



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores
de la empresa JSJ Quishuar S.A. Cajamarca – 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Machuca Trigoso, Fabio Hildelgard (ORCID: 0000-0001-9001-3734)

Olaya Dioses, Gerson Dailly (ORCID: 0000-0002-0234-8292)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente estudio de investigación está dedicado a mis padres, Elmer A. Machuca Cortegana y Rosario L. Trigoso Silva, los cuales siempre me estuvieron brindando apoyo para poder alcanzar mis metas, también a mi hermano mayor Gonzalo A. Machuca Trigoso quien es un ejemplo para mí y para mi hermano menor Jesús M. Machuca Cortegana para quien espero ser un ejemplo.

Machuca Trigoso, Fabio Hildelgard

El presente estudio de investigación está dedicado a mis padres Johnny Olaya, María Dioses y hermana Gretta Olaya; quienes durante todos estos años me inculcaron valores forjando así a un hombre de bien. Me enseñaron a nunca rendirme y a ser perseverante.

Olaya Dioses, Gerson Dailly

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a mis padres por haberme apoyado a lo largo de mi vida académica y personal, a mis profesores de mi universidad, quienes formaron parte fundamental en mi educación profesional y personal, también a mi compañero de tesis ya que, gracias a su esfuerzo de ambos podemos terminar con el proyecto.

Machuca Trigoso, Fabio Hildelgard

Gracias a toda mi familia y amigos, que siempre estuvieron presentes durante toda la vida y carrera; no solo fueron mi soporte; sino que también supieron darme su apoyo incondicional y desinteresado, lo cual me permitió superar todos los obstáculos y a lograr esta nueva meta.

Olaya Dioses, Gerson Dailly

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipos y diseño de investigación.....	15
3.2. Variable y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Trabajadores del área administrativa	17
Tabla 2. Trabajadores del área de operaciones	17
Tabla 3. Nivel de clima laboral	21
Tabla 4. Nivel de la variable clima laboral por dimensiones	22
Tabla 5. Nivel de satisfacción	23
Tabla 6. Nivel de la variable satisfacción por dimensiones	24
Tabla 7. Prueba de normalidad de shapiro wilk	25
Tabla 8. Correlación de RHO de Spearman	25
Tabla 9. Contrastación de Hipótesis	26
Tabla 10. Alfa de Cronbach de clima laboral	49
Tabla 11. Alfa de Cronbach de satisfacción	50

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de clima laboral	51
Figura 2. Nivel de la variable clima laboral por dimensiones	51
Figura 3. Nivel de satisfacción	52
Figura 4. Nivel de la variable satisfacción por dimensiones	52
Figura 5. Correlación de RHO de Spearman	53

Resumen

La investigación “Clima laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca - 2020”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe ambas variables. Es una investigación aplicada, de corte transversal, no experimental y correlacional. La población muestral fue 54 trabajadores. Para la recolección de datos se usó el cuestionario de clima laboral y satisfacción de Palma 2004. Los resultados que se obtuvieron fueron de un nivel bajo, clima laboral 59.09% ya que el personal sostiene que la realización personal y el involucramiento laboral no se está desarrollando dentro de la empresa y en satisfacción con un 61.36% ya que, el personal siente que las relaciones con la autoridad tienen muy poca comunicación y en cuanto a desarrollo personal, ellos no se sienten que pueden ascender en sus puestos. La correlación que se obtuvo utilizando el Rho de Spearman indica que hay una correlación muy alta, con un 0.983. Concluyéndose que existe una relación directa entre ambas variables, ya que a mejor clima laboral mayor es la satisfacción. Por lo cual se aceptó la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Clima laboral, Satisfacción laboral, trabajadores.

Abstract

The research “Work environment and its relationship with the satisfaction of the workers of the company JSJ Quishuar S.A. in the city of Cajamarca - 2020 ”, its general objective was to determine the relationship between both variables. It is an applied, cross-sectional, non-experimental and correlational research. The sample population was 54 workers. For data collection, the Palma 2004 work environment and satisfaction questionnaire was used. The results obtained were of a low level, work environment 59.09% since the staff maintains that personal fulfillment and work involvement is not developing. Within the company and in satisfaction with 61.36%, since the staff feels that the relationships with the authority have very little communication and in terms of personal development, they do not feel that they can advance in their positions. The correlation obtained using Spearman's Rho indicates that there is a very high correlation, with 0.983. Concluding that there is a direct relationship between both variables, since the better the work environment, the higher the satisfaction. Therefore, the research hypothesis was accepted.

Keywords: Work climate, Work satisfaction, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos del término clima laboral:

Se entiende como todas aquellas relaciones que se desarrollan en un centro de trabajo, los cuales pueden ser medidos y evaluados según el desempeño y logros obtenidos. Actualmente las organizaciones están inmersas en conocer el clima laboral en el que se hallan los gerentes, subordinados, clientes, proveedores y darle la debida importancia para instaurar un ambiente idóneo, el cual permita alcanzar los objetivos de la empresa. Hoy en día las compañías están atentas al mercado, haciendo mejoras en los recursos que necesitan, asimismo han identificado la importancia de fortalecer el recurso humano, ya que se consideran como una herramienta de ventaja competitiva, porque se quiere mantener un nivel de calidad adecuado dentro del clima laboral para disminuir y resolver conflictos que pudiesen existir (Salazar, 2019).

Así mismo, cuando hablamos de satisfacción, se entiende como el estado emocional placentero y positivo bajo la percepción obtenida por un colaborador. Es por ello que es de suma importancia mantener a los empleados satisfechos por motivos de lealtad, mayor productividad y menores tasas de rotación laboral.

En esta problemática se encuentran involucrados los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A., ya que ellos son los que ejecutan las actividades de transporte de lodos. A lo largo de los últimos 7 meses se ha notado una deficiente labor por parte de los colaboradores debido a que no se sienten a gusto con las personas que se encuentran a su alrededor, esto genera que los trabajadores no demuestran mayor compromiso y a que no se creen vínculos con los miembros, dando resultado un nivel bajo de pertenencia hacia la empresa. A su vez, lo antes ya mencionado genera constantes problemas con el trabajo en equipo reduciendo la eficacia, el desarrollo de comunicación y motivación. Por

otra parte, la empresa no compensa de manera suficiente a sus trabajadores lo genera una baja motivación, problemas de desconfianza, poco desarrollo de lealtad y la poca retención del personal.

En el mundo competitivo la poca remuneración, estrés entre otros factores genera en los colaboradores descontento, trae consecuencias corporativas y poca satisfacción que es un factor inevitable debido a sus factores organizacionales, ambientales y personales, menciona (Aranda, 2018).

De las indagaciones se ha observado que, existe una falta de identificación por parte de los colaboradores hacia la empresa, debido a que no se sienten relacionados entre ellos mismos, sumado a un posible déficit de estímulos el cual también se ve reflejado cuando los colaboradores no tienen incentivos con los que puedan sentirse motivados, así mismo con el descontento que existe entre los mismos.

Los problemas detectados afectan tanto a empresas peruanas como en diferentes partes del mundo, es por ello que se debe pensar en dar un trato diferente a todos sus colaboradores, ya que son parte fundamental para mejoras en las antes ya mencionadas; puesto que al no tenerlo tendrá consecuencias negativas

Por este motivo creemos conveniente la percepción que tengan los colaboradores hacia la empresa lo cual se medirá con las siguientes dimensiones: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Las dimensiones para medir la variable satisfacción son: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad.

El problema de investigación que se plantea es: ¿Qué relación existe entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020?

La presente investigación es importante ya que nos permite conocer la relación que existe entre el clima laboral y nivel satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca. Cuyos resultados finales contribuirán a presentar cambios en cuanto la empresa y sus condiciones de trabajo.

