



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LA EMPRESA MULTI INTER-SERVICES S.A.C. TALARA - 2018”**

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

AUTORA:

RIVERA MERINO, ELIZABETH MERCEDES

ASESORA:

ING. CARMEN QUITO RODRIGEZ ZULEMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRATEGIA Y PLANTEAMIENTO

PIURA – PERÚ

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial de la Universidad César Vallejo filial Piura, siendo las 10:00 horas del día 06 de Marzo del 2019.

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS:

"ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER – SERVICES S.A.C. TALARA - 2018".

SUSTENTADA POR:

RIVERA MERINO, ELIZABETH MERCEDES

BACHILLER EN:

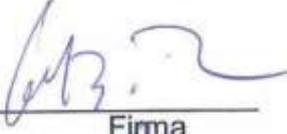
INGENIERÍA EMPRESARIAL

ACUERDAN:

APROBAR POR MAYORIA.

RECOMIENDAN:

Presidente del Jurado : MBA. GABRIEL ERNESTO BORRERO CARRASCO.
Nombres y Apellidos


Firma

Miembro (1) del Jurado : MBA. DANNY ANTÓN ASANZA.
Nombres y Apellidos


Firma

Miembro (2) del Jurado : MG. HUGO GARCÍA JUAREZ.
Nombres y Apellidos


Firma

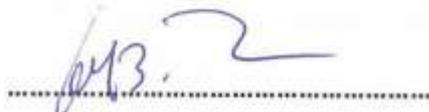
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña:

RIVERA MERINO, ELIZABETH MERCEDES

cuyo título es: "ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER – SERVICES S.A.C. TALARA - 2018".

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la Resolución de preguntas por estudiante, otorgándole el calificativo de: **11 (número) Once (letras)**.

Piura, 06 de Marzo del 2019.



MBA. GABRIEL ERNESTO
BORRERO CARRASCO
PRESIDENTE



MBA. DANNY ANTON ASANZA
SECRETARIO



MG. HUGO GARCÍA JUÁREZ
VOCAL



| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

Dedicatoria

A Dios que cada día supo darme sabiduría y la fuerza a través de todas las bendiciones recibidas. A mis padres por ser las personas que han hecho posible mis logros profesionales, por ser las razones más importantes en mi vida, por la confianza y fortaleza que siempre me han mostrado.

Agradecimiento

A la empresa Multi Inter Servis S.A.C., por brindar todo el apoyo e información necesaria para que se pueda dar el desarrollo y culminación de la presente investigación.

A mis amigos por siempre brindarme su apoyo incondicional para superar los obstáculos de la vida.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **RIVERA MERINO ELIZABETH MERCEDES**, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Empresarial, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: "**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER-SERVICES S.A.C. TALARA – 2018**", presentada en 67 folios para la obtención del título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, Julio de 2018



ELIZABETH MERCEDES RIVERA MERINO
DNI N° 73885946.



Presentación

Este trabajo de investigación titulado: “ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER-SERVICES S.A.C. TALARA - 2018”, tuvo como objetivo general analizar el clima y la satisfacción laboral, en la empresa objeto de estudio. El contenido de este informe, se resume en los siguientes capítulos.

En el capítulo 1: Introducción, se describe la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas a las variables de investigación, la formulación del problema, justificación, el objetivo principal del estudio y los objetivos específicos que se desarrollan en la investigación. La metodología de la investigación se explica en el capítulo 2, tipo de investigación y aspectos éticos. En el capítulo 3, Resultados, se presenta el análisis de los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento de recolección de datos.

La Discusión de Resultados, capítulo 4, se realiza mediante la investigación mediante teorías y antecedentes presentados. En el capítulo 5: Conclusiones, se presenta los principales hallazgos relacionados con los objetivos del estudio. Igualmente, en el capítulo 6: Recomendaciones, se presentan las recomendaciones relacionadas a cada conclusión determinada.

La Propuesta de estrategias para mejora del Clima laboral de la empresa., se presenta en el capítulo 7 y en el capítulo 8: las referencias bibliográficas, detallando los autores y libros que respaldan la presente investigación.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Página del jurado | 2 |
| Presentación..... | 7 |
| ÍNDICE..... | 8 |
| RESUMEN | 12 |
| ABSTRACT | 13 |
| I INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| 1.1. Realidad Problemática | 14 |
| 1.2. Trabajos Previos | 15 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema | 19 |
| 1.3.1. Clima laboral | 19 |
| 1.3.1.1. Dimensiones para el análisis del clima laboral: | 20 |
| 1.3.2. Satisfacción Laboral | 21 |
| 1.3.2.1. Teoría de los dos factores que explica la satisfacción laboral | 22 |
| 1.3.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral | 23 |
| 1.4. Formulación del Problema..... | 23 |
| Problema general..... | 23 |
| Problemas específicos | 23 |
| 1.5. Justificación del estudio..... | 24 |
| 1.6. Hipótesis | 24 |
| 1.7. Objetivos..... | 25 |
| Objetivo general | 25 |
| Objetivos específicos | 25 |
| 2. MÉTODO | 26 |
| 2.3. Diseño | 26 |
| 2.4. Variables:..... | 26 |
| 2.5. Operacionalización de variables | 26 |
| 2.6. Población y muestra..... | 29 |

| | |
|---|----|
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 29 |
| 2.8. Método de análisis de datos | 30 |
| 2.9. Aspectos éticos | 30 |
| 3. RESULTADOS | 31 |
| 3.1. Objetivo 1: Diagnosticar el clima laboral de la empresa Multi Inter Services SAC | 31 |
| 3.2. Objetivo 2: Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC | 33 |
| 3.3. Objetivo 3: Identificar los factores del clima laboral asociados a la satisfacción de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC | 35 |
| 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 37 |
| 4.1. Diagnóstico del Clima laboral en la empresa | 37 |
| 4.2. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa..... | 39 |
| 4.3. Factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral | 40 |
| 5. CONCLUSIONES..... | 42 |
| 6. RECOMENDACIONES | 43 |
| 7. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER SERVICES S.A.C. | 45 |
| 8. REFERENCIAS | 57 |
| 9. ANEXOS..... | 59 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables..... | 26 |
| Tabla 2 Resultados de las dimensiones del clima laboral | 31 |
| Tabla 3 Diagnóstico del Clima laboral de la empresa Multi Inter Services SAC | 33 |
| Tabla 4 Resultados de las dimensiones del nivel de satisfacción laboral..... | 33 |
| Tabla 5 Percepción del Nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC | 34 |
| Tabla 6 Resultados del coeficiente de Pearson para las dimensiones del clima laboral y de la satisfacción laboral..... | 35 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|----------|--|----|
| Anexo 1 | Cuestionario de Clima Laboral..... | 59 |
| Anexo 2 | Satisfacción laboral..... | 60 |
| Anexo 3 | Matriz de consistencia | 61 |
| Anexo 4 | Resultados de la percepción de los trabajadores sobre realización personal... | 62 |
| Anexo 5 | Resultados de la percepción de los trabajadores sobre involucramiento laboral | 63 |
| Anexo 6 | Resultados de la percepción de los trabajadores sobre supervisión en la empresa | 64 |
| Anexo 7 | Resultados de la percepción de los trabajadores sobre la comunicación en la empresa | 65 |
| Anexo 8 | Resultados de la percepción de los trabajadores sobre las condiciones laborales en la empresa | 66 |
| Anexo 9 | Resultados del nivel de satisfacción de los factores intrínsecos del trabajo en la empresa Multi Inter Services SAC | 67 |
| Anexo 10 | Resultados del nivel de satisfacción de los factores extrínsecos del trabajo en la empresa Multi Inter Services SAC | 68 |

“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER-SERVICES S.A.C. TALARA – 2018”

Elizabeth Mercedes Rivera Merino

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito analizar el clima laboral y la satisfacción laboral en la empresa Multi Inter Services S.A.C. Talara – 2018. Para tal finalidad se optó por un estudio descriptivo, con diseño no experimental, contando con la participación de todos los colaboradores de la empresa que en total son 25 a quienes se les aplicó encuesta con 32 preguntas. Los datos fueron procesados y analizados mediante tablas descriptivas en el programa estadístico SPSS version22 y Excel 2010. Una vez aplicado el instrumento se determinó que dentro de la empresa existe un clima laboral negativo con un promedio de 2.25, en una escala de 1 a 5, que fue evaluado con las dimensiones: Realización personal (80% malo), Involucramiento labora (84% regular), supervisión (88% malo), comunicación (56% malo) y condiciones laborales (84% malo). También se determinó que los trabajadores se encuentran insatisfechos, estableciéndose que en la empresa evaluada existe una relación positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral y que las variables que más influyen son en la condición laboral y la comunicación. Basado en los resultados obtenidos se presentó una propuesta que busca mejorar el clima laboral basado en estrategias orientadas a la satisfacción laboral. Esta propuesta fue presentada a la entidad para ser aplicada posteriormente en los colaboradores de la misma, para así mejorar el crecimiento y competitividad de la empresa en el mercado.

Palabras clave: Clima Laboral, Satisfacción laboral.

ANALYSIS THE WORK ENVIRONMENT AND LABOR SATISFACTION IN MULTI
INTER SERVICES S.A.C COMPANY -TALARA 2018

ELIZABETH MERCEDES RIVERA MERINO

ABSTRACT

The present research involves the development of analysis the work environment to improve the labor satisfaction in Multi Inter Services S.A.C. Company - Talara 2018. For which it has chosen a descriptive study with a non-experimental design, as well as the population was made up of 25 employees of the company, applying the data collection instrument to all the workers, it was used as a collection technique for the survey, which this had as an instrument a questionnaire with 32 questions. The data of the survey were processed and analyzed through descriptive tables into the SPSS version 22 statistical program and Excel 2010. Once the instrument was applied, it was determined that there is a negative work environment with average 2.25 evaluated with the following dimensions: Self-fulfilment, (80% bad), Labor Involvement (84% regular), Supervision (88% bad), Communication (56% bad) and working conditions (84% bad). In respect of the second variable, it was determined that the workers are unsatisfied. It was determined that there is a positive relationship between the work environment and labor satisfaction and that the variables of the work environment which these most influence into labor satisfaction are working conditions and communication. Therefore, a proposal was presented related to improve the dimensions of the work environment in order to improve the labor satisfaction. This proposal was presented to the company to be subsequently applied to its workers, in order to improve the company's growth and competitiveness in the market.

Keyword: Improvement proposal, Work environment, Labor satisfaction.

I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En los tiempos actuales, las exigencias competitivas implican para las organizaciones, crear un clima de interés y desarrollar un enfoque orientado al cliente, esto es sin duda, las metas más importantes si la organización desea mantenerse en el mercado. Pero, para lograr estos objetivos, dice Smith (2006), que hay dos aspectos clave que deben ser considerados como fundamentales si las empresas desean el éxito. Estos son: 1) la flexibilidad para adaptarse al cambio permanente y 2) la especialización, con la cual la empresa aprovecha al máximo sus capacidades y fortalezas de sus colaboradores.

En decir, los colaboradores se convierten en elementos claves para el desarrollo organizacional, pues son los protagonistas de todos los procesos de la organización, en consecuencia, el progreso de cada uno de ellos, será también el progreso y desarrollo de la organización. De ahí la preocupación cada vez más creciente por el clima laboral, ya que si éste es positivo repercutirá también positivamente en una elevada motivación, productividad y lealtad de los empleados (ARIAS, 2008).

