Figura 11: BASE DE DATOS DIMENCIONES DEL CLIMA LABORAL

Fuente: SPSS VERSION 20

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																									
3:VAR00040 2																									
	VA R00 067	VA R00 068	VA R00 069	VA R00 070	VAR00 071	VAR000 072	VAR00073	V A R00 075	VA R00 076	VAR00 077	VAR000 078	VAR00079	VA R00 080	VA R00 081	VA R00 082	VA R00 083	VAR00 084	VAR000 085	VAR00086	V A R00 088	VA R00 089	VA R00 090	Y C		
1							Beneficios Laborales y/o Remunerativos					Políticas Administrativas							Relaciones Sociales						
2	13	21	28	32		Nivel	2	7	14	22		Nivel	8	15	17	23	33		Nivel	3	9	16	24		N
3	3	4	3	5		20 PS	4	2	3	2	11 R	2	1	5	4	4		16 R	3		5	2	4		14 F
4	5	5	4	3		22 PS	1	2	3	2	8 R	1	5	3	5	5		19 R	3		5	2	5		15 F
5	3	3	3	5		15 R	2	2	2	2	8 PI	1	2	2	3	5		13 PI	4		3	1	3		11 F
6	3	3	3	3		17 R	3	3	1	1	8 R	1	2	2	4	1		10 PI	5		5	1	1		12 F
7	2	4	4	5		20 PS	4	2	2	3	11 R	2	1	4	5	5		17 R	5		5	2	2		14 F
8	5	4	5	5		24 A	2	3	4	2	11 R	2	5	5	5	5		22 PS	4		5	4	4		17 F
9	5	5	4	2		21 PS	5	2	2	3	12 R	1	2	5	4	5		17 R	5		5	2	2		14 F
10	5	5	4	2		20 PS	1	2	4	1	8 R	2	2	3	5	5		17 R	5		5	2	2		14 F
11	5	5	4	4		23 A	5	2	4	2	13 R	2	2	5	5	5		19 R	5		4	2	4		15 F
12	4	5	4	5		23 A	5	3	4	3	15 R	1	3	5	5	5		19 R	4		5	2	4		15 F
13	5	5	5	2		22 PS	4	2	3	3	12 R	1	2	5	4	5		17 R	4		5	2	4		15 F
14	4	5	2	5		20 PS	5	1	4	1	11 R	1	2	5	3	5		16 R	5		3	5	5		18 F
15	5	5	5	3		23 A	5	3	2	3	13 R	2	2	5	5	5		19 R	5		4	5	4		18 F
16	5	5	5	2		18 R	5	2	2	1	10 R	2	2	1	5	5		15 R	4		3	1	4		12 F
17	5	5	2	5		22 PS	3	2	4	3	12 R	2	2	4	5	5		18 R	5		5	5	4		19 F
18	3	3	4	3		16 R	4	2	1	1	8 R	1	3	2	2	5		13 PI	4		4	2	2		12 F
19	4	4	4	5		21 PS	5	2	4	1	12 R	1	2	5	4	5		17 R	5		5	2	2		14 F
20	5	5	4	5		24 A	5	3	4	3	15 R	1	5	4	5	5		20 PS	5		5	2	4		16 F
21	2	2	2	2		13 PI	2	3	2	1	8 PI	1	5	3	2	5		16 PI	3		4	2	2		11 F
22	4	4	4	2		18 R	2	2	2	4	10 R	1	2	4	3	5		15 R	4		5	1	2		12 F
23	3	3	4	2		17 R	5	2	2	1	10 R	2	2	2	3	5		14 PI	5		5	1	1		12 F
24	3	3	3	4		16 R	3	1	2	2	8 R	1	1	2	5	5		14 PI	3		5	2	2		12 F
25	5	5	5	2		21 PS	5	2	4	1	12 R	1	3	4	4	5		17 R	5		5	3	1		14 F
26	2	4	2	3		14 PI	2	2	1	3	8 PI	1	2	3	2	4		12 PI	4		4	1	2		11 F
27	5	5	4	3		22 PS	4	2	2	1	9 R	2	2	4	5	5		18 R	4		4	2	5		15 F
28	4	4	4	4		21 R	4	3	3	1	11 R	2	2	4	3	5		16 R	4		5	2	2		13 F

Figura 12: BASE DE DATOS DIMENCIONES DE LA SATISFACCION LABORAL.