De acuerdo con el estudio de Hernández et al. (2016):

Precisa que se necesita justificar la investigación por medio de la explicación por la que se realiza. Gran parte de los estudios de investigación se efectúan con un debido propósito, puesto que tienen fundamentos de estudios previos y se comprueba con la población investigada. (p40).

Por este motivo, la presente investigación se justifica bajo los siguientes criterios:

Por conveniencia, debido a que la presente investigación no experimental, transversal y correlacional permitirá conocer cada dimensión de las variables clima laboral y satisfacción de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca.

Asimismo, la justificación social es importante para el crecimiento de las organizaciones puesto a que solucionará diversos problemas que puedan existir en los trabajadores y en las diversas áreas en las que estos puedan encontrarse.

Respecto a las implicancias prácticas, el estudio será de ayuda para identificar las debilidades de la empresa JSJ Quishuar S.A. ubicada en Cajamarca y sugerir recomendaciones que aporten con el crecimiento y rendimiento de los trabajadores positivamente.

El valor teórico de este estudio contribuye también a posteriores investigaciones el cual servirá como antecedente, promoviendo así la utilización de las estrategias planteadas en la empresa JSJ Quishuar S.A.

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ

Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

Los objetivos específicos son: Analizar el clima laboral en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020. Medir la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020. Asimismo, hallar el grado de correlación que existe entre clima laboral y satisfacción en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

La formulación de hipótesis es de la siguiente manera:

Hi: Existe una relación directa entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Partiendo de la información mencionada, se ha creído conveniente considerar los siguientes antecedentes internacionales, nacionales y locales, los que se detallan a continuación:

Meza (2017), en su tesis:

“Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial” Sonora – México, cuyo objetivo fue analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial. El estudio fue cuantitativo, con una muestra de 132 personas. Los resultados dan a conocer que no hay diferencia entre ambas variables y que no existe exclusión de género para la empresa analizada.

Pupo et al. (2017) en su investigación:

“Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas Holguineras” en Cuba, cuyo objetivo fue estudiar el vínculo que existe entre ambas variables en los colaboradores de la compañía de programación y automatización. Cuyo resultado demostraron que hubo un estrecho vínculo entre clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas estudiadas, encontrándose ambas en una fase satisfactoria.

López et al. (2018) en la investigación titulada:

“Valor percibido por el empleador sobre la Satisfacción laboral” en la ciudad de Coahuila – México en el año 2018, cuyo objetivo fue identificar el nivel de valor percibido sobre la satisfacción laboral de los empleados del sector comercial de Manclova, Coahuila, los resultados demuestran que las variables motivación con las compensaciones (salario) y la

motivación con la colaboración son las que tienen más correlación. Lo que permitió concluir que estos aspectos son los que la empresa tiene que tener presente para tener a su personal muy satisfecho.

Espinoza (2018) en su tesis:

“Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa APM Terminals Inland Services, Callao 2017”, cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa APM Terminals Inland Services, Callao 2017. El método que se utilizó fue no experimental, correlacional y de corte transversal. Dentro de su metodología usada se consideró como muestra los trabajadores de la sede Ovalo, lo cual estuvo conformada por 90 colaboradores. Lo que llevo como resultado que sí existe relación entre dichas variables, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman de 0.724.

Saldarriaga (2017), en su investigación:

“Condiciones laborales y satisfacción laboral de Aptus” en Lima en el año 2017, cuyo objetivo de la investigación fue si las condiciones laborales tienen un efecto positivo sobre la satisfacción laboral. Tuvo como muestra a 98 trabajadores de la empresa Aptus. Lo que llevo como resultado que las condiciones laborales que más afectan a la satisfacción laboral, son la ergonomía, las capacitaciones y la edad.

Terrones (2017), en su tesis:

“Compromiso Organizacional Y Su Influencia En La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa De Transportes Móvil Tours S.A.C. – Agencia Chachapoyas, 2016” cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores de transporte Móvil Tours S.A.C. se usó el cuestionario como

método de recolección de datos, uno para la variable dependiente y otro para la independiente la cual están compuestos por preguntas para alcanzar los objetivos, donde se afirma que existe relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Por otro lado, Novoa y Regalado (2019) en su tesis:

“Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo -2017" cuyo objetivo fue analizar la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción de los clientes de la empresa Oltursa en Piura y Chiclayo para ello se realizó una investigación descriptiva, transversal y diseño no experimental. Se utilizó la encuesta para recolectar datos, donde se realizaron 2, una para recolectar datos acerca de la variable dependiente y otra para la variable independiente, con una muestra de 33 trabajadores. Los datos fueron procesados mediante SPSS v.24 utilizando un análisis multivariado y descriptivo. Concluyendo que se logró el objetivo principal empleado y se obtuvo que sí encontramos correlación entre dichas variables con un coeficiente de 0.707.

Aranda (2018), en su tesis:

“Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017" cuyo objetivo estudiar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa de transporte MAGEL S.A.C. para ello se realizó una investigación de diseño no experimental, transversal y diseño descriptivo – correlacional. La población fue de 102 empleados, de la cual la muestra utilizada fue de 81 colaboradores. Concluyendo así los resultados obtenidos del programa SPSS, donde la probabilidad de cometer

errores es de tipo 1 es menor a $\alpha = 0,05$, lo que significa que existe relación de dependencia entre las variables dependiente e independiente corroborando los objetivos.

Con respecto a este tema García y Loyola (2018), en su investigación:

“Relación Del Clima Laboral Y El Desempeño De Los Trabajadores De La Empresa De Transportes Y Servicios J.G.G.E.I.R.L. En La Ciudad De Trujillo, 2018” cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima laboral y el desempeño de los empleados. Tuvo una población muestral de 25 empleados, el diseño de la investigación utilizada fue no experimental, transversal donde, se utilizó la encuesta como método de recolección de datos, tipo cuestionario. Además, se pudo observar que la relación entre la primera variable y desempeño también es altamente significativa. Por último, se demostró que la correlación entre desempeño de los colaboradores y clima laboral también es altamente significativa.

Yeckle y Uriol (2019), en su tesis:

“Nivel De Satisfacción Laboral De La Empresa De Transportes America Express Sa - Sucursal Trujillo-2019” cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa América Express Trujillo para ello se realizó una investigación descriptiva simple con una muestra 38 trabajadores. Se utilizó como instrumento la "Escala de opiniones SL-SPC" la cual ayudó a evidenciar los resultados que la SL se encuentra en un nivel bajo (63.2%) y en un nivel medio con respecto a la satisfacción (7.9%) predominando como resultado final un bajo nivel de SL de los empleados.

Definición de clima laboral:

Con relación a las teorías que se sustentan en esta investigación, Orbegoso (2010) narra que el clima laboral u organizacional son conceptos parecidos.

Para Chiavenato (2002), el clima organizacional hace referencia:

Al ambiente formado dentro de una organización o empresa y quienes brindan información favorable o desfavorable son los participantes de esas instituciones, también el grado de clima organizacional influye en la escala de motivación de cada participante en el desarrollo de sus actividades laborales.

Según Goncalvez (2000), el clima laboral:

Es un acontecimiento donde intervienen los elementos del sistema organizacional y de las emociones, estas impactan en el comportamiento que tienen como efectos sobre una organización. (p. 187)

Para Palma (2004), el clima organizacional:

Es aquella impresión que tiene el individuo con su área de trabajo, donde se ve involucrado los vínculos personales con su puesto de trabajo en coordinación con sus compañeros. También se detallan sus dimensiones tales como: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

También Gordillo (2003), dijo que, el individuo sentirá pertenencia, orgullo y compromiso en el sitio donde labora, cuando sus motivaciones, necesidades institucionales y personales se vean alcanzadas, logrando una buena comunicación.