Ahora, con respecto al enfoque orientado al cliente, que es necesario en toda organización que comprende su rol en la sociedad, el interés se vuelca en conseguir la satisfacción de los clientes externos y de esa manera lograr su lealtad, y en este aspecto la satisfacción de los clientes internos es determinante. Los estudios realizados al respecto, indican que hay una alta correlación entre la satisfacción de los empleados y la satisfacción de los clientes externos (SALVADOR, 2009) Por ello, brindar un ambiente propicio al trabajador es importante, pues las consecuencias alcanzarán no solo a los colaboradores, sino también repercutirán en una mayor satisfacción de nuestros clientes externos.

En nuestro país, existen muchas empresas que le dan mucha importancia al clima laboral, porque comprenden que es indispensable para ofrecer un buen servicio al cliente. Algunas de ellas, miden este aspecto con el ranking de great place to work y buscan tener la imagen de “un mejor lugar para trabajar”, con el fin de atraer a los mejores talentos y lograr sus objetivos. No está ajena a esta situación el departamento de Piura.

En la provincia de Talara, existen numerosas empresas dedicadas a la prestación de servicios a empresas petroleras o de minería, una de ellas es MULTI INTER SERVICES S.A.C, que viene funcionando desde hace aproximadamente quince años, manifestándose constantes conflictos entre los jefes y los subordinados, generando estrés y malestar en los trabajadores de la empresa, afectando directamente en el ambiente de trabajo, además se observa una alta rotación y ausentismo del personal, por lo que la empresa debe tomar medidas de control para lograr mejorar el ambiente laboral y que estas repercutan en los trabajadores de la empresa. Si estas situaciones no se controlan puede que la empresa pierda personal importante, mala comunicación en la realización y gestión de servicios, generación de costos extras por servicios deficientes, perder clientes fieles, lo que sería bastante crucial para mantener la empresa en el rubro. Para ello, esta investigación analiza el clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa para que esta siga destacando entre las más competitivas de la zona.

1.2. Trabajos Previos

Venutolo (2009), en su investigación denominada “Estudio del clima laboral y la productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El transporte vertical en la Ciudad de Buenos Aires”, tiene como objetivo de investigación determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en Empresas Pequeñas y Medianas, dicho estudio analizó el transporte de la ciudad de Buenos Aires; tal estudio fue no experimental, con un enfoque mixto, en donde el autor aplicó encuestas a los trabajadores y observación directa, luego de su análisis concluye que el clima laboral que predomina en las empresas estudiadas es insatisfactorio y respecto a la productividad, se encontró una baja productividad. También, los resultados indican que el clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires.

Fuentes (2012), en su trabajo de investigación denominado Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de la empresa desarrollada en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, analizó la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad, encontrando que la satisfacción laboral se ve afectada por diversos

factores y éstos pueden ser internos o externos, asimismo, que la productividad relaciona a la eficiencia y eficacia. Dicho estudio, analizó el nivel de significancia y la fiabilidad de los datos y en los resultados determinó que no existía influencia de la satisfacción laboral en la productividad. La autora encontró que, en lo referente a la satisfacción, existía un alto nivel de satisfacción, debido a que se les reconoce en su trabajo, la relación interpersonal en el centro de labores es bueno, las condiciones laborales buenas y existen buenas políticas de personal. Por otro lado, en cuanto a la productividad es alta, pues se cumplían los objetivos que establecía la Delegación de Recursos Humanos y se mostraba una buena labor a diario por cada trabajador. Luego del análisis correlacional, esta investigación concluye en que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad y recomienda que la medición de la satisfacción laboral se realice periódicamente, con la finalidad de realizar acciones frente a cualquier cambio; propone además que se comuniquen las estrategias de recursos humanos con el personal y se les brinde capacitaciones constantes.

Vásquez (2012), en su investigación denominada *Análisis de la influencia del clima organizacional en la productividad de las empresas*. Tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de las empresas, en donde describe las diferencias que existen entre una persona que busca cumplir con la jornada laboral y otra que busca alcanzar una mayor productividad, demostrando que la segunda es comprometida y eficiente. El autor indica que, tanto para los gerentes como para los que tienen personal a su cargo, deben observar el comportamiento de los trabajadores e identificar sus motivaciones, pues ello influirá en la productividad de cada uno, por tanto, en la eficiencia y eficacia, que a su vez afecta la competitividad de las empresas.

A nivel nacional encontramos la investigación de Milán y Montero (2016) que realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Esta investigación es de enfoque cuantitativo y de tipo observacional. Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario “Escala de Clima Laboral” y la “Escala de Satisfacción Laboral” SL- SPC, ambos de la autora Sonia Palma. Los resultados indican que existe una relación entre el Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, al realizar el análisis por las

dimensiones de las variables, se encontró que la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se relaciona con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

Aquino (2015), presentó la tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. El método utilizado fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructura con 21 ítems, para medir el clima organizacional y 14 ítems, para medir la satisfacción laboral. Se aplicó a una muestra de 30 trabajadores. La conclusión del estudio demuestra una relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Langueta y Becerra (2014), presentaron la investigación denominada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Divomotor – Cajamarca”, para desarrollar tal investigación, los autores tomaron una muestra de 25 trabajadores, a los cuales les aplicaron un instrumento conformado por dos hojas censales. Los resultados mostraron que existe relación entre las variables en estudio, y ésta es significativa y directa, resaltando la necesidad de generar un buen clima organizacional, buscando que los trabajadores se motiven, afiancen su trabajo y desempeño en las labores realizadas dentro de la empresa.

A nivel local, encontramos la investigación de Albañil (2015), titulada: El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura. El objetivo de investigación fue: describir y analizar desde la perspectiva educativa el clima laboral que se vive en la institución educativa estatal Enrique López Albújar de Piura. La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo transversal y se utilizó el método de la encuesta. Las dimensiones del clima laboral se analizan en función a la percepción que tienen al respecto el profesorado de dicha institución. En las conclusiones se encontró que los docentes opinan que el clima laboral va de regular a bueno, es decir no es del todo satisfactorio, debido a que hay dos dimensiones del clima laboral, que obtuvieron una tendencia de regular a muy bajo; estas son: el

reconocimiento que reciben por parte de la comunidad educativa de la institución y el reconocimiento que reciben los profesores por parte del equipo directivo que va de regular a bajo. Por otro lado, se encontró bajos niveles de comunicación del personal docente al interior de la institución educativa.

Ayosa (2014), en su investigación denominada Diagnóstico del clima laboral en la Unidad Operativa de Transporte de la OCIYSG – Universidad Nacional de Piura 2014. Tuvo como objetivo de investigación analizar y diagnosticar el clima laboral existente en la Oficina de Transportes de la Universidad Nacional de Piura, proponiendo con ello estrategias que mejoren o reafirmen el mismo. Para el estudio se han utilizado las teorías y demás bases bibliográficas relacionadas al clima laboral y las variables de estudio como: motivación, satisfacción y el liderazgo. La metodología empleada es descriptiva, también se utilizó la observación. El estudio determinó como conclusión que el clima laboral se encuentra deteriorado, tanto en las relaciones interpersonales, como aspectos vinculados a la baja remuneración, muy poca posibilidad de desarrollo, falta de liderazgo y compromiso. Lo cual repercute en un ambiente laboral inadecuado y finalmente este clima laboral perjudica también el servicio que esta unidad de trabajo brinda a sus usuarios, pues se convierte en un obstáculo para el desarrollo eficiente y eficaz de las labores de los trabajadores y administrativos que trabajan en dicha unidad.

Beltran y Palomino (2014), en su investigación titulada: Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral, el objetivo principal es formular estrategias de mejora en la gestión del clima laboral de la Institución estudiada, para incidir de manera positiva en la satisfacción laboral de los docentes. La investigación es descriptiva, de enfoque mixto, predominando lo cualitativo sobre lo cuantitativo, se utilizaron las técnicas de encuesta, focus group y entrevistas de profundidad. La investigación concluyó que el clima laboral es desfavorable, encontrando como puntos críticos: las condiciones laborales, la supervisión y el involucramiento laboral, las mismas que fueron consideradas en la propuesta de mejora, pues repercuten directamente en la satisfacción.

Amarós (2013), realizó un estudio denominado “Propuesta de Plan de mejora del clima laboral en las agencias de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo”, El objetivo principal era desarrollar una propuesta de mejora del clima laboral. Es una investigación descriptiva y se utilizó la técnica de la encuesta para caracterizar el clima laboral. Las conclusiones del estudio indican que el clima laboral está en un nivel medio alto. La propuesta de mejora del clima laboral se elaboró en función a los resultados encontrados, desarrollándose propuestas para cada factor del clima laboral: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Cabrera y Gamarra (2015), realizaron un estudio denominado “Propuesta para mejorar el clima laboral en la empresa pacífico seguros SA en la sucursal de la ciudad de Chiclayo, 2014” con el objetivo elaborar un plan de mejora del clima laboral en la empresa, fue una investigación descriptiva de tipo transversal, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados indican que en esta empresa existe un clima laboral aceptable. La propuesta de mejora se elaboró orientado los indicadores para que cada factor del clima laboral se encuentre en un nivel alto, consiguiendo un clima laboral de excelencia.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Para fortalecer la presente investigación se ha creído conveniente acudir a diferentes teorías de autores relacionados con el clima laboral y satisfacción laboral; comenzando a describir el concepto de cada variable y las características de cada una de ellas.

1.3.1. Clima laboral

ALLES (2008), denomina clima laboral al clima organizacional, e indica que las empresas, que desean ser productivas y competitivas deben de diseñar y ejecutar estrategias que busquen mejorar el ambiente laboral en una empresa. Por otro lado, PÉREZ Y MUJICA (2007), manifiestan que el clima organizacional, surge como resultado de las relaciones de las personas y grupos, y cuyos resultados son las expectativas de estos dos.

También es importante mencionar el Modelo de intervención del clima organizacional, cuya finalidad es buscar la mejora del clima, analizándolo por etapas, de tal forma que se involucren todas sus dimensiones, la importancia de este modelo es fundamentalmente la profundidad con la que se sugiere el análisis, reconociendo la dificultad que implica el lograr un cambio positivo en el clima organizacional. Asimismo, resalta que en este análisis se involucra a la organización en cada una de las áreas y procesos; pues el clima es el resultado de las relaciones constantes generadas por el desarrollo del proceso administrativo en una empresa. Por otro lado, en el modelo, se afirma que dado a que el clima es producto de la percepción de los trabajadores, ésta se puede medir y analizar, buscando mejorarla cuando los resultados son poco favorables. (IVANCEVICH, 2011)

La medición del clima laboral, generalmente se realiza cuando se busca una mejora en el mismo y a ello se le conoce como desarrollo organizacional. Para alcanzar cambios en el clima organizacional, es necesario analizar minuciosamente cada una de las variables que forman parte del clima organizacional, las causas que generan una percepción positiva o negativa y la forma en que se podría mejorar dicha percepción, de esa forma se podrán generar cambios reales y duraderos (IVANCEVICH, 2011)

Tal como se ha mencionado, el análisis del clima laboral debe hacerse involucrando todas sus dimensiones, y para ello se han desarrollado múltiples estudios, siendo el de (PALMA, 2004), uno de los más reconocidos, quien define el clima laboral desde el punto de vista del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos como posibilidades de realización, involucramiento con la tarea, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo y condiciones laborales.

1.3.1.1. Dimensiones para el análisis del clima laboral:

(PALMA, 2004), considera las siguientes dimensiones del clima laboral: la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.