Fuente: SPSS VERSION 20

C. ANEXO DE VERIFICACIÓN Y CORRELACIÓN.

TABLA 1: PRUEBA DE NORMALIDAD

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
C.ORGANIZACIONAL	,078	45	,200*	,975	45	,438
S.LABORAL	,100	45	,200*	,970	45	,291

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: SPSS VS 20.

TABLA 2: CORRELACION DE VARIABLES

		Correlaciones	
		C.ORGANIZACIONAL	S.LABORAL
C.ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,872**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
S.LABORAL	Correlación de Pearson	,872**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Fuente: SPSS VS 20.

PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ACCIONES	COSTOS	SOLES
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACION DE ACUERDO A LAS BRECHAS EXISTENTES	SI	3,000.00
ELABORAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIONES PROFESIONALES Y DE GESTIÓN DE ACUERDO A LO REQUERIDO POR LA EMPRESA.	SI	1,000.00
CREAR MECANISMOS PARA SOLVENTAR LOS COSTOS DE CAPACITACION	SI	30,000.00
ELABORAR BANDAS SALARIALES DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES	SI	3,000.00
CREAR UN PROGRAMA DE INCENTIVOS POR OBJETIVOS CUMPLIDOS	SI	1,000.00
ESTABLECER CRONOGRAMAS DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR PARA BRINDARLE FEEDBACK DE SUS OBJETIVOS	SI	1,000.00
UTILIZAR LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA ESTABLECER EL INCREMENTO SALARIAL ANUAL	SI	12,000.00
ELABORAR EL TRABAJADORE DEL MES	SI	2,000.00
ELABORAR LOS OBJETIVOS CON PARTICIPACION DE CADA TRABAJADOR	SI	1,000.00
PROGRAMAR REUNIONES SEMANALES PARA COMUNCAR ACTIVIDADES	SI	2,000.00
CREAR UN CHAT INTERNO PARA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES Y DIRECTIVOS	SI	300.00
ESTABLECER EQUIPOS DE TRABAJO INTERNIVELES PARA REALIZAR TRABAJOS ESTABLECIDOS POR LA GAERENCIA	SI	1,000.00
	TOTAL	57,300.00
	MENSUAL	4,775.00

Fuente: elaboración propia

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ACCIONES PROPUESTAS	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACION DE ACUERDO A LAS BRECHAS EXISTENTES	■	■	■	■																																												
ELABORAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIONES PROFESIONALES Y DE GESTIÓN DE ACUERDO A LO REQUERIDO POR LA EMPRESA					■	■																																										
CREAR MECANISMOS PARA SOLVENTAR LOS COSTOS DE CAPACITACION							■	■	■	■																																						
ELABORAR BANDAS SALARIALES DE ACUERDO A LAS COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																																						
CREAR UN PROGRAMA DE INCENTIVOS POR OBJETIVOS CUMPLIDOS									■	■	■	■																																				
ESTABLECER CRONOGRAMAS DE ATENCIÓN AL TRABAJADOR PARA BRINDARLE FEEDBACK DE SUS OBJETIVOS																	■								■								■															
UTILIZAR LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA ESTABLECER EL INCREMENTO SALARIAL ANUAL																																												■				
ELABORAR EL TRABAJADORE DEL MES	■	■	■	■								■				■				■				■				■				■				■				■				■				
PROGRAMAR REUNIONES SEMANALES PARA COMUNCAR ACTIVIDADES									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
CREAR UN CHAT INTERNO PARA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES Y DIRECTIVOS							■	■	■	■																																						
ESTABLECER EQUIPOS DE TRABAJO INTERNIVELES PARA REALIZAR TRABAJOS ESTABLECIDOS POR LA GAERENCIA					■	■	■	■																																								

Fuente: elaboración propia