Por consiguiente, Mazabel (2006), indico que las características en el ambiente laboral:

Es cuando existe un clima laboral adecuado, motivador, sano, de compromiso, de orgullo, de buen trato, en donde el individuo realice sus actividades, esto determinará el comportamiento de los trabajadores de la empresa.

Newstrom (1987), afirman que:

Se puede identificar que el clima laboral varía continuamente a lo largo del tiempo de modo favorable, neutro y desfavorable. Tanto empleadores como subordinados desean tener un clima laboral favorable debido a los beneficios que trae consigo.

Tipos de clima organizacional Ramos (2010), mencionó cuatro tipos de clima:

Tipo explotador: este ambiente laboral nos indica que los altos mandos de una organización no dan la confianza a sus empleados y no son participes ni colaboran con las decisiones de la junta de directores.

Tipo paternalista: Los jefes o gerentes tienen confianza en sus colaboradores. Mediante este modelo las necesidades de los trabajadores son aprovechadas por el jefe para su propia conveniencia.

Tipo consultivo: Las decisiones son creadas por las autoridades, pero también, se considera la aportación del personal de la empresa para asuntos muy particulares que se efectúan a nivel más bajo de la organización. Los colaboradores se desempeñan en un clima de comunicación, confianza y recompensas.

Tipo en grupos: La toma de decisión son efectuada por jefes y empleados en las diferentes áreas de trabajos que existen en cada empresa. Se muestra un ambiente de buenas

relaciones interpersonales entre altos mandos y trabajadores, la comunicación es la óptima con mucha confianza, los empleados se encuentran motivados y envueltos con los planes de la organización.

Freedman (2020), el CL es:

Cuando la persona logra crear un ambiente confortable y positivo, esto puede llevar a una buena satisfacción laboral y posteriormente a una retención de trabajadores dentro de la empresa, dejando de lado las negativas de tener un mal clima laboral.

Por otra parte, para Furst (2019) el CL es:

Liberar el potencial de los subordinados en su centro de trabajo mediante un ambiente laboral organizacional envolvente y motivador es importante y necesario, ya que es un comienzo para la ventaja competitiva de una empresa hacia sus actividades comerciales. Es un hecho que cuando los trabajadores sienten que satisfacen sus necesidades psicológicas en el lugar de trabajo, inevitablemente se comprometen más e invierten mayor esfuerzo y tiempo en la organización, lo que, como resultado, genera un rendimiento superior. Así mismo, esto crea el vínculo y la formación de los objetivos de los colaboradores con los de la organización.

Según el Summer (2017) el CL sería:

La motivación del empleado, la satisfacción y la moral del equipo. Los trabajadores tienen la disposición de trabajar en un ambiente donde incluya una buena ubicación y buenas instalaciones, de tal forma la interacción con sus compañeros logra crear un ambiente de trabajo positivo.

Marougkas (2018) el CL es:

Un ambiente de trabajo asertivo mejora significativamente las relaciones entre compañeros de trabajo, generando así un espacio amigable y sin ofuscaciones dando como efecto más discusiones e ideas. De tal manera que, los escenarios de trabajo negativos conducen a conflictos de equipo, oposición, temor a ser despidos, estrés e infelicidad. Al mismo tiempo, podrían ocurrir problemas de falta de concentración y motivación.

Definición de satisfacción

Haller (2002) sostiene que la satisfacción laboral en el trabajo es la consecuencia de diversas cualidades que posee el trabajador hacia su trabajo, hacia elementos afines y hacia la vida cotidiana.

Palma (2004), menciona que:

La satisfacción laboral es la predisposición que tienen los subordinados hacia su puesto de trabajo, destacando sus sentimientos y creencias a partir de su experiencia laboral (ocupacional). Donde se detallan sus dimensiones las cuales son: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad.

Para Robbins (1998), la satisfacción laboral:

Incluye analizar la insatisfacción, es decir, que factores o actitudes hacen que el individuo se sienta insatisfecho dentro de su zona de confort “una persona que esta descontenta con su puesto tiene actitudes negativas” (pg. 181).

Según Schein (1994) la satisfacción laboral hace referencia a la perspectiva de la persona y su forma de ser en el lugar donde labora, es decir, es la evaluación de acuerdo a su ventaja competitivas.

Para Surbhi (2017) la SL:

En sí, es aquella sensación que tiene el trabajador deriva para su trabajo. Por ende, es la evaluación que hace que logre que satisfagan sus necesidades básicas, que puede ayudar a determinar si el trabajo le gusta o no.

Por otra parte, para BasuMillick (2020) la SL:

Se define como el porcentaje de simpatía que tiene el empleado con su puesto de labores, esto puede ir mas apegado a sus deberes que realiza diariamente el individuo, que va desde la interacción con sus demás compañeros hasta el impacto que tiene en su vida social.

Journal (2018) la SL:

Es la respuesta a las emociones que el individuo tiene, así como a las condiciones sociales de su centro de labores, se podría decir también que es la medida que tiene el ser humano al tener sensaciones positivas o negativas en su lugar de trabajo.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades Maslow citado por Chiavenato (2011)

afirma:

La indagación continua de satisfacción toma inicio desde la concepción y predomina en la adultez. Fundamento las siguientes necesidades: Fisiológicas: incluye el sexo, hambre y otras necesidades donde la persona pueda sobrevivir, necesidades de seguridad: Consiste en vivir en un ambiente adecuado y seguro. Necesidades Sociales: hace referencia a la necesidad de estar rodeado de otras personas, con un vínculo amical, afectuoso. Necesidades de autoestima: dicho nivel evalúa el como una persona se ve así misma y el tipo de estima que se tiene, necesidad de autorrealización: Se presenta cuando las necesidades

anteriormente mencionadas están cubiertas, en donde la persona se siente realizado.

Griffin & Bateman (1986) define la SL:

Como el entorno global obtenido por medio de etapas específicas de satisfacción; como las remuneraciones, la inspección de labores, los beneficios institucionales, las posibilidades de ascender, la condición de trabajo, los colegas y la práctica de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, porque buscamos solucionar problemas relacionados a (clima laboral y satisfacción) que surgieron dentro de la organización, así mismo el diseño de la investigación fue no experimental ya que solo nos concentramos en observar los fenómenos de estas dos variables en el contexto natural de la compañía. Así mismo la investigación fue transversal ya que nos centramos en un periodo en particular. Correlacional, puesto que se quiso averiguar si entre las variables (clima laboral y satisfacción) existe alguna relación estadística.

3.2 Variable y Operacionalización:

Contamos con dos variables, clima laboral que es la variable 1 y satisfacción que es la variable 2.

Definición de Clima Laboral:

- **Definición conceptual:** el Clima laboral es la impresión que tiene el individuo con su área de trabajo, donde se ve involucrado los vínculos personales con su puesto de trabajo en coordinación con sus compañeros de labores. (Palma, 2004).
- **Definición operacional:** Para la medición de la variable Clima Laboral, se utilizó el instrumento de Sonia Palma, la cual fue aplicada a los trabajadores de la Empresa JSJ Quishuar S.A.
- **Indicadores:** Nivel de mejora personal, nivel de mejora profesional, nivel de compromiso para realización de actividades, nivel de compromiso con la organización, nivel de apoyo para las tareas, nivel de supervisión de las actividades, nivel de fluidez de la comunicación, nivel de claridad en la comunicación, nivel de reconocimiento económico, nivel de reconocimiento material.

- **Escala de medición:** Fue ordinal porque se midió de acuerdo a un grado u orden, en este caso usamos la escala de Likert.