- 1. La realización personal**, hace referencia a la percepción del colaborador frente al desarrollo personal y profesional que encuentra en la organización en la que trabaja, ello representaría para éste su percepción de futuro.
- 2. El involucramiento laboral**, se analiza considerando el compromiso del colaborador con la cultura y desarrollo de la empresa, es decir, su identificación con la misma.
- 3. En el caso de la supervisión**, ésta tiene que ver con la forma como el colaborador percibe que se le evalúa, considerando no sólo sus funciones propiamente dichas, sino también el apoyo que le brinda la organización y la orientación que recibe para el desempeño de sus labores.
- 4. En cuanto a la comunicación**, ésta tiene que ver con la forma como la organización transmite información a los colaboradores, es aquí donde se analiza que tan clara y precisa se percibe la comunicación, así como, su pertinencia y celeridad.
- 5. Finalmente, las condiciones laborales**, se refieren a la percepción del colaborador respecto a los recursos que la empresa le brinda para que realice mejor sus labores, considerando no sólo los recursos económicos, sino también aquellos psicosociales, además de los recursos materiales.

1.3.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en función a lo manifestado por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables, y como se verá más adelante también existen varios enfoques. Dado que la persona es única e irrepetible, la satisfacción laboral de cada individuo también dependerá de sus características personales, variables como su historia personal, edad, sexo aptitudes, autoestima, autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto, generan un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación al aspecto laboral, que determinan su satisfacción laboral (Satisfacción laboral Una aproximación teórica, 2010)

Varios autores consideran la satisfacción laboral como una actitud frente al trabajo, así tenemos que según (ROBBINS S., AND JUDGE T., 2009), define Satisfacción

en el trabajo como resultado de las evaluaciones de las características del trabajo mismo, así una persona tendrá satisfacción en el trabajo cuando tiene sentimientos positivos hacia el trabajo que realiza y cuando estos sentimientos son negativos, estará insatisfecha.

(CHIANG M., MARTÍN J., NUÑEZ A., 2010), definen que la satisfacción laboral “es el grado el que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo”, es decir, la satisfacción laboral es el grado de bienestar que el trabajador experimenta en su centro de trabajo.

1.3.2.1. Teoría de los dos factores que explica la satisfacción laboral

La teoría de los dos factores, de Frederick Herzberg, explica la satisfacción laboral como resultados de los factores extrínsecos e intrínsecos. (CHIANG M., MARTÍN J., NUÑEZ A., 2010)

Respecto a los factores extrínsecos, Herzberg indica que se refieren a las condiciones laborales, es decir considera factores como: la remuneración, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Por otro lado, se encuentran los factores intrínsecos que se refieren a los aspectos propios de la actividad que desarrolla el trabajador, es decir al trabajo en sí, considerando elementos como el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

La teoría de Herzberg afirma que los factores extrínsecos (factores higiénicos) son los responsables de prevenir la insatisfacción laboral, pero no otorgan satisfacción. Son los factores intrínsecos, los que otorgan la satisfacción al trabajador. Es decir, la satisfacción depende de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción depende de los factores extrínsecos.

Este enfoque de los dos factores ha sido de mucha utilidad, sin embargo es extremo considerar que los factores extrínsecos no generan satisfacción. Es claro, que ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales. (CHIAVENATO, 2000)

1.3.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Para la presenta investigación se ha considerado la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick Herzberg en 1959, citado en (CHIANG M., MARTÍN J., NUÑEZ A., 2010)

Esta teoría postula que la satisfacción laboral se mide a través de dos dimensiones: Los **factores intrínsecos**, que se refiere a las variables relacionadas al trabajo en sí, y son estas variables las que determinan la satisfacción laboral y por otro lado están los **factores extrínsecos**, que se refieren a las variables relacionadas a los aspectos externos al trabajo en sí, que miden la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada.

Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es el clima laboral y el nivel de satisfacción laboral en la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara - 2018?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el clima laboral en la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara - 2018?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara - 2018?
3. ¿Qué factores del clima laboral están asociados a la satisfacción de los trabajadores en la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara - 2018?
4. ¿Qué estrategias se pueden proponer para mejorar el clima laboral?

1.5. Justificación del estudio

Esta investigación tiene una justificación práctica debido a que permitirá conocer el clima laboral de la empresa, y de esa manera identificar oportunidades de mejoras, sobre las que se proponen estrategias para mejorar el clima laboral y la satisfacción laboral de la organización. Igualmente, este estudio aporta resultados sobre el comportamiento de las personas en las organizaciones, lo que ayuda a comprender la conducta que prevalece en las organizaciones

Se justifica de manera teórica, ya que se estudiará el clima laboral de la empresa en base a la teoría de, (PALMA, 2004), que describe el clima laboral como resultado de las interrelaciones de las personas y grupos, y menciona que los factores para el análisis del clima laboral son: la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales. Asimismo, se estudia la satisfacción laboral en base a las teorías de los dos factores de Herzberg, citado en (CHIANG M., MARTÍN J., NUÑEZ A., 2010).

Esta investigación involucra relevancia social, ya que ayudará a otros directivos a considerar en su gestión políticas necesarias para influir en el clima laboral y mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores a fin de ser más competitivos en el sector industrial. Además, siendo el capital humano el activo más importante de toda organización es importante generar un excelente clima laboral que le permita a estos trabajadores realizar su trabajo en las condiciones necesarias para que se desarrolle a plenitud y así se logren los objetivos personales y organizacionales, lo que redundará en el desarrollo de una sociedad que conlleva a mejorar la calidad de vida

1.6. Hipótesis

1. El clima laboral de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018, es malo
2. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018, es de insatisfacción

3. Todos los factores del clima laboral se relacionan con la satisfacción de los trabajadores de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018.
4. Una propuesta de estrategias adecuadas mejoraría el clima laboral de la empresa MULTI INTER SERVICCES SAC

1.7. Objetivos

Objetivo general

Analizar el clima laboral y satisfacción laboral de la empresa Multi inter Servis S.A.C. Talara – 2018.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el clima laboral de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018.
2. Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018.
3. Identificar los factores del clima laboral que se relacionan con la satisfacción de los trabajadores de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018.
4. Proponer estrategias para mejorar el clima laboral en la empresa MULTI INTER SERVICES SAC Talara – 2018.

2. MÉTODO

2.3. Diseño

El enfoque de la investigación es cuantitativo pues los resultados son magnitudes numéricas y se utilizaron herramientas estadísticas para el análisis de los datos. También es una investigación correlacional, ya que se realizó un diagnóstico de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, para determinar cuál es la relación entre ambas variables y luego proponer estrategias de mejora en la empresa estudiada.

Igualmente, fue de diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas, sino que se recogió la información tal y como se presenta en el contexto de la organización.

Respecto al momento en que se recogen los datos, fue una investigación transversal, ya que los datos se recogen en un momento dado del tiempo.

2.4. Variables:

Clima Laboral: Variable independiente, “Es el resultado de las interrelaciones de las personas y grupos, dando como resultado las expectativas de éstos”. (PALMA, 2004)

Satisfacción laboral: Variable dependiente, Es una actitud hacia el trabajo, que se encuentra influenciada por factores intrínsecos hacia el propio trabajo y factores externos al trabajo como la retribución, seguridad, progreso y compañerismo en el trabajo. (CHIANG M., MARTÍN J., NUÑEZ A., 2010)

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Definición operativa | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------|--|--------------------------------|--|--|--------------------|
| Clima Laboral | “Es el resultado de las interrelaciones de las personas y grupos, dando como resultado las expectativas de éstos”. (PALMA, 2004) | Realización Personal | Evaluar el nivel de percepción del colaborador respecto a su desarrollo profesional y personal que encuentre en la organización. | Nivel de Percepción sobre las oportunidades de progresar | Ordinal |
| | | | | Nivel de Percepción sobre el interés por el éxito del empleado | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre si valoran el nivel de desempeño | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre si los jefes promueven la capacitación | |
| | | Involucramiento Laboral | Evaluar el nivel de percepción del colaborador respecto su compromiso con los valores y desarrollo de la organización. | Nivel de Percepción sobre el compromiso | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre el desarrollo del personal | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre el orgullo por la organización. | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre la misión, visión y valores | |
| | | Supervisión | Evaluar el nivel de percepción del colaborador respecto a la supervisión en el trabajo. | Nivel de Percepción sobre la supervisión | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre los métodos de trabajo. | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre cumplimiento de métodos y planes | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre el trato justo en la institución. | |
| | | Comunicación | Evaluar el nivel de percepción del colaborador respecto a la pertinencia, claridad, precisión y celeridad de la información dentro de la organización. | Nivel de Percepción sobre el sistema de seguimiento y control | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre acceso a la información | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre la relación en los grupos de trabajo | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre los canales de comunicación. | |
| | | Condiciones Laborales | Evaluar el nivel de percepción del colaborador respecto a como la organización brinda a los colaboradores todos los recursos para que desempeñen las funciones de la mejor manera. | Nivel de Percepción sobre la colaboración entre el personal | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre si toman en cuenta sugerencias | |
| | | | | Nivel de Percepción de la cooperación entre compañeros | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre la toma de decisiones | |
| | | | | Nivel de percepción sobre la administración de los recursos. | |
| | | | | Nivel de Percepción sobre la equidad de la remuneración | |

Elaboración Propia

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Definición operacoional | Indicadores | Escala de medición |
|-----------------------------|---|-----------------------------|---|---|--------------------|
| Satisfacción Laboral | Es una actitud hacia el trabajo, que se encuentra influenciada por factores intrínsecos hacia el propio trabajo y factores externos al trabajo como la retribución, seguridad, progreso y compañerismo en el trabajo. (LUTHANS, 2008) | Factores intrínsecos | Se medirá a través de un cuestionario el nivel de satisfacción del personal hacia los factores referidos al trabajo en sí | Nivel de Satisfacción por el trabajo realizado | Ordinal |
| | | | | Nivel de Satisfacción por la libertad de elegir método de trabajo | |
| | | | | Nivel de Satisfacción por la Variedad de tareas | |
| | | | | Nivel de Satisfacción porque toman en cuenta sus sugerencias | |
| | | Factores extrínsecos | Se medirá a través de un cuestionario el nivel de satisfacción del personal hacia los factores externos al trabajo | Nivel de Satisfacción por Seguridad del ambiente de trabajo | |
| | | | | Nivel de Satisfacción de las Relaciones interpersonales | |
| | | | | Nivel de Satisfacción por la Equidad en beneficios económicos | |
| | | | | Nivel de Satisfacción por el Liderazgo de su jefe | |
| | | | | Nivel de Satisfacción por el Horario | |
| | | | | Nivel de satisfacción por la Estabilidad laboral | |
| | | | | Grado de correlacion entre Clima laboral y satisfacion laboral | Ordinal |

Elaboración propia

2.6. Población y muestra

En la presente investigación se tuvo como población a los colaboradores de la empresa Multi inter Servis SAC que son en total 25 colaboradores, por lo que no se ha considerado la selección de una muestra dado el pequeño número de la población.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica de recopilación de datos es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para medir el Clima Laboral, elaborado y validado por Sonia Palma, que estuvo conformado por 22 ítems, los ítems del 1 al 4, corresponden a la dimensión de Realización Personal; los ítems del 5 al 8, a la dimensión de Involucramiento Laboral; los ítems del 9 al 13, a la dimensión de Supervisión; los ítems del 14 al 18 a la dimensión de Comunicación y los ítems del 19 al 22 a la dimensión de Condiciones Laborales. (Ver instrumento en Anexo 1)

La escala de medición empleada en el cuestionario es la escala de Likert, con cinco niveles de medición, en donde:

1= Muy malo, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5= Muy Bueno

No se ha realizado la validación del instrumento porque es un instrumento que ya ha sido probado y validado por la autora Sonia Palma.