Definición de Satisfacción:

- **Definición conceptual:** La satisfacción laboral es la predisposición que tiene el trabajador hacia su puesto de trabajo, destacando sus sentimientos y creencias a partir de su experiencia laboral (ocupacional). (Palma, 2004).
- **Definición Operacional:** Para la medición de la variable Satisfacción Laboral, se utilizó una encuesta de la autora Sonia Palma Carrillo, (2004) Escala de satisfacción laboral, y esta misma fue aplicada a los colaboradores de la empresa.
- **Indicadores:** Nivel de elementos materiales, nivel de infraestructura, nivel de satisfacción con el salario, nivel de satisfacción con los beneficios, nivel de satisfacción con el entorno laboral, nivel de empatía con los compañeros, nivel de conformidad, nivel de autorrealización, nivel de comunicación con tu superior, nivel de asertividad con los jefes.
- **Escala de medición:** Fue ordinal porque se miden de acuerdo a un grado u orden, en este caso usamos la escala de Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Estuvo conformado por los colaboradores del área de administrativa y de operaciones de la empresa JSJ Quishuar S.A. en el departamento de Cajamarca en el año 2020, siendo un total de 54 trabajadores.

Muestra: La muestra estuvo formada por 4 trabajadores del área administrativa y 50 del área operativa de la empresa JSJ Quishuar S.A. en el departamento de Cajamarca en el año 2020.

Muestreo: La población fue muestral así que se encuestó a todos los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en el departamento de Cajamarca en el año 2020.

Unidad de análisis: Cada uno de los trabajadores del área administrativa y de operaciones de la empresa JSJ Quishuar S.A. en el departamento de Cajamarca en el año 2020.

Tabla 1

Trabajadores del área administrativa de la empresa JSJ Quishuar S.A. en el departamento de Cajamarca en el año 2020.

Puestos	Número
Gerente	1
Contador	1
Secretaria	1
Capataz	1
Total	4

Tabla 2

Trabajadores del área de operaciones de la empresa JSJ Quishuar S.A. en el departamento de Cajamarca en el año 2020.

Puestos	Número
Operador de Volquete	6
Op. camión cisterna de agua	2
Op. camión cisterna de combustible	2
Mecánico	3
Op. de excavadoras	5
Op. de retroexcavadoras	4
Op. cama baja	1
Auxiliares cuadradores vigías	6
Auxiliar camión cisterna	2

Auxiliar camión combustible	2
Auxiliar almacén	4
Conductores de Camionetas	5
Controladores	4
Auxiliar cama baja	1
Auxiliar mecánico	3
Total	50

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Usamos la encuesta, la cual estuvo compuesta por 40 preguntas, es decir, 20 preguntas para clima laboral y 20 preguntas para satisfacción, estas preguntas fueron elaboradas basadas en los indicadores mencionados anteriormente.

Instrumento: Escala de opciones de clima laboral y de satisfacción de Palma (2004). En cuanto la variable clima laboral es útil para conocer la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En cuanto la variable satisfacción nos permite conocer las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad de la Empresa JSJ Quishuar S.A.; para ello se utilizará la escala de Likert con sus respectivos rangos:

Para clima laboral:

1= Siempre / 2= Casi siempre / 3=A menudo / 4= Casi nunca/ 5=

Nunca Para satisfacción:

1= Muy satisfecho/ 2= Satisfecho / 3= Ni satisfecho ni insatisfecho / 4= Insatisfecho / 5= Muy insatisfecho

Validez: Para dicha validación del instrumento estuvo validado por expertos en el campo, de dicha manera puedan determinar el juicio de conocimiento de lo planteado en el instrumento de evaluación.

Confiabilidad: Se procedió a hacer una encuesta piloto a 10 trabajadores de la empresa de tal forma nos permitió determinar la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

3.5 Procedimiento

Para la recolección de datos se envió un correo al Gerencia de Recursos Humanos de la empresa JSJ Quishuar S.A. para poder hacer las encuestas respectivas. Obtenido dicho permiso se dispuso a coordinar con el encargado del área para poder ejecutar los instrumentos. En el horario dispuesto por la gerencia se realizó una reunión con los trabajadores donde se informó el motivo de la encuesta y se reiteró su participación voluntaria. Primero se distribuyó el cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma, una vez culminada se dio paso a la siguiente encuesta de Satisfacción de Sonia Palma. Para concluir, una vez finalizada las encuestas, los trabajadores se retiraron a seguir con sus labores.

3.6 Método de análisis de datos

Al ser una investigación aplicada, para analizar la información clima laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal de la empresa JSJ Quishuar S.A. se utilizó métodos estadísticos correlacionales, asimismo todos los datos de la investigación fueron ingresados y procesados en Excel 2016 o SPSS versión 25, para que de esa forma elaborar tablas estadísticas y tabular datos, los que fueron representados por medio de cuadros con porcentajes y son determinante para interpretar los resultados obtenidos, generando así conclusiones y las recomendaciones de dicha investigación.

3.7 Aspectos éticos

La información brindada por la empresa estuvo salvaguardada, solo se utilizaron para los fines que persigue la investigación y no serán divulgados. Además, los resultados que se obtuvieron son bajo criterios imparciales. Respecto a la originalidad, toda la información que se muestre está citada bibliográficamente según

las normas APA, con el fin de descartar la existencia de plagio en la investigación, de tal forma se citaron los autores correctamente. Por último, toda información mostrada fue verdadera.

IV. RESULTADOS

Objetivo N° 01: Analizar el clima laboral en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

Tabla 3

Nivel de la variable clima laboral de los trabajadores en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

NIVEL	FRECUENCIA	%
BAJO	26	59.09
MEDIO	15	34.09
ALTO	3	6.82
TOTAL	44	100%

En la tabla 3 se muestran los diferentes niveles de la variable clima laboral, en donde el 59.09% presenta un clima laboral bajo, debido a que el personal afirma que no cuenta con comunicación adecuada, falta de liderazgo y de motivación, tan solo un 6.82% considera que existe un clima laboral alto, con el que pueden desarrollar sus actividades.

Tabla 4

Nivel de la variable clima laboral por dimensiones de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Realización personal.	BAJO	23	52.27
	MEDIO	17	38.64
	ALTO	4	9.09
Involucramiento Laboral	BAJO	22	50.00
	MEDIO	16	36.36
	ALTO	6	13.64
Supervisión.	BAJO	21	47.73
	MEDIO	16	36.36
	ALTO	7	15.91
Comunicación.	BAJO	21	47.73
	MEDIO	15	34.09
	ALTO	8	18.18
Condiciones laborales.	BAJO	22	50.00
	MEDIO	15	34.09
	ALTO	7	15.91
TOTAL		44	100%

En la variable clima laboral, los resultados indican que en todas las dimensiones existe un nivel bajo, cuyo promedio es de 49.54% debido a la falta de oportunidades de mejora personal y profesional, falta de involucramiento y compromiso con la organización. No cuenta con supervisión y comunicación adecuada.

Objetivo N° 02: Medir la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

NIVEL	FRECUENCIA	%
BAJO	27	61.36
MEDIO	14	31.82
ALTO	3	6.82
TOTAL	44	100%

La tabla 5 muestra insatisfacción laboral. El 61.36% de los trabajadores indican que no tienen buenas condiciones laborales, poco desarrollo y baja relación con sus directivos. Solo el 6.82% de los trabajadores consideran que la satisfacción ofrecida por la empresa es alta.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca.

Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Condiciones físicas y/o materiales	BAJO	21	47.73
	MEDIO	18	40.91
	ALTO	5	11.36
Beneficios Laborales	BAJO	23	52.27
	MEDIO	17	38.64
	ALTO	4	9.09
Relaciones Sociales	BAJO	23	52.27
	MEDIO	14	31.82
	ALTO	7	15.91
Desarrollo Personal	BAJO	24	54.55
	MEDIO	12	27.27
	ALTO	8	18.18
Relación con la autoridad	BAJO	25	56.82
	MEDIO	12	27.27
	ALTO	7	15.91
TOTAL		44	100%

La tabla 6 muestra un nivel bajo en todas las dimensiones de satisfacción laboral cuyo promedio asciende al 52.72%. La relación con la autoridad, es el porcentaje más elevado, seguido de desarrollo personal y relaciones sociales.

Objetivo N° 03: Hallar el grado de correlación que existe entre clima laboral y satisfacción en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020. Se ha utilizado la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, puesto que se cuenta con 44 datos, y como se puede observar el nivel de significancia es menor a 0.05 lo que significa que los datos son anormales. Por lo tanto, se tendrá que usar la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 7

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,178	44	,001	,863	44	,000
Satisfacción	,175	44	,002	,859	44	,000

Tabla 8

Correlación de Rho de Spearman aplicada a los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca.

			Clima Laboral	Satisfacción
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

La correlación no paramétrica de Rho Spearman dio como resultado que la correlación de la variable clima laboral y satisfacción es muy alta, debido a que se encuentra en un rango de 0.983 y está cerca al valor de 1, concluyendo que mientras haya un buen clima laboral, la satisfacción de los trabajadores será positiva fuerte.

Tabla 9

Contrastación de Hipótesis de las variables clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar en la ciudad de Cajamarca.

			Clima Laboral	Satisfacción
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

En la tabla 9, se muestra que el nivel de significancia es de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, ya que es menor a 0.05, lo cual indica que sí existe una relación muy directa entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación de las variables de clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca, periodo 2020. Se utilizó los cuestionarios de Palma 2004 (Anexo 3 y 4). El primer cuestionario fue usado para medir el clima laboral y el segundo cuestionario para la satisfacción de los trabajadores.

El primer objetivo específico fue analizar el clima laboral de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020, obtuvo como respuesta que el 59.09% de los colaboradores consideran que el clima laboral es bajo, siendo su dimensión menor desarrollada la de realización personal, debido principalmente a que las personas sienten que pueden aspirar a un ascenso o a un desarrollo personal dentro de la organización. Estos resultados se corroboran con los hallados por García y Loyola (2018), en su investigación de “La Relación de clima laboral y el desempeño” en la empresa de Transportes y Servicios J.G.G. E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo – 2018, logrando como resultado que el clima laboral es desfavorable en un 64% , cuyo indicador más bajo es también la realización personal, el 30% de los trabajadores considera que tienen un involucramiento laboral bajo, de igual manera la supervisión y comunicación tienen niveles bajos con un 60% y 52.2% respectivamente y por último el 80% considera que las condiciones laborales son malas.

Con respecto al segundo objetivo que fue medir la satisfacción de los trabajadores de la empresa SJS Quishuar período 2020, se obtuvo como resultado que el 61.36% de los trabajadores, considera que la satisfacción es mala, uno de sus indicadores más preocupantes es la relación con la autoridad con un 56.82%. De la misma forma, Yeckle y Uriol (2019), en su investigación “Nivel de satisfacción en la empresa de Transportes America Express SA” sucursal Trujillo – 2019, coinciden con los resultados de la presente investigación. El 63.2% de los trabajadores, manifestaron su insatisfacción

laboral. Las dimensiones tales como condiciones físicas tienen un nivel bajo de 52.2%, otra dimensión como beneficios laborales y/o remuneraciones tiene un nivel de insatisfacción del 52.6%.

Por otra parte, el resultado según el tercer objetivo específico que fue hallar el grado de correlación que existe entre clima laboral y satisfacción en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020, mostró que el coeficiente de correlación de la variable clima laboral y satisfacción es de, 0.983, lo cual indica que tienen una correlación alta según la tabla de Rho de Spearman, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Se puede concluir, por tanto, que existe una relación directa entre ambas variables; es decir, cuanto mayor es su clima laboral también es mayor la satisfacción laboral. Estos resultados están relacionados con el estudio realizado Espinoza (2018) en su investigación de “Clima laboral y Satisfacción laboral en la empresa APM Terminals Inland Services, Callao 2017”, tuvo como resultado una correlación de Rho Spearman de 0.724, donde se puede evidenciar a mayor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral y viceversa.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Se determinó un nivel de clima laboral bajo en la empresa JSJ Quishuar S.A en la ciudad de Cajamarca 2020. El 59.09% de los trabajadores indican que no cuentan con motivación generada por la empresa, no se evidencia el liderazgo, no hay comunicación y bajo sentido de pertenencia. Cabe resaltar, que un 6.82% difiere, considerando que el nivel es alto en donde pueden desarrollar sus actividades correctamente.

6.2 En cuanto se refiere a la satisfacción se concluye que es bajo, dado que los trabajadores en un 61.36% afirman que las condiciones laborales, desarrollo y relación con las autoridades es deficiente, el pago de salarios, el tipo de materiales e infraestructura, desarrollo personal y empatía con los trabajadores no son las óptimas.

6.3 Se llegó a determinar que existe una relación directa entre clima laboral y satisfacción, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.983, esto quiere decir que tiene una correlación muy alta.

6.4 Se determinó que la relación entre una y otra variables es directa, ya que a mayor clima laboral mayor es la satisfacción, aceptando la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Se le recomienda al gerente de RRHH de la empresa JSJ Quishuar S.A. fortalecer las dimensiones del clima laboral tales como (realización personal, involucramiento laboral y condiciones laborales). Asimismo, debe existir una adecuada política salarial, motivación que permitiría fidelizar al personal. Con respecto al liderazgo, las jefaturas deben desarrollar un estilo de liderazgo acorde con el personal, esto es importante ya que, el líder aporta nuevas ideas y genera un ambiente de confort, por otra parte, la comunicación tiene que ser horizontal, guardando el respeto del puesto a quien se dirige, esto ayudará a que las interacciones de las personas sean más fluidas.

7.2 Se le recomienda también al gerente de RRHH de la empresa JSJ Quishuar S.A. que en cuanto se refiere a la satisfacción laboral de los trabajadores debe fortalecer, las dimensiones de (relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad), mediante la creación de actividades integradoras, fomentar la capacitación para un mejor desarrollo profesional. También debe preocuparse por las condiciones de infraestructura y de beneficios laborales, que ayudarán al trabajador que se sienta parte fundamental de la empresa.

7.3 Al gerente de recursos humanos de la empresa JSJ Quishuar S.A. se le recomienda, evaluar el nivel el clima laboral de sus trabajadores y la satisfacción de los mismos, mediante una supervisión y control de las actividades, teniendo en cuenta los logros de los trabajadores, la creación de programas de aprendizaje y desarrollo, implementar un sistema de mejora de comunicación, renovación de mobiliario y epp (equipos de protección personal), por lo tanto también tiene que haber una evaluación anual de estas variables, para ver el grado de mejora.

REFERENCIAS

- Aranda, M. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima. (Tesis de pregrado)*. Universidad Peruana Unión –Lima. Recuperado desde: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1818/Mar%c3%ada_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- BasuMillick, C. (2020). *What is job satisfaction definition factors importance statistic and examples. toolbox, 2.* (Qué es la satisfacción laboral definición factores importancia estadística y ejemplos. caja de herramientas). Engagement & Retention. Obtenido de: <https://hr.toolbox.com/articles/what-is-job-satisfaction-definition-factors-importance-statistics-and-examples>.
- Bateman, G. (1986). *Job Satisfaction and organizational commitment*. Nueva York. (Satisfacción laboral y compromiso organizacional Nueva York). International Industrial and Organization Psychology.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión Del Talento Humano*. Editorial: Colombia: Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: México: Mc Graw Hill. Recuperado: Obtenido de https://www.academia.edu/13313885/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_-_Idalberto_Chiavenato
- Espinoza, N. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa APM Terminals Inland Services, Callao*. (Tesis de pregrado). Lima. Recuperado desde el repositorio Ucv: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23271>
- Freedman, M. (2020). *Business news daily*. (Noticias buenas todos los días). Obtenido de <https://www.businessnewsdaily.com/7932-create-better-work-environment.html>
- Furst, P. (2019). *irmi*. Obtenido de <https://www.irmi.com/articles/expert->