Para determinar su confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach, utilizando el SPSS, obteniéndose 0,785; demostrando la confiabilidad del instrumento.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,785 | 25 |

Para medir el nivel de satisfacción laboral, se elaboró un cuestionario de 10 ítems, los ítems del 1 al 4, corresponden a la dimensión de factores intrínsecos y los ítems del 5 al 10 a la dimensión de factores extrínsecos. (Ver instrumento en Anexo 2)

La escala de medición empleada en el cuestionario es la escala de Likert, con cinco niveles de medición, en donde:

1=Muy insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Indiferente, 4=satisfecho, 5=Muy Satisfecho

2.8. Método de análisis de datos

Dado que la escala de medición empleada fue la escala de Likert de cinco niveles (del 1 al 5), en el análisis de la media, la calificación promedio de la escala es 3, por lo que los valores por debajo de 3 son considerados como percepciones negativas y los superiores a 3, como percepciones positivas.

Para Identificar los factores del clima laboral que se relacionan con la satisfacción de los trabajadores de la empresa, se calculó el coeficiente de Pearson, encontrando el grado de relación entre los factores del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores.

2.9. Aspectos éticos

En el presente estudio, se consideraron las normas éticas establecidas por la universidad, asimismo, se respetó el anonimato de los investigados, la confidencialidad de los datos otorgados por la empresa en análisis y se reconoció los derechos de los autores a quienes se les consultó sus libros y páginas web de la cual se tomaron distintas teorías para desarrollar la presente investigación.

3. RESULTADOS

3.1. Objetivo 1: Diagnosticar el clima laboral de la empresa Multi Inter Services SAC

Para el análisis de percepción de los trabajadores sobre el clima laboral, se analizan en primer lugar las dimensiones consideradas en la variable Clima laboral.

Tabla 2 Resultados de las dimensiones del clima laboral

| Dimensiones de clima laboral | Muy malo =1 | | Malo =2 | | Regular =3 | | Bueno =4 | | Muy bueno =5 | | Total | | Media |
|------------------------------|-------------|-----|---------|-----|------------|-----|----------|----|--------------|----|-------|------|-------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Realización personal | 1 | 3% | 16 | 64% | 8 | 33% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.3 |
| Involucramiento laboral | 1 | 3% | 10 | 40% | 13 | 53% | 1 | 4% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.58 |
| Supervisión en la empresa | 2 | 9% | 17 | 68% | 6 | 23% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.14 |
| Comunicación en la empresa | 3 | 14% | 12 | 48% | 9 | 34% | 1 | 3% | 0 | 1% | 25 | 100% | 2.3 |
| Condiciones Laborales | 6 | 23% | 16 | 64% | 3 | 12% | 0 | 1% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.91 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Los resultados de tabla N° 2, indican la percepción respecto a *su realización personal*, considerando en esta dimensión los indicadores de oportunidades de progreso en la empresa, el interés por el éxito de los trabajadores, la valoración por el alto desempeño y la promoción de la capacitación de los trabajadores, (Ver detalle en Anexo 5), Se observa que la calificación promedio de la percepción respecto a la realización personal de los trabajadores de la empresa es 2.30

Respecto al *involucramiento laboral*, se consideran los siguientes indicadores: el compromiso con el éxito de la organización, cumplir con las tareas diarias permite su desarrollo personal, los servicios de la organización son motivo de orgullo y si hay una clara definición de misión y visión. (Detalle en Anexo 6). Se Observa que la calificación promedio de la percepción respecto al involucramiento laboral en la empresa es de 2.58, lo que significa que ésta es mala

Otra dimensión del clima laboral es la percepción de la *supervisión en la empresa*, el análisis se hizo considerando la percepción respecto al apoyo brindado por el

supervisor para la solución de problemas; la mejora continua de los métodos de trabajo; la realización de los trabajos en función a métodos y planes; el trato justo y el sistema de seguimiento y control de actividades. (Ver detalle en Anexo 7). Los resultados muestran que los trabajadores calificaron la percepción respecto a la supervisión en la empresa en un promedio de 2.14, lo que significa que ésta es mala,

Sobre la **comunicación en la empresa**, se consideró la percepción respecto al acceso a la información para cumplir con el trabajo; la relación armoniosa de los grupos de trabajo; los canales de comunicación; la colaboración de personal de diferentes áreas y la atención de la supervisión para los planteamientos que se hacen (Ver detalle en Anexo 8). Los resultados muestran que la calificación promedio de la percepción respecto a la comunicación en la empresa es de 2.30, lo que significa que el nivel es malo.

Las **condiciones laborales**, es otra dimensión que se analizó para determinar el clima laboral. Para ello, se consideró la percepción de la cooperación entre compañeros; la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad; la buena administración de los recursos y la percepción de que la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros (Ver detalle en Anexo 9). Los resultados obtenidos, se muestran una calificación promedio de la percepción respecto a la comunicación en la empresa es de 1.91, lo que significa que es mala.

Por último, para **diagnosticar el clima laboral de la empresa Multi Inter Services SAC**, se consolidaron los resultados obtenidos en el análisis de cada una de las dimensiones del clima laboral, Tabla 3, se aprecia que la dimensión con menor calificación es la de condiciones laborales y la que obtuvo una calificación relativamente mayor es la de Involucramiento laboral. Asimismo, muestra que la calificación promedio del clima laboral en la empresa es mala (2.25), por lo que los trabajadores consideran que éste ambiente laboral no es apropiado para la organización, lo que puede afectar a su desempeño laboral.

Tabla 3 Diagnóstico del Clima laboral de la empresa Multi Inter Services SAC

| CLIMA LABORAL | Media |
|---------------------------------------|--------------|
| Realización Personal | 2.3 |
| Involucramiento Laboral | 2.58 |
| Supervisión | 2.14 |
| Comunicación | 2.3 |
| Condiciones Laborales | 1.91 |
| Calificación del Clima Laboral | 2.25 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

3.2. Objetivo 2: Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC

Para establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC, se analizan las dimensiones consideradas en la satisfacción laboral, que son los factores intrínsecos y extrínsecos.

Tabla 4 Resultados de las dimensiones del nivel de satisfacción laboral

| Dimensiones de Satisfacción Laboral | Muy Insatisfecho =1 | | Insatisfecho =2 | | Indiferente =3 | | Satisfecho =4 | | Muy satisfecho =5 | | Total | | Media |
|-------------------------------------|---------------------|-----|-----------------|-----|----------------|-----|---------------|-----|-------------------|----|-------|------|-------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Factores intrínsecos | 8 | 31% | 10 | 40% | 5 | 18% | 3 | 11% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.03 |
| Factores extrínsecos | 6 | 23% | 14 | 57% | 3 | 13% | 2 | 7% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.09 |

Así tenemos, en primer lugar, que en los *Factores intrínsecos*, se consideran los aspectos relacionados al trabajo en sí, identificando los siguientes indicadores: el nivel de satisfacción del trabajo que realiza, el nivel de satisfacción sobre la libertad para elegir el método de trabajo, nivel de satisfacción por la atención a sugerencias y el nivel de satisfacción por la variedad de tareas, (Ver detalle en Anexo 10), los

resultados se muestran que el nivel de satisfacción de los factores intrínsecos, es de 2.09, es decir se encuentran insatisfechos con los factores intrínsecos del trabajo que realizan.

Los Factores extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC, se han considerado los aspectos del entorno laboral como el nivel de satisfacción por la seguridad del ambiente de trabajo, nivel de satisfacción con las relaciones interpersonales, nivel de satisfacción con la equidad de los beneficios económicos otorgados, nivel de satisfacción con el liderazgo del jefe, nivel de satisfacción por el horario de trabajo y el nivel de satisfacción por la estabilidad laboral, (Ver detalle en Anexo 11), los resultados se muestran en el nivel de satisfacción respecto a los factores extrínsecos, que los trabajadores han manifestado a través del cuestionario respectivo es de 2.03, es decir se encuentran insatisfechos con los factores extrínsecos del trabajo que realizan

Consolidando la información de cada dimensión, establecemos el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC, en un nivel de 2.06, es decir es insatisfactorio, lo que significa, que los trabajadores se encuentran insatisfechos tanto con los factores intrínsecos como extrínsecos, Tabla 5

Tabla 5 Percepción del Nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC

| Satisfacción Laboral | Media |
|--|--------------|
| Factores intrínsecos | 2.09 |
| Factores extrínsecos | 2.03 |
| Calificación de la Satisfacción laboral | 2.06 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

3.3. Objetivo 3: Identificar los factores del clima laboral asociados a la satisfacción de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC

Para identificar la relación entre los diferentes factores del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores se calculó el coeficiente de Pearson y los resultados se presentan en la tabla 6

Todos los factores del clima organizacional tienen una relación positiva con la satisfacción laboral, aunque en diferente proporción. Así tenemos que, la realización personal tiene una relación mayor con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral (.428). El involucramiento personal tiene una relación mayor con los factores extrínsecos de la satisfacción laboral (.367)

Las variables del clima laboral relacionadas a la supervisión (0.371), la comunicación (.467) y las condiciones laborales (.836), tienen una alta correlación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC.

Luego, el coeficiente de Pearson indica una relación significativa positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral (.572), eso significa que si mejoramos el clima laboral los trabajadores aumentarán su satisfacción laboral y en consecuencia su rendimiento e involucramiento con la organización será mayor.

Tabla 6 Resultados del coeficiente de Pearson para las dimensiones del clima laboral y de la satisfacción laboral

| Correlaciones entre clima laboral y satisfacción laboral | | | | |
|--|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| | | Factores intrínsecos | Factores extrínsecos | TOTAL Satisfacción |
| Realización personal | Correlación de Pearson | .428 | .271 | .383 |
| Involucramiento laboral | Correlación de Pearson | .133 | .367 | .219 |
| Supervisión | Correlación de Pearson | .500 | .215 | .371 |
| Comunicación | Correlación de Pearson | .622 | .428 | .467 |
| Condiciones Laborales | Correlación de Pearson | .872 | .895 | .836 |
| TOTAL Clima laboral | Correlación de Pearson | .264 | .754 | .572 |

3.4. OBJETIVO 4 . PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER SERVICES S.A.C.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre clima laboral y satisfacción laboral, se proponen estrategias cuyo objetivo es Desarrollar un Plan de mejora del clima laboral y satisfacción en la empresa Multi Inter Servis SAC; para ello se realizarán estrategias que faciliten la realización personal y el involucramiento del trabajador, también se realizará una capacitación para desarrollar las habilidades de los trabajadores, por otro lado, también es importante desarrollar motivación y el liderazgo de la organización e instaurar la planificación de actividades el logro de los objetivos empresariales.

Tabla N° 7 - ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL

| | ESTRATEGIA | ACCIONES | |
|---|---|-----------------------------------|---|
| 1 | Facilitación de realización personal en la empresa. | Descripción de perfil de puesto | Diseño de plan de carrera |
| 2 | Aumentar el involucramiento laboral | Filosofía empresarial | Motivación y liderazgo |
| 3 | Facilitar inspección y control en la empresa | Planeamiento de actividades | Formar equipos de trabajo |
| 4 | Desarrollar y establecer canales de comunicación en la empresa. | Planeamiento de actividades | Monitoreo de actividades |
| 5 | Mejoramiento de condiciones laborales | Condiciones físicas de la empresa | Renovar equipos de trabajo y de oficina |

Fuente: Elaboración propia – resultados de encuesta

En el capítulo 7, se encuentra a detalle esta propuesta.