commentary/impact-of-positive-work-environment-on-construction-safety

- García, C., & Loyola, J. (2018). Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes y servicios J.G.G.E.I.R.L. en la Ciudad de Trujillo.(Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo.
- Goncalvez. (2000). *Diseño de estructuras organizacionales*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Gordillo. B. (2003). *Diseño e implementación de un Manual directivo para mejorar el clima laboral en una institución educativa particular de nivel básico*. México. Editorial: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Haller, V. (2002). *Tratado de Psicología Industrial*. México. Editorial: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial: Mc Graw Hill.
- Journal, A. (2018). The effect of compensation, motivation of employee and work satisfaction to employee performance pt. bank xyz (persero). (El efecto de la compensación, la motivación del empleado y la satisfacción laboral en el desempeño del empleado pt. banco xyz (persero) tbk . Academy of Strategic Management Journa .Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Saparuddin_Mukhtar/publication/327830427_The_effect_of_compensation_motivation_of_employee_and_work_satisfaction_to_employee_performance_Pt_Bank_xyz_Persero_TBK/links/5de6ccb24585159aa45f62cd/The-effect-of-compensation.
- López Saldana, C., Chávez Marcía, A., Peña Cárdenas, M., & Guevara Garza, J. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 95 (105).
- Marougkas, E. (2018). *The importance of a healthy work environment*. (La importancia de un ambiente laboral saludable). Obtenido de <https://www.marcusdonald.com/the-importance-of-a-healthy-work-environment/>

- Mazabel. (2006). *Diccionario de Recursos Humanos*. Perú. Editorial: Centro de investigaciones.
- Meza, E. (2017). *Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial*. Sonora, México.
- Newstrom, D. &. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. New York. Editorial: Mc Graw Hill.
- Novoa, M., & Regalado, T. (2019). *Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo*. (Tesis de Licenciada).Universidad de Piura. Piura.
- Orbegoso. (2010). Meta-análisis de investigación sobre clima organizacional en el Perú. Lima: *Revista de Psicología*. Obtenido de <https://goo.gl/oCG5PD>.
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores*. Lima. Recuperado desde: <https://www.monografias.com/trabajos16/clima-organizacional/clima-organizacional.shtml>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC* .Lima. Editorial:Cartolan.
- Ramos. (2010). *Know - How las 8 Habilidades que distingue a las personas de buen desempeño de los demás*. Colombia. Editorial: Norma.
- Robbins. (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México.Editorial: Prentice Hall. Recuperado: https://books.google.com.pe/books/about/Know_how.html?id=oi3ESAAACAAJ&redir_esc=y.
- Salazar, J. (2019). Plan de mejoramiento del clima laboral mediante el desarrollo de Habilidades blandas. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Chiclayo.
- Saldarriaga, R. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de Aptus*.(Tesis Bachiller).Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Schein. (1994). *Psicología de las organizaciones*. México.Editorial:Prentice Hall.
- Summer, J. (2017). *Growth business*. (Negocio en crecimiento). Obtenido de <https://www.growthbusiness.co.uk/ideal-work-environment-2551852/>

- Surbhi. (2017). *Businessjargons*. (Negocios). Obtenido de <https://businessjargons.com/job-satisfaction.html>
- Pupo, B.; Velásquez, R.; & Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Revista trimestral*. 23 (4).
Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>
- Terrones, A. (2017). *Compromiso Organizacional Y Su Influencia En La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa De Transportes Móvil Tours*
- S.A.C. – *Agencia Chachapoyas*. (Tesis licenciado). UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.
- Yeckle, C., & Uriol, Y. (2019). Nivel de satisfacción laboral de la empresa de transportes América Express S.A- sucursal Trujillo. (Tesis de Licenciada). Universidad privada del norte. Trujillo.

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	Es la impresión que tiene el individuo con su área de trabajo, donde se ve involucrado los vínculos personales con su puesto de trabajo en coordinación con sus compañeros de labores. (Palma, 2004)	Para la medición de la variable Clima Laboral, se utilizará el instrumento de Palma (2004), la cual será aplicada a los trabajadores de la Empresa JSJ Quishuar S.A.	Realización personal Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> – Nivel de mejora personal. – Nivel de mejora profesional. – Nivel de compromiso para realización de actividades. – Nivel de compromiso con la organización. – Nivel de apoyo para las tareas. – Nivel de supervisión de las actividades. – Nivel de fluidez de la comunicación. – Nivel de claridad en la comunicación. – Nivel de reconocimiento económico. – Nivel de reconocimiento material. 	Ordinal

Fuente 1: Manobanda (2020) adaptado por los autores: Machuca Trigoso, Fabio Hildelgard y Olaya Dioses, Gerson Dailly

Anexo 02: Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción	La satisfacción laboral es la predisposición que tiene el trabajador hacia su puesto de trabajo, destacando sus sentimientos y creencias a partir de su experiencia laboral (ocupacional). (Palma, 2004)	Para la medición de a variable Satisfacción Laboral, se utilizará una encuesta de la autora Palma (2004), Escala de satisfacción laboral, y esta misma será aplicada a los colaboradores de la empresa.	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> – Nivel de Elementos materiales. – Nivel de infraestructura. 	Ordinal
			Beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> – Nivel de satisfacción con el salario. – Nivel de satisfacción con los beneficios. 	
			Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> – Nivel de satisfacción con el entorno laboral. – Nivel de empatía con los compañeros. 	
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> – Nivel de conformidad. – Nivel de autorrealización. 	
			Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> – Nivel de comunicación con tu superior. – Nivel de asertividad con los jefes. 	

Fuente 2: Casana (2015) adaptado por los autores: Machuca Trigoso, Fabio Hildelgard y Olaya Dioses, Gerson Dailly

Anexo 03: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. Cajamarca – 2020	¿Qué relación existe entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020?	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>O1: Analizar el clima laboral en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.</p> <p>O2: Medir la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.</p> <p>O3: Hallar el grado de correlación que existe entre clima laboral y satisfacción en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.</p>	Hi: Existe una relación directa entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.	Clima Laboral	Palma (2004): Es la impresión que tiene el individuo con su área de trabajo, donde se ve involucrado los vínculos personales con su puesto de trabajo en coordinación con sus compañeros de labores. Pág.3	Para la medición de la variable Clima Laboral, se utilizará el instrumento de Palma (2004), la cual será aplicada a los trabajadores de la Empresa JSJ Quishuar S.A.	Realización personal	Nivel de mejora personal. Nivel de mejora profesional.	1,2,3,4	Ordinal
							Involucramiento Laboral	Nivel de compromiso para realización de actividades. Nivel de compromiso con la organización.	5,6,7,8	
							Supervisión	Nivel de apoyo para las tareas. Nivel de supervisión de las actividades.	9,10,11,12	
							Comunicación	Nivel de fluidez de la comunicación. Nivel de claridad en la comunicación.	13,14,15,16	
							Condiciones laborales	Nivel de elemento psicosociales. Nivel de elemento material.	17,18,19,20	

Anexo 04: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. Cajamarca – 2020	¿Qué relación existe entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020?	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la relación existe entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>O1: Analizar el clima laboral en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.</p> <p>O2: Medir la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020. O3: Hallar el grado de correlación que existe entre clima laboral y satisfacción en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.</p>	Hi: Existe una relación directa entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.	Satisfacción	Palma (2004): La satisfacción laboral es la predisposición que tiene el trabajador hacia su puesto de trabajo, destacando sus sentimientos y creencias a partir de su experiencia laboral (ocupacional).	Para la medición de a variable Satisfacción Laboral, se utilizará una encuesta de la autora Palma , (2004) Escala de satisfacción laboral, y esta misma será aplicada a los colaboradores de la empresa.	Condiciones físicas y/o materiales	Nivel de Elementos materiales. Nivel de infraestructura.	1,2 3,4	Ordinal
							Beneficios laborales	Nivel de satisfacción con el salario. Nivel de satisfacción con los beneficios.	5,6 7,8	
							Relaciones sociales	Nivel de satisfacción con el entorno laboral. Nivel de empatía con los compañeros.	9,10 11,12	
							Desarrollo personal	Nivel de conformidad. Nivel de autorrealización.	13,14 15,16	
							Relación con la autoridad	Nivel de comunicación con tu superior. Nivel de asertividad con los jefes.	17,18 19,20	

Anexo 05

Cuestionario

A continuación, se le presentara una serie de ítems relacionadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos que responda con sinceridad, marque con un aspa o “x” la respuesta que usted crea conveniente.