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el apartado anterior se realizó el diagnóstico del clima laboral y se determinó el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Multi Intir Servis SAC, de la ciudad de Talara, a continuación, se presenta la discusión de los resultados

4.1. Diagnóstico del Clima laboral en la empresa

Para realizar el diagnóstico del clima laboral en la empresa Multi Inter Servis SAC, analizo las dimensiones que conforman esta variable, que son: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales

Respecto a la realización personal, la percepción de los trabajadores muestra un nivel de 2.3 (de un máximo de 5), es decir es una percepción negativa de su realización personal en la empresa, esto debido a que ellos consideran que la empresa no le da oportunidades de progresar, a los jefes no les interesa el éxito de sus empleados, no valoran su nivel de desempeño y que no se promueve la capacitación.

La dimensión involucramiento laboral, los resultados muestran un nivel regular, ya que alcanza un pobre nivel de 2.58. Por lo que la percepción respecto al involucramiento laboral es negativa. Siendo los indicadores que más influyen en esta percepción negativa los siguientes: -cumplir con las tareas diarias permite su desarrollo personal y -los servicios de la organización son motivo de orgullo

Al analizar los resultados respecto a la supervisión, encontramos que los empleados tienen una percepción negativa, pues la calificación es de 2.14. Esta variable se midió a través de cinco indicadores: Le brindan apoyo para solucionar problemas, los métodos de trabajo mejoran continuamente, el trabajo se planifica y si existe un sistema para seguimiento y control.

La percepción de los trabajadores respecto a Comunicación, alcanzó un nivel de 2.30. Los trabajadores manifiestan valores muy bajos en acceso a la información,

relación en los grupos de trabajo, existen suficientes canales de comunicación, existe colaboración entre el personal y si el supervisor escucha a los trabajadores.

Los resultados de la percepción de las condiciones laborales, los trabajadores respondieron a esta variable, resultando un nivel de 1.91. La calificación que resulta en esta variable es muy negativa, la más baja de todas las variables estudiadas. Es decir, los trabajadores tienen una muy mala percepción respecto a la cooperación entre compañeros, a la oportunidad de tomar decisiones, a una buena administración de recursos, a si la remuneración está de acuerdo con el desempeño.

Estas cinco variables se han consolidado para diagnosticar el clima laboral, encontrando que los trabajadores de la empresa perciben un clima laboral negativo, incidiendo en este resultado sobre todo las condiciones laborales, seguido de supervisión, en igual magnitud tenemos realización personal y comunicación y por último el involucramiento del personal.

Estos resultados se refuerzan con los resultados encontrados por Venutolo (2009), en su estudio del clima laboral y la productividad en Empresas Pequeñas y Medianas, midió la percepción de los trabajadores hacia el clima laboral, en una escala de Likert, determinando que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral, ($10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$). Concluyendo que el clima laboral es insatisfactorio y que esta percepción del clima laboral influye en la baja productividad. Considerando que la empresa Multi Inter Servis SAC es una pequeña empresa, es necesario tomar acciones, pues estos resultados desfavorables, pueden afectar también su productividad.

Igualmente, la investigación de Albañil (2015) titulada: El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura, encuentra que el 55.2% del personal docente cree que el clima laboral no es ni bueno ni malo y el 37.9% tienen una percepción de clima laboral bueno. Es decir se concluye que el clima laboral es de regular con tendencia a bueno. Sin embargo, analizando los componentes del clima laboral se encuentra que el

reconocimiento, la comunicación, el respeto entre los miembros, y la satisfacción, presentan resultados de regular a bajo o muy bajo. Contrastando estos resultados con la presente investigación, en la empresa Multi Inter servís SAC, la variable que más influye son las condiciones laborales.

Este resultado, es adverso para la empresa pues va a generar consecuencias negativas que al final van a repercutir en los resultados organizacionales.

Estos resultados coinciden con la hipótesis 1: El clima laboral de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C., es negativo, por lo que esta hipótesis se acepta

4.2. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa

Para establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, se analizan las dimensiones consideradas en la satisfacción laboral, que son los factores intrínsecos y extrínsecos.

Respecto a los Factores intrínsecos, los resultados muestran un nivel de satisfacción de 2.09, es decir se encuentran insatisfechos con los factores intrínsecos del trabajo que realizan. Con respecto a los componentes de esta dimensión, los aspectos que menos satisfacen a los trabajadores son: la atención a las sugerencias que los trabajadores realizan a la organización, y la libertad para elegir el método de trabajo

La otra dimensión, los factores extrínsecos los resultados muestran un nivel de satisfacción de 2.03, es decir se encuentran insatisfechos con los factores extrínsecos del trabajo que realizan. Con respecto a los componentes de esta dimensión, los aspectos que menos satisfacen a los trabajadores son: las condiciones físicas, la relación con los compañeros, la relación con el superior, y el salario.

Consolidando la información, establecemos el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Multi Inter Services SAC, en un nivel de 2.06, es decir es insatisfactorio

Este resultado se contrapone con los resultados encontrados por Fuentes (2012), en su trabajo de investigación denominado Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad, el autor encontró que, en lo referente a la satisfacción, que el 29% de los encuestados manifestaron tener un nivel de Muy satisfactorio en su trabajo y el 71% considera que se siente Satisfecho con su trabajo, principalmente porque se les reconoce en su trabajo, la relación interpersonal en el centro de labores es bueno, las condiciones laborales buenas y existen buenas políticas de personal. Que es lo que precisamente está faltando en la empresa estudiada, lo cuál debe mejorar para mantenerse en el mercado, pues la insatisfacción de los trabajadores, muy pronto repercutirán en la productividad y eficacia de la organización.

Los resultados, muestran un nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, Insatisfactorio, que concuerda con la hipótesis 2: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018, es Insatisfactorio. Por lo que esta hipótesis se acepta

4.3. Factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral

Para identificar los factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores se calculó el coeficiente de Pearson, encontrando que todos los factores del clima organizacional tienen una relación positiva con la satisfacción laboral, y que la variable más influyente en esta relación son las las condiciones laborales

Luego, el coeficiente de Pearson indica una relación significativa positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral (.572), eso significa que si mejoramos el clima laboral los trabajadores aumentarán su satisfacción laboral y en consecuencia su rendimiento e involucramiento con la organización será mayor.

Los resultados obtenidos, coinciden con la investigación de Enrique Alfonso Beltrán Maldonado (2014) en su: Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral, encontró que las variables del clima laboral de la institución educativa, que más inciden en la satisfacción son: Condiciones laborales, Supervisión e involucramiento laboral.

Igualmente, coincide con la investigación de Jannet Del Rocío Millán Lobatón y Marilyn Bettsy Montero Cajusol, que realizaron un estudio para establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, concluyendo que existe relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Y que la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

También coinciden con la investigación de Langueta y Becerra (2014), Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Divemotor – Cajamarca, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, concluye que existe relación entre las variables en estudio, y ésta es significativa y directa (47.9%), resaltando la necesidad de generar un buen clima organizacional, buscando que los trabajadores se motiven, afiancen su trabajo y desempeño en las labores realizadas dentro de la empresa.

Los resultados muestran que todos los factores del clima laboral afectan, aunque en distinta proporción, la satisfacción laboral, lo que coincide con la hipótesis 3: Todos los factores del clima laboral influyen en la satisfacción de los trabajadores de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018, por lo que esta hipótesis se acepta

5. CONCLUSIONES

- Respecto al diagnóstico del clima laboral, los resultados muestran un nivel de clima laboral de 2.25, es decir el clima laboral desde la percepción de los trabajadores es malo, todas las dimensiones de la variable clima laboral presentan este resultado, sin embargo, los trabajadores han considerado las condiciones laborales como muy malo, siguiendo la supervisión, la realización personal, la comunicación y el involucramiento laboral. Cabe resaltar, las opiniones que obtuvieron menor puntaje fueron: -En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo, -Los compañeros de trabajo cooperan entre sí, - Los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones y -Existe una buena administración de recursos.
- En referencia al nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, los resultados muestran un nivel de satisfacción laboral de 2.06, es decir los trabajadores sienten insatisfacción laboral, esta percepción es el resultados de la percepción de los factores intrínsecos y extrínsecos, los indicadores que obtuvieron un menor nivel de satisfacción fueron: -Nivel de satisfacción sobre la libertad de elegir el método de trabajo, - Nivel de satisfacción de la seguridad del ambiente de trabajo y – Nivel de satisfacción por la equidad de los beneficios económicos otorgados.
- Para determinar las variables del clima laboral asociadas a la satisfacción laboral, se determinó el coeficiente de Pearson, encontrando que existe una relación positiva, aunque no muy significativa, entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la empresa Multi Inter Services SAC. Lo que indica que la percepción sobre el clima laboral, que es malo, Respecto a las variables del clima laboral que más influyen en la satisfacción laboral son: las condiciones laborales, y la comunicación, y las variables del clima laboral que menos influyen en la satisfacción laboral son el involucramiento laboral, la supervisión y la realización personal.
- Con la información obtenida, se proponen estrategias para mejorar el clima laboral de la organización ya que estas influirán positivamente en la satisfacción laboral.

6. RECOMENDACIONES

- Generar un compromiso en la gerencia para poder implementar la propuesta de estrategias para la mejora del clima laboral, pues es fundamental que los colaboradores sientan que sus líderes desean mejorar este aspecto de la organización
- Implementar las estrategias propuestas para Mejorar el clima laboral de la empresa, en todas sus dimensiones, pues los trabajadores han considerado que en la empresa existe un clima laboral malo; esto significa que la empresa debe tomar medidas para mejorar la percepción sobre el clima laboral, y evitar consecuencias que puede lamentar como alta rotación del personal, baja retención de los talentos, ausencias injustificadas, etc.
- Realizar medidas continuas de la percepción de los trabajadores respecto al clima laboral y satisfacción laboral, de esa manera se verificará la eficiencia de las medidas que se tomaron y se determinan las nuevas acciones para la mejorar los aspectos del clima laboral y satisfacción laboral
- En la propuesta de mejora considerar aquellos aspectos del clima laboral que se asocian en mayor medida sobre la satisfacción laboral, estos son: las condiciones laborales, la comunicación y la supervisión.

7. Propuesta

**PROPUESTA: “Análisis del
clima laboral y la satisfacción
laboral de la empresa MULTI
INTER SERVIS S.A.C.
Talara – 2018”**

**CLIMA LABORAL / SATISFACCIÓN
ELIZABETH RIVERA MERINO**

MULTI INTER SERVIS S.A.C. |

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER SERVICES S.A.C.

Empresa: MULTI INTER SERVIS S.A.C. TALARA

RUC: 20483959452;

ACTIVIDAD: servicios de hotelería, proyectos de catering, entre otras actividades

INTRODUCCIÓN

La empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. viene operando en la ciudad de Talara desde hace 15 años, está dedicada a la prestación de servicios de hotelería, proyectos y catering para las empresas petroleras que operan en Talara. La problemática de la empresa está relacionada con la satisfacción, que se encuentra en un bajo nivel, debido a un clima laboral adverso. Por lo que se pretende mejorar la situación con un plan de mejora, basado en el desarrollo de un adecuado clima laboral y una mayor satisfacción de los trabajadores, evitando la alta rotación, y lograr retener a los mejores trabajadores. Para lo cual se implementarán una serie de estrategias que ayudan a mejorar el clima laboral y la satisfacción laboral

JUSTIFICACIÓN

Las condiciones laborales influyen de forma directa en la satisfacción, rentabilidad y gestión de la empresa, ya que el clima laboral es un conjunto de condiciones que influyen de forma directa o indirecta en el trabajo de los colaboradores. Del análisis del clima laboral se presentan estrategias para incrementar la satisfacción.

ANTECEDENTES

Para realizar la propuesta de mejora del clima laboral de la Empresa MULTI INTER SERVIS S.A.C. se evaluaron las dimensiones del clima laboral y de la satisfacción, encontrando los siguientes resultados:

Tabla 1: Resultados de realización personal

| | |
|---|----------|
| Existen oportunidades de progresar en la Institución. | 80% Malo |
| El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | 76% Malo |

| | |
|--|--------------|
| Se valora los altos niveles de desempeño. | 44% Malo |
| Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | 68% Muy malo |

Tabla 2: Resultados de involucramiento laboral

| | |
|---|--------------|
| Se siente comprometido con el éxito de la Institución. | 84% Regular |
| Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | 60% Malo |
| Los servicios de la organización son motivos de orgullo del personal. | 72% Muy malo |
| Hay clara definición de la misión, visión y valores de la institución. | 68% Regular |

Tabla 3: Resultados de inspección

| | |
|---|--------------|
| El supervisor brinda el apoyo necesario para solucionar los problemas que se presentan. | 88% Malo |
| En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | 72% Muy malo |
| El trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos. | 84% Muy malo |
| Existe un trato justo en la institución. | 72% Muy malo |
| Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 48% Malo |

Tabla 4: Resultados de Comunicación

| | |
|---|--------------|
| Se cuenta con el acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | 52% Muy malo |
| En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | 48% Malo |
| Existen suficientes canales de comunicación. | 52% Malo |
| Existe colaboración entre el personal de las diferentes áreas. | 80% Muy malo |
| El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | 76% Muy malo |

Tabla 5: Resultados de Condiciones laborales

| | |
|--|--------------|
| Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | 92% Muy malo |
| Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad. | 80% Muy malo |
| Existe una buena administración de los recursos. | 88% Muy malo |
| La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros. | 88% Muy malo |

Tabla 5: Resultados de Satisfacción Laboral

| | |
|--|------------------|
| Nivel de satisfacción por el trabajo en sí | 40% insatisfecho |
|--|------------------|

OBJETIVO GENERAL

Esta Propuesta tiene como objetivo general Desarrollar un Plan de mejora del clima laboral y satisfacción en la empresa Multi Inter Servis SAC, con el diseño de estrategias para lograr los objetivos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar estrategias que faciliten la realización y el involucramiento del trabajador con la empresa.
- Realizar una capacitación a los trabajadores que permita mejorar la satisfacción de la empresa.
- Desarrollar la motivación y el liderazgo de los trabajadores para mejorar la satisfacción.
- Realizar un plan de monitoreo y control de actividades en la empresa

ESTRATEGIAS

En base a los bajos resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario del clima laboral y satisfacción laboral, se plantean las siguientes estrategias:

1. Facilitar la realización del personal en la empresa
2. Aumentar el Involucramiento laboral
3. Facilitar la Inspección y control, mediante el Planeamiento de las actividades de la organización
4. Desarrollar y establecer canales de Comunicación
5. Mejorar las condiciones laborales

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO

Para el desarrollo eficiente del Plan de mejora del clima laboral y satisfacción, se conformará un equipo responsable integrado fundamentalmente por los directivos de la empresa y jefe de personal o profesionales con capacidad para dirigir los cambios necesarios para ejecutar el plan. El equipo elegirá un coordinador y proveerá los fondos necesarios y estará

conformado de la siguiente manera: 1.-Gerente administrativo, 2.-Asistente (jefe de personal) y 3.-Personal de capacitación

DESCRIPCIÓN DE ESTRATEGIAS

ESTRATEGIA 1: Facilitar la realización del personal en la empresa

Descripción

Para lograr que el personal se desarrolle en la organización se realizará una capacitación para desarrollar las capacidades de los trabajadores, que le aseguren el desarrollo de una línea de carrera.

Indicadores:

- % de trabajadores capacitados.
- % de trabajadores con Plan de carrera

Metas:

- 90% de los trabajadores se capacitan
- 80% de los trabajadores tienen su plan de carrera

Tácticas:

- Descripción del perfil del puesto
- Diseño del Plan de carreras.
- Plan de capacitación

Cronograma de actividades

| Actividades | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Identificar a los colaboradores beneficiados en el programa de realización personal. | | | | | | | | | | | | |
| Realizar la descripción de los perfiles del puesto. | | | | | | | | | | | | |
| Diseñar los planes de carrera. | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollar el programa de capacitación. | | | | | | | | | | | | |
| Costo de la estrategia S/. 525,00 | | | | | | | | | | | | |

Presupuesto

| Descripción | Cantidad | Precio unitario | Costo total (S/.) |
|--------------------------|-----------------|------------------------|--------------------------|
| Materiales | | | |
| Carpetas de trabajo | 25 | 5.00 | 125.00 |
| Refrigerios | 25 | 8.00 | 200.00 |
| Humanos | | | |
| Capacitador (Honorarios) | 2 | 100.00 | 200.00 |
| Total Costo | | | S/. 525.00 |

Viabilidad

Implementar la estrategia para mejorar la realización personal de los colaboradores, permitirá mejorar el nivel de organización administrativa, teniendo trabajadores satisfechos así mismo es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan son manejables y están disponibles, se lograra obtener un conocimiento adecuado sobre la utilización de los recursos materiales y humanos de acuerdo con los lineamientos establecidos

ESTRATEGIA 2: Aumentar el Involucramiento laboral

Descripción

Lograr el involucramiento del personal, conociendo la filosofía de la empresa y sus objetivos. Para ello se realizará un taller de motivación y liderazgo.

Indicadores:

- % de trabajadores que conocen la filosofía empresarial (misión, visión)
- % de participación en actividades de camaradería.
- % de cumplimiento de tareas

Meta:

- 100% de los trabajadores conocen la filosofía empresarial
- 90% de los trabajadores participan de actividades de camaradería
- 95% de los trabajadores cumple con las tareas encomendadas

Tácticas:

- Concurso sobre conocimiento de la misión y visión.

- Taller de motivación y liderazgo

Cronograma de actividades

| Actividades | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | |
|--|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Identificar a los lineamientos de filosofía empresarial. | | | | | | | | | | | | |
| Diseñar la misión y visión de la empresa | | | | | | | | | | | | |
| Diseñar los objetivos de la empresa. | | | | | | | | | | | | |
| Implementar el programa de capacitación para el involucramiento laboral. | | | | | | | | | | | | |
| Costo de la estrategia S/. 525.00 | | | | | | | | | | | | |

Presupuesto:

| Descripción | Cantidad | Precio unitario | Costo total (S/.) |
|--------------------------|----------|-----------------|-------------------|
| Materiales | | | |
| Carpeta de trabajo | 25 | 5.00 | 125.00 |
| Refrigerios | 25 | 8.00 | 200.00 |
| Humanos | | | |
| Capacitador (Honorarios) | 2 | 100.00 | 200.00 |
| Total Costo | | | S/. 525.00 |

Viabilidad:

Esta estrategia es factible de Implementar, se requiere el compromiso de la alta gerencia, se busca lograr la eficiencia a través de la motivación y liderazgo de los colaboradores de la empresa. El costo es moderado y se puede recuperar rápidamente con la producción adicional que se genere.

ESTRATEGIA 3: Facilitar la Inspección y control, mediante el Planeamiento de las actividades de la organización

Descripción

Se elaborará el planeamiento de las actividades de la organización y luego en cada puesto, con la ayuda de equipos de trabajo se monitorean estas actividades

planificadas y se proponen mejoras a fin de disminuir costos y lograr mayor eficiencia.

Indicadores:

- % de Planeamiento de actividades.
- % de trabajadores que aplican Organización y métodos.
- % de monitoreo y control de actividades

Meta:

- 100% de los trabajadores presenta su planeamiento de actividades mensual
- 90% de los trabajadores aplican organización y método y presentan, mejoras a sus labores
- 90% de los trabajadores fueron monitoreados en su planeamiento y mejoras

Tácticas:

- Plan de actividades mensual
- Taller Organización y métodos
- Monitoreo y control

Cronograma de actividades

| Actividades | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | |
|-----------------------------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Planeamiento de actividades. | | | | | | | | | | | | |
| Planes estratégicos y operativos | | | | | | | | | | | | |
| Taller de organización y métodos. | | | | | | | | | | | | |
| Monitoreo y control. | | | | | | | | | | | | |
| Costo de la estrategia S/. 525.00 | | | | | | | | | | | | |

Presupuesto:

| Descripción | Cantidad | Precio unitario | Costo total (S/.) |
|--------------------------|----------|-----------------|-------------------|
| Materiales | | | |
| Carpeta de trabajo | 25 | 5.00 | 125.00 |
| Refrigerios | 25 | 8.00 | 200.00 |
| Humanos | | | |
| Capacitador (Honorarios) | 2 | 100.00 | 200.00 |
| Total Costo | | | S/. 525.00 |

Viabilidad:

Esta estrategia es viable en su implementación, se requiere el compromiso de la alta gerencia, se busca lograr la eficiencia a través de la planificación, monitoreo y control de las actividades de la empresa. El costo es moderado y se puede absorber rápidamente con la producción adicional que se genere.

ESTRATEGIA 4: Desarrollar y establecer canales de Comunicación

Descripción

Se desarrollarán canales de comunicación entre directivos y personal operativo, también actividades integradoras para mejorar las relaciones y promover la participación del personal en la solución de problemas de la organización

Indicadores

- % de satisfacción respecto a la comunicación
- % de aceptación de sugerencias del person

Metas:

- 90% de los trabajadores consideran la comunicación en la organización como satisfactoria o muy satisfactoria
- 80% de las sugerencias se ponen en práctica

Tácticas

- Taller de comunicación
- Buzón sugerencias

Cronograma de actividades

| Actividades | FEBRERO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | |
|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Establecer políticas de comunicación entre personal directivo y operativo | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de actividades integradoras | | | | | | | | | | | | |

- Diseño de turnos de trabajo

Cronograma de actividades

| Actividades | Periodo | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|--|--|--|--|
| | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| Analizar las condiciones materiales y técnicas de la empresa. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Contratar servicios de empresa para remodelación y decoración de ambientes. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pedir presupuestos para renovación de equipos de oficina (computadoras, impresoras, etc.,). | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseñar turnos de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Costo de la estrategia S/ 10,000 | | | | | | | | | | | | | | | | |

Presupuesto:

| Descripción | Cantidad | Precio unitario | Costo total (S/.) |
|---------------------|----------|-----------------|----------------------|
| Materiales | | | 4,200.00 |
| Carpeta de trabajo | 25 | 5.00 | 100.00 |
| Refrigerios | 25 | 8.00 | 200.00 |
| Tecnologicos | | | |
| Equipos | 2 | 100.00 | 5,500.00 |
| Total Costo | | | S/. 10,000.00 |

Viabilidad:

Esta estrategia es viable en su implementación, se requiere el compromiso de la alta gerencia, se busca lograr la eficiencia a través de las condiciones de trabajo y equipamiento para el desarrollo de las actividades de los colaboradores