- 1 Siempre
- 2 Casi siempre
- 3 A veces
- 4 Casi nunca
- 5 Nunca

NOTA: No hay respuesta errónea, las respuestas que brinde son sumamente importante, asegúrese de contestar todas las preguntas.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Existe oportunidades de progresar en la institución?					
2	¿Los supervisores expresan reconocimiento por sus logros?					
3	¿Se valoran los altos niveles de desempeño?					
4	¿El jefe se interesa por el desarrollo profesional de sus colaboradores?					
5	¿Está comprometido con la organización?					
6	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permiten su desarrollo laboral?					
7	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?					
8	¿Se considera factor clave para el éxito de la organización?					
9	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
10	¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					
11	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas?					
12	¿Recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
13	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
14	¿En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente?					
15	¿Existen suficientes canales de comunicación?					
16	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo?					

17	¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
18	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo integrado?					
19	¿Existe buena administración de los recursos?					
20	¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?					

Anexo 06

Cuestionario

A continuación, se le presentara una serie de ítems relacionadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos que responda con sinceridad, marque con un aspa o "x" la respuesta que usted crea conveniente.

- 1 Muy satisfecho
- 2 Satisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4 Insatisfecho
- 5 Muy insatisfecho

NOTA: No hay respuesta errónea, las respuestas que brinde son sumamente importante, asegúrese de contestar todas las preguntas.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Está usted satisfecho con la distribución física del ambiente de trabajo que facilita la realización de sus labores?					
2	¿Está usted satisfecho con que el ambiente donde trabaja es confortable?					
3	¿Está usted satisfecho con la comodidad que le ofrece el ambiente de trabajo?					
4	¿Está usted satisfecho con el ambiente físico donde se trabaja?					
5	¿Está usted satisfecho con el sueldo que tiene en relación a la labor que realiza?					
6	¿Está usted satisfecho con el sueldo que gana?					
7	¿Está usted satisfecho con los beneficios otorgados?					
8	¿Está usted satisfecho con que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					
9	¿Está usted satisfecho con el ambiente creado por sus compañeros para desempeñar sus funciones?					
10	¿Está usted satisfecho trabajando con sus compañeros?					
11	¿se encuentra satisfecho tomando distancia con las					

	personas con las que trabaja?					
12	¿Está usted satisfecho con los valores que se generan en su grupo de trabajo?					
13	¿Está usted satisfecho sintiendo que el trabajo que hago es justo para su manera de ser?					
14	¿Está usted satisfecho con cada labor que realiza en su trabajo?					
15	¿Está usted satisfecho que su trabajo le permite desarrollarse personalmente?					
16	¿Se siente satisfecho por los resultados que logra en su trabajo?					
17	¿Se siente usted satisfecho con la comprensión de sus jefes?					
18	¿Se siente satisfecho con la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo?					
19	¿Se siente usted satisfecho con la calidad de trabajo?					
20	¿Está usted satisfecho con la relación cordial que tengo con mis superiores?					

Anexo 07

Ficha Técnica

Autor: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Universidad César Vallejo

País: Perú

Año: 2020

Versión: Original en idioma español.

Administración: Colectiva e individual.

Duración: 10 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Analizar el clima laboral en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

Dimensiones: Contiene:

- Realización personal.
- Involucramiento Laboral.
- Supervisión.
- Comunicación.
- Condiciones laborales.

Anexo 08

Ficha Técnica

Autores: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Universidad César Vallejo

País: Perú

Año: 2020

Versión: Original en idioma español.

Administración: Colectiva e individual.

Duración: 10 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Medir la satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.Trujillo-2020.

Dimensiones: Contiene:

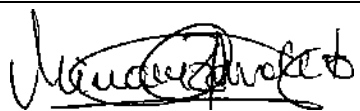
- Condiciones físicas y/o materiales.
- Beneficios laborales.
- Relaciones sociales.
- Desarrollo personal.
- Relación con la autoridad.

Comunicación	Nivel de fluidez de la comunicación.	13. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo? 14. ¿En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente?		B		B		B		B		B		B		B		B
	Nivel de claridad en la comunicación.	15. ¿Existen suficientes canales de comunicación? 16. ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo?		B		B		B		B		B		B		B		B
Condiciones laborales	Nivel de reconocimiento económico.	17. ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí? 18. ¿Se siente satisfecho con la disposición de su jefe cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo?		B		B		B		B		B		B		B		B
				B		B		B		B		B		B		B		B
	Nivel de reconocimiento material.	19. ¿Existe buena administración de los recursos? 20. ¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?		B		B		B		B		B		B		B		B
				B		B		B		B		B		B		B		B

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

B	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 22 /06/2020	18115609		949621063
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

	entorno laboral.	10. ¿Está usted satisfecho trabajando con sus compañeros?																			
		Nivel de empatía con los compañeros.	11. ¿se encuentra satisfecho tomando distancia con las personas con las que trabaja? 12. ¿Está usted satisfecho con los valores que se generan en su grupo de trabajo?	B		B		B		B		B		B		B		B		B	
	Desarrollo personal.	Nivel de conformidad	13. ¿Está usted satisfecho sintiendo que el trabajo que hago es justo para su manera de ser? 14. ¿Está usted satisfecho con cada labor que realiza en su trabajo?	B		B		B		B		B		B		B		B		B	
		Nivel de Autorrealización.	15. ¿Está usted satisfecho que su trabajo le permite desarrollarse personalmente? 16. ¿Se siente satisfecho por los resultados que logra en su trabajo?	B		B		B		B		B		B		B		B		B	
	Relación con la autoridad.	Nivel de comunicación con tu superior.	17. ¿Se siente usted satisfecho con la comprensión de sus jefes? 18. ¿Es grata las disposiciones de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo?	B		B		B		B		B		B		B		B		B	
		Nivel de asertividad con los jefes.	19. ¿Se siente usted satisfecho con la calidad de trabajo? 20. ¿Está usted satisfecho con la relación cordial que tengo con mis superiores?	B		B		B		B		B		B		B		B		B	
				B		B		B		B		B		B		B		B		B	
				B		B		B		B		B		B		B		B		B	

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

B	Procede su aplicacion.
	Procede su aplicacion previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicacion.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

	Su per visi ón	Nivel de compromiso con la organización.	7. ¿Se siente comprometido con el éxito en la organización? 8. ¿Se considera factor clave para el éxito de la organización?	siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	B		B		B		B		B		B		B		B
		Nivel de apoyo para las tareas.	9. ¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan? 10. ¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?		B		B		B		B		B		B		B		B
	Com un icaci ón	Nivel de supervisión de las actividades.	11. ¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas? 12. ¿Recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?		B		B		B		B		B		B		B		B
		Nivel de fluidez de la comunicación.	13. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo? 14. ¿En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente?		B		B		B		B		B		B		B		B
	Condi cione s labor ales	Nivel de claridad en la comunicación.	15. ¿Existen suficientes canales de comunicación? 16. ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo?		B		B		B		B		B		B		B		B
		Nivel de reconocimiento económico.	17. ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí? 18. ¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo integrado?		B		B		B		B		B		B		B		B
		Nivel de reconocimiento material.	19. ¿Existe buena administración de los recursos? 20. ¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?		B		B		B		B		B		B		B		B
					B		B		B		B		B		B		B		B

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno


B	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

	d con los jefes.	20. ¿Está usted satisfecho con la relación cordial que tengo con mis superiores?			B		B		B		B		B		B		B		B
--	------------------	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

B	Procede su aplicacion.
	Procede su aplicacion previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicacion.