ANEXOS

ANEXO 01

| PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LA EMPRESA MULTI INTER SERVIS SAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|-------------|-------------|--|--|--------------|--------------|--------|
| ACTIVIDAD | | PLAN DE MEJORA DE CLIMA LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVOS GENERAL | | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollar un plan de mejora del clima laboral y satisfacción de la empresa Multi Inter Servis SAC | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diseñar estrategias que faciliten el involucramiento del trabajador con la empresa. ❖ Realizar una capacitación a los trabajadores que permita mejorar la satisfacción de la empresa. ❖ Desarrollar la motivación y el liderazgo de los trabajadores para mejorar la satisfacción. ❖ Realizar un plan de monitoreo y control de actividades en la empresa. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ESTRATEGIAS | ACTIVIDADES O TÁCTICAS | CRONOGRAMA 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | RESPONSABLE | COSTO (S/.) | | | | | |
| | | MES 01 | | | | MES 02 | | | | MES 03 | | | | MES 04 | | | | MES 05 | | | | MES 06 | | | | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | |
| Realización personal | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción del perfil del puesto ▪ Diseño del Plan de carreras. ▪ Plan de capacitación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Gerente | 525.00 |
| Involucramiento laboral | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concurso sobre conocimiento de la misión y visión. ▪ Taller de motivación y liderazgo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Administradr | 525.00 |
| Inspección y control | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de actividades mensual ▪ Taller Organización y métodos ▪ Monitoreo y control | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Administradr | 525.00 |
| Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taller de comunicación ▪ Buzón sugerencias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Administradr | 525.00 | |
| Condiciones laborales | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar condiciones ▪ Renovación de equipos ▪ Diseño de turnos de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Gerente | 10,000 | |

8. REFERENCIAS

- ALBAÑIL ORDINOLA, Asteria. 2015.** El clima laboral y la participación en la Institución educativa Lopez Albuja. *Tesis*. Piura, Piura, Peru : Universidad de Piura, 2015.
- AQUINO Quispe, Norma. 2015.** *Clima organizacional y satisfacción laboral para el desarrollo empresarial en Apurimac, Andahuaylas*. Apurimac : Universidad nacional José María Arguedas, 2015.
- ARIAS, Apuy Lorena. 2008.** *Factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital San Rafael*. San José - Costa Rica : Universidad Estatal San José, 2008.
- AYOSA SILVA, MIRTHA ARACELY. 2014.** Diagnóstico del clima laboral en la Unidad Operativa de Transporte de la OCIYSG - UNP. *Tesis*. Piura, Piura, Peru : Universidad Nacional de Piura, 2014.
- BELTRAN MALDONADO , ENRIQUE.A , y PALOMINO LLANOS. MELBA. 2014.** Propuesta para mejorar la satisfacción la boral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral. *Tesis*. Lima, Lima, Peru : Universidad del Pacífico, 2014.
- BELTRAN MALDONADO ,ENRIQUE.A y PALOMINO LLANOS. MELBA. 2014.** Propuesta para mejorar la satisfacción la boral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral. *Tesis*. Lima, Lima, Peru : Universidad del Pacífico, 2014.
- CABRERA C. R. Y GAMARRA M. V. 2015.** Propuesta para mejorar el clima laboral en la empresa Pacífico Seguros SA. *Tesis*. Chiclayo, Lambayeque, Perú : Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, 2015.
- CHIANG M., MARTÍN J., NUÑEZ A. 2010.** *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, españa : Universidad Pontificia Comillas, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. 2000.** *Administración de recursos humanos*. Colombia : McGraw Hill, 2000.
- Evaluación de los procesos organizacionales como estrategia de intervención para el cambio organizacional.* **SMITH, Cayama Héliida. 2006.** 2255, s.l. : Multiciencias, 2006, Multiciencias, Vol. ISSN 1317 .
- FUENTES, Navarro Silvia. 2012.** Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (Estudio realizado a la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango). *Tesis*. Marzo de 2012.
- GRIFFIN R y MOORHEALD R. 2010.** *Comportamiento organizacional*. Mexico : Cengage Learning, 2010.

IVANCEVICH, John M. 2011. *Comportamiento Organizacional*. 1ra. s.l. : Mc Graw Hill Interamericana, 2011.

LANGUETA Díaz . L y BECERRA Camacho . S. 2014. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Divemotor. *TESIS*. Cajamarca, Cajamarca, Perú : Universidad Nacional José María Arguedas, Setiembre de 2014.

MILÁN Lobatón. J. y MONTERO Cajusol. M. 2016. *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ONCORAD*. Chiclayo : Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, 2016.

PALMA, Sonia. 2004. *Escala de Clima y satisfacción laboral SL-SPC*. Lima : Cartolan EIRL, 2004.

Propuesta de un plan de mejora del clima laboral en la agencia de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo. **AMORÓS, Rodeiguez Eduardo. 2013.** 2013, Eumet.net.

ROBBINS S., AND JUDGE T. 2009. *Comportamiento organizacional*. México : Pearson Educación, 2009.

Satisfacción laboral Una aproximación teórica. **GARCIA, Viamontes Diosveni. 2010.** 09, s.l. : eumed.net, 2010, eumed.net.

VASQUEZ Espinoza, Jorge Humberto. 2012. *Análisis de la influencia del clima organizacional en la productividad de las empresa*. Cancún : s.n., 2012.

VENUTOLO, Emilio. 2009. Estudio del clima laboral y la productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El transporte vertical en la Ciudad de Buenos Aires. *Tesis*. Octubre de 2009.

9. ANEXOS

Anexo 2 Cuestionario de Clima Laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad medir el clima laboral teniendo en cuenta las 5 dimensiones y 22 ítems los cuales serán clasificados del 1 al 5 teniendo la siguiente calificación: **5: Muy bueno; 4: Bueno; 3: Regular; 2: Malo; 1: Muy malo**

| Realización Personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. Existen oportunidades de progresar en la Institución. | | | | | |
| 2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | | | | | |
| 3. Se valora los altos niveles de desempeño. | | | | | |
| 4. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | | | | | |
| Involucramiento Laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Se siente comprometido con el éxito de la Institución. | | | | | |
| 6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | | | | | |
| 7. Los servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal. | | | | | |
| 8. Hay clara definición de la misión, visión y valores de la institución. | | | | | |
| Supervisión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. El supervisor brinda el apoyo necesario para solucionar los problemas que se presentan. | | | | | |
| 10. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | | | | | |
| 11. El trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos. | | | | | |
| 12. Existe un trato justo en la institución. | | | | | |
| 13. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | | | | | |
| Comunicación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Se cuenta con el acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | | | | | |
| 15. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | | | | | |
| 16. Existen suficientes canales de comunicación. | | | | | |
| 17. Existe colaboración entre el personal de las diferentes áreas. | | | | | |
| 18. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | | | | | |
| Condiciones Laborales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | | | |
| 20. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad. | | | | | |
| 21. Existe una buena administración de los recursos. | | | | | |
| 22. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | | | | | |

Anexo 3 Satisfacción laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad medir el nivel de satisfacción laboral teniendo en cuenta las 2 dimensiones y 15 ítems los cuales serán clasificados del 1 al 5 teniendo la siguiente calificación:

5: Muy satisfecho; 4: Satisfecho; 3: Indiferente; 2: Insatisfecho; 1: Muy insatisfecho

| | Factores intrínsecos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Está satisfecho con el trabajo que realiza? | | | | | |
| 2 | ¿Tiene libertad para elegir el método de trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Está satisfecho con la variedad de tareas? | | | | | |
| 4 | ¿Siente que toman en cuenta sus sugerencias? | | | | | |
| | Factores extrínsecos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Se siente seguro en el ambiente de trabajo? | | | | | |
| 6 | ¿Está satisfecho con las relaciones interpersonales? | | | | | |
| 7 | ¿Existe equidad en los beneficios económicos otorgados? | | | | | |
| 8 | ¿Está satisfecho con el liderazgo de su jefe? | | | | | |
| 9 | ¿Está satisfecho con el horario de trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Está satisfecho con la estabilidad laboral? | | | | | |

Anexo 4 Matriz de consistencia

| TÍTULO | PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | MÉTODO |
|--|--|---|---|
| <p>“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER-SERVICES S.A.C. TALARA - 2018”</p> | <p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el clima laboral y el nivel de satisfacción laboral en la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara - 2018?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Analizar el clima laboral y satisfacción laboral de la empresa Multi inter Servis S.A.C. Talara – 2018.</p> | <p>Diseño investigación: No experimental</p> <p>Tipo de Investigación: Transversal y correlacional</p> <p>Enfoque: Mixto</p> <p>Población: 25 colaboradores</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Análisis de datos: Estadístico e interpretaciones cuantitativo</p> |
| | <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el clima laboral en la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara - 2018?</p> <p>¿Qué factores del clima laboral están asociados a la satisfacción de los trabajadores en la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara - 2018?</p> <p>¿Qué estrategias se pueden proponer para mejorar el clima laboral?</p> | <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar el clima laboral de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018.</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018.</p> <p>Identificar los factores del clima laboral que se relacionan con la satisfacción de los trabajadores de la empresa MULTI INTER SERVICES S.A.C. Talara – 2018.</p> <p>Proponer una Propuesta para mejorar el clima laboral en la empresa MULTI INTER SERVICES SAC Talara – 2018.</p> | |

Anexo 5 Resultados de la percepción de los trabajadores sobre realización personal

| Realización Personal | Muy malo | | Malo | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Total | | Media |
|---|----------|-----|------|-----|---------|-----|-------|----|-----------|----|-------|------|------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Existen oportunidades de progresar en la Institución. | 0 | 0% | 20 | 80% | 5 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.2 |
| El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | 0 | 0% | 19 | 76% | 6 | 24% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.24 |
| Se valora los altos niveles de desempeño. | 0 | 0% | 11 | 44% | 14 | 56% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.56 |
| Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | 3 | 12% | 14 | 56% | 8 | 32% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.2 |
| Dimensión: Realización personal | | | | | | | | | | | | | 2.3 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Se observa que la calificación promedio de la percepción respecto a la realización personal de los trabajadores de la empresa es 2.30, lo que significa que su percepción es mala, es decir, ellos no consideran que el trabajo que realizan contribuye a su realización personal.

Se aprecia que la mayoría de ellos no considera que existen oportunidades de progresar en la empresa (80%); asimismo, el 76% considera que el jefe no se interesa por el éxito de sus empleados; en el caso de la valoración de los altos niveles de desempeño, se observa que el 56% tiene una percepción regular al respecto, mientras que, en cuanto a la promoción de la capacitación, el 56% tiene una percepción negativa, es decir consideran que ésta no se promueve

Anexo 6 Resultados de la percepción de los trabajadores sobre involucramiento laboral

| Involucramiento Laboral | Muy malo | | Malo | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Total | | Media |
|---|----------|-----|------|-----|---------|-----|-------|----|-----------|----|-------|------|-------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Se siente comprometido con éxito de la Institución. | 0 | 0% | 3 | 12% | 21 | 84% | 1 | 4% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.92 |
| Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | 0 | 0% | 15 | 60% | 8 | 32% | 2 | 8% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.48 |
| Los servicios de la organización son motivos de orgullo del personal. | 3 | 12% | 15 | 60% | 7 | 28% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.16 |
| Hay clara definición de la misión, visión y valores de la institución. | 0 | 0% | 7 | 28% | 17 | 68% | 1 | 4% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.76 |
| Dimensión: Involucramiento laboral | | | | | | | | | | | | | 2.58 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Se Observa que la calificación promedio de la percepción respecto al involucramiento laboral en la empresa es de 2.58, lo que significa que ésta es mala y que, en ninguno de los aspectos evaluados, se tiene una percepción buena o muy buena.

Así, el 84% de los trabajadores califican como regular su compromiso con el éxito de la institución; el 60% de ellos considera que el cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite su desarrollo del personal; el 60% que servicios de la organización son motivos de orgullo del personal y en cuanto a la percepción de una definición clara de la misión, visión y valores de la empresa, la mayoría lo considera como regular (68%).