Trujillo 28 / 06 /2020	18173329		980979208
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 13

Tabla 10

Alfa de Cronbach para la variable de Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa	deN	de
Cronbach	elementos	
,795	20	

Interpretación: El valor obtenido del coeficiente de alfa de Cronbach para la variable Clima Laboral es de 0.795 lo cual indica que tiene una confiabilidad alta.

Anexo 14

Tabla 11

Alfa de Cronbach para la variable de Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,783	20

Interpretación: El valor obtenido del coeficiente de alfa de Cronbach para la variable Satisfacción es de 0.783 lo cual indica que tiene una confiabilidad alta.

Anexo 15

Figura 1

Nivel de la variable clima laboral de los trabajadores en la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

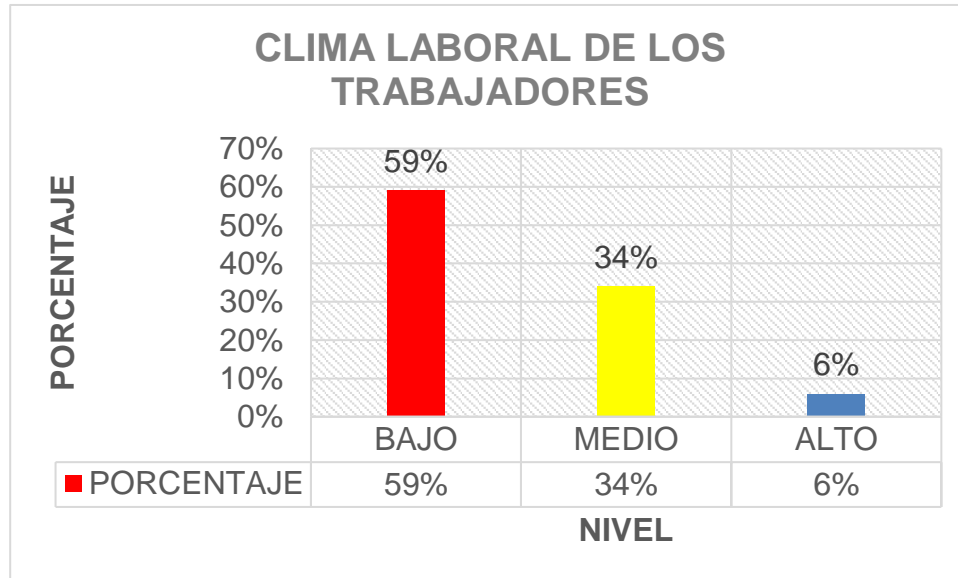


Figura 2

Nivel de la variable clima laboral por dimensiones de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

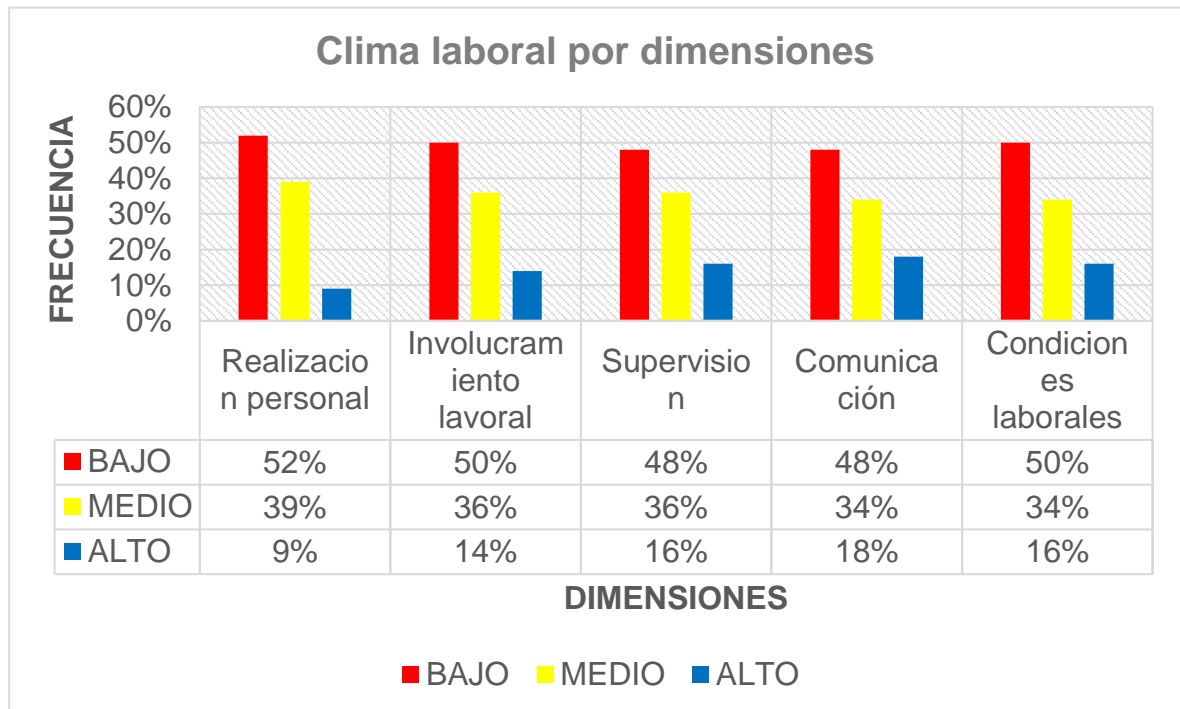


Figura 3

Nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca – 2020.

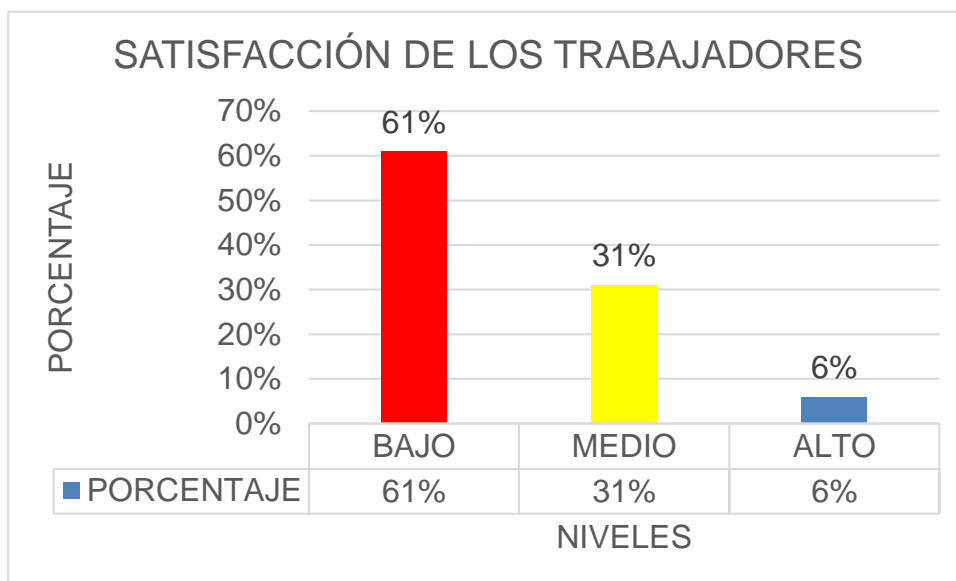


Figura 4

Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca.