Anexo 7 Resultados de la percepción de los trabajadores sobre supervisión en la empresa

| Supervisión en la empresa | Muy malo | | Malo | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Total | | Media |
|---|----------|-----|------|-----|---------|-----|-------|----|-----------|----|-------|------|-------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| El supervisor brinda el apoyo necesario para solucionar los problemas que se presentan. | 0 | 0% | 22 | 88% | 3 | 12% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.12 |
| En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | 7 | 28% | 16 | 64% | 2 | 8% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.8 |
| El trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos. | 2 | 8% | 19 | 76% | 4 | 16% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.08 |
| Existe un trato justo en la institución. | 2 | 8% | 16 | 64% | 7 | 28% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.2 |
| Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 0 | 0% | 12 | 48% | 13 | 52% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.52 |
| Dimensión: Supervisión en la empresa | | | | | | | | | | | | | 2.14 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Los trabajadores calificaron la percepción respecto a la supervisión en la empresa en un promedio de 2.14, lo que significa que ésta es mala, se aprecia además que, en ninguno de los aspectos evaluados, se tiene una percepción buena y que la que obtuvo una menor calificación es la mejora continua de los métodos de trabajo.

Se observa que el 88% de los trabajadores tiene una percepción mala respecto al apoyo del supervisor para solucionar los problemas que se presentan por parte del supervisor; el 64% tiene una mala percepción respecto la mejora continua de los métodos de trabajo; asimismo, el 76% tiene una mala percepción respecto a que el trabajo se realiza en función a métodos y planes establecidos; un 64% tiene una mala percepción respecto al trato justo en la empresa y un 52% considera regular el sistema de seguimiento y control, mientras que un 48% lo considera malo

Anexo 8 Resultados de la percepción de los trabajadores sobre la comunicación en la empresa

| Comunicación en la empresa | Muy malo | | Malo | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Total | | Media |
|---|----------|-----|------|-----|---------|-----|-------|-----|-----------|----|-------|------|------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Se cuenta con el acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | 1 | 4% | 12 | 48% | 12 | 48% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.44 |
| En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | 0 | 0% | 12 | 48% | 12 | 48% | 0 | 0% | 1 | 4% | 25 | 100% | 2.6 |
| Existen suficientes canales de comunicación. | 0 | 0% | 13 | 52% | 12 | 48% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.48 |
| Existe colaboración entre el personal de las diferentes áreas. | 11 | 44% | 9 | 36% | 1 | 4% | 4 | 16% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.92 |
| El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | 5 | 20% | 14 | 56% | 6 | 24% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.04 |
| Dimensión: Comunicación en la empresa | | | | | | | | | | | | | 2.3 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Los resultados muestran que la calificación promedio de la percepción respecto a la comunicación en la empresa es de 2.30, lo que significa que el nivel es malo, asimismo, en ninguno de los aspectos evaluados, se tiene una percepción buena y que la que obtuvo una menor calificación fue la colaboración de personal de las diferentes áreas.

En cuanto al acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, un 48% tiene una percepción regular y otro 48% tiene una mala percepción; los mismos resultados se obtuvieron en cuanto a la percepción de una relación armoniosa en los grupos de trabajo. Sobre los canales de comunicación, el 52% tiene una mala percepción, mientras que el 48% los considera regulares.

En el caso de la colaboración entre el personal de las diferentes áreas, el 44% lo considera muy mala, mientras que un 36% la considera mala; finalmente en la percepción respecto a que el supervisor escucha los planteamientos que se le hacen, 56% la considera mala y un 20% muy mala.

Anexo 9 Resultados de la percepción de los trabajadores sobre las condiciones laborales en la empresa

| Condiciones Laborales | Muy malo | | Malo | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Total | | Media |
|--|----------|-----|------|-----|---------|-----|-------|----|-----------|----|-------|------|-------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | 6 | 24% | 17 | 68% | 2 | 8% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.84 |
| Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad. | 9 | 36% | 11 | 44% | 5 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.84 |
| Existe una buena administración de los recursos. | 7 | 28% | 15 | 60% | 3 | 12% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.84 |
| La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros. | 1 | 4% | 21 | 84% | 2 | 8% | 1 | 4% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.12 |
| Dimensión: Condiciones Laborales | | | | | | | | | | | | | 1.91 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Los resultados muestran una calificación promedio de la percepción respecto a la comunicación en la empresa es de 1.91, lo que significa que es mala, asimismo, en tres de los aspectos evaluados, la calificación promedio es inferior a 2, lo que significa que la percepción está entre muy mala y mala.

Se observa que la mayoría (68%) de los trabajadores tiene una mala percepción respecto a la cooperación de los compañeros de trabajo; asimismo, un 44% tiene una mala percepción y un 36% muy mala percepción, respecto a que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad; el 60% tienen una mala percepción y un 28% muy mala percepción respecto a la buena administración de recursos. Finalmente, la mayoría (84%) tiene una mala percepción respecto a que la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.

Anexo 10 Resultados del nivel de satisfacción de los factores intrínsecos del trabajo en la empresa Multi Inter Services SAC

| Factores intrínsecos | Muy Insatisfecho | | Insatisfecho | | Indiferente | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | Total | | Media |
|--|------------------|-----|--------------|-----|-------------|-----|------------|-----|----------------|----|-------|------|-------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Nivel de satisfacción por el trabajo que realiza | 0 | 0% | 17 | 68% | 4 | 16% | 4 | 16% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.48 |
| Nivel de satisfacción por la libertad para elegir el método de trabajo | 13 | 52% | 11 | 44% | 1 | 4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.52 |
| Nivel de satisfacción por la variedad de tareas | 0 | 0% | 5 | 20% | 13 | 52% | 7 | 28% | 0 | 0% | 25 | 100% | 3.08 |
| Nivel de satisfacción por la atención a sugerencias | 18 | 72% | 7 | 28% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.28 |
| Dimensión: Factores intrínsecos | | | | | | | | | | | | | 2.09 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Tal como se observa en los resultados, el nivel de satisfacción de los factores intrínsecos, que los trabajadores han manifestado a través del cuestionario respectivo es de 2.09, es decir se encuentran insatisfechos con los factores intrínsecos del trabajo que realizan. Con respecto a los componentes de esta dimensión, los aspectos que menos satisfacen a los trabajadores son: la atención a las sugerencias que los trabajadores realizan a la organización, que muestra un nivel de muy insatisfecho (1.28) y la libertad para elegir el método de trabajo, que también tienen un nivel de muy insatisfecho (1.52). el nivel de satisfacción por las tareas que realiza, muestra un nivel insatisfecho (2.48). Sobre la variedad de las tareas lo consideran indiferente en la satisfacción, pues alcanza un nivel de 3.08.

Anexo 11 Resultados del nivel de satisfacción de los factores extrínsecos del trabajo en la empresa Multi Inter Services SAC

| Factores extrínsecos | Muy Insatisfecho | | Insatisfecho | | Indiferente | | Satisfecho | | Muy satisfecho | | Total | | Media |
|---|------------------|-----|--------------|-----|-------------|-----|------------|-----|----------------|----|-------|------|-------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Nivel de satisfacción por seguridad en el ambiente de trabajo | 6 | 24% | 17 | 68% | 2 | 8% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.84 |
| Nivel de satisfacción con las relaciones interpersonales | 11 | 44% | 9 | 36% | 1 | 4% | 4 | 16% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.92 |
| Nivel de satisfacción por la equidad de los beneficios económicos | 7 | 28% | 18 | 72% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.72 |
| Nivel de satisfacción con el liderazgo de su jefe | 11 | 44% | 9 | 36% | 1 | 4% | 4 | 16% | 0 | 0% | 25 | 100% | 1.92 |
| Nivel de satisfacción por el horario de trabajo | 0 | 0% | 12 | 48% | 11 | 44% | 2 | 8% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.6 |
| Nivel de satisfacción por la estabilidad laboral | 0 | 0% | 20 | 80% | 5 | 20% | 0 | 0% | 0 | 0% | 25 | 100% | 2.2 |
| Dimensión: Factores extrínsecos | | | | | | | | | | | | | 2.03 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Tal como se observa en los resultados, el nivel de satisfacción respecto a los factores extrínsecos, que los trabajadores han manifestado a través del cuestionario respectivo es de 2.03, es decir se encuentran insatisfechos con los factores extrínsecos del trabajo que realizan. Con respecto a los componentes de esta dimensión, los aspectos que menos satisfacen a los trabajadores son: la seguridad del ambiente de trabajo (1.84), las relaciones interpersonales (1.92), el liderazgo del jefe (1.92), y la equidad en los beneficios económicos otorgados(1.72), estos componentes son muy insatisfactorios para el trabajador y las relaciones entre la dirección de la empresa y los trabajadores (2.28), por la gestión de la empresa (2.2), el horario de trabajo (2.6) y la estabilidad del empleo (2.2), alcanzan el nivel de insatisfacción para el trabajador de la empresa

Interface de la plataforma TURNITIN

Tesis:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER – SERVICES S.A.C. TALARA – 2018

Tesista:

RIVERA MERINO ELIZABETH MERCEDES

Porcentaje de similitud:

24%

Docente:

Ing. Carmen Zulema Quito Rodríguez MSc.

feedback studio Elizabeth Mercedes Rivera Merino / 0 10 de 10

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
EMPRESARIAL

**“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LA EMPRESA MULTI INTER-SERVICES S.A.C. TALARA - 2018”**

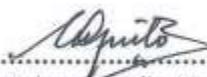
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO EMPRESARIAL**

Resumen de coincidencias

24 %

| Coincidencia 1 de 14 | | |
|----------------------|---|-------|
| 1 | repositorio.uce.edu.pe Fuente de Internet | 5 % > |
| 2 | repositorio.lamotiva.edu. Fuente de Internet | 2 % > |
| 3 | repositorio.upse.edu.pe Fuente de Internet | 2 % > |
| 4 | tesis.unst.edu.pe Fuente de Internet | 1 % > |
| 5 | www.digipera.uce.edu.ec Fuente de Internet | 1 % > |
| 6 | Entregado a Universidad. Tesis en escuflares | 1 % > |
| 7 | repositorio.unst.edu.pe Fuente de Internet | 1 % > |

Página 1 de 54 Número de palabras: 11081 Text only Report High Resolution


Ing. Carmen Zulema Quito Rodríguez MSc.
DNI: 02792435
CIP: 81312





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

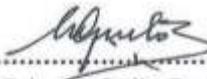
Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **Carmen Zulema Quito Rodríguez**, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial de la Universidad César Vallejo – Filial Piura, revisor de la Tesis titulada:

"ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER – SERVICES S.A.C. TALARA – 2018", de la estudiante **RIVERA MERINO ELIZABETH MERCEDES**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** 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.

Piura, 12 de Febrero del 2019.


.....
Ing. Carmen Zulema Quito Rodríguez MSc.
DNI: 02792435
CIP: 81312



| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo ELIZABETH MARCELA RIVERA MENDOZA identificado con DNI N° 73885946
egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial
de la Universidad César Vallejo, Autorizo (), No Autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Análisis del clima laboral y satisfacción laboral en la empresa
MULTI INTER SERVICES S.A.C. TALARÁ - 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

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

[Firma]
FIRMA

DNI: 73885946



FECHA: PIURA, 11 de Marzo del 2019.

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RIVERA MERINO ELIZABETH MERCEDES

INFORME TITULADO:

"ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MULTI INTER
- SERVICES S.A.C. TALARA - 2018".

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

INGENIERA EMPRESARIAL

SUSTENTADO EN FECHA: **Piura, 06 de Marzo del 2019.**

NOTA O MENCIÓN: **Once (11).**

MG. ING. CARMEN ZULEMA QUITO RODRIGUEZ
DNI: 02792435
CIP: 81312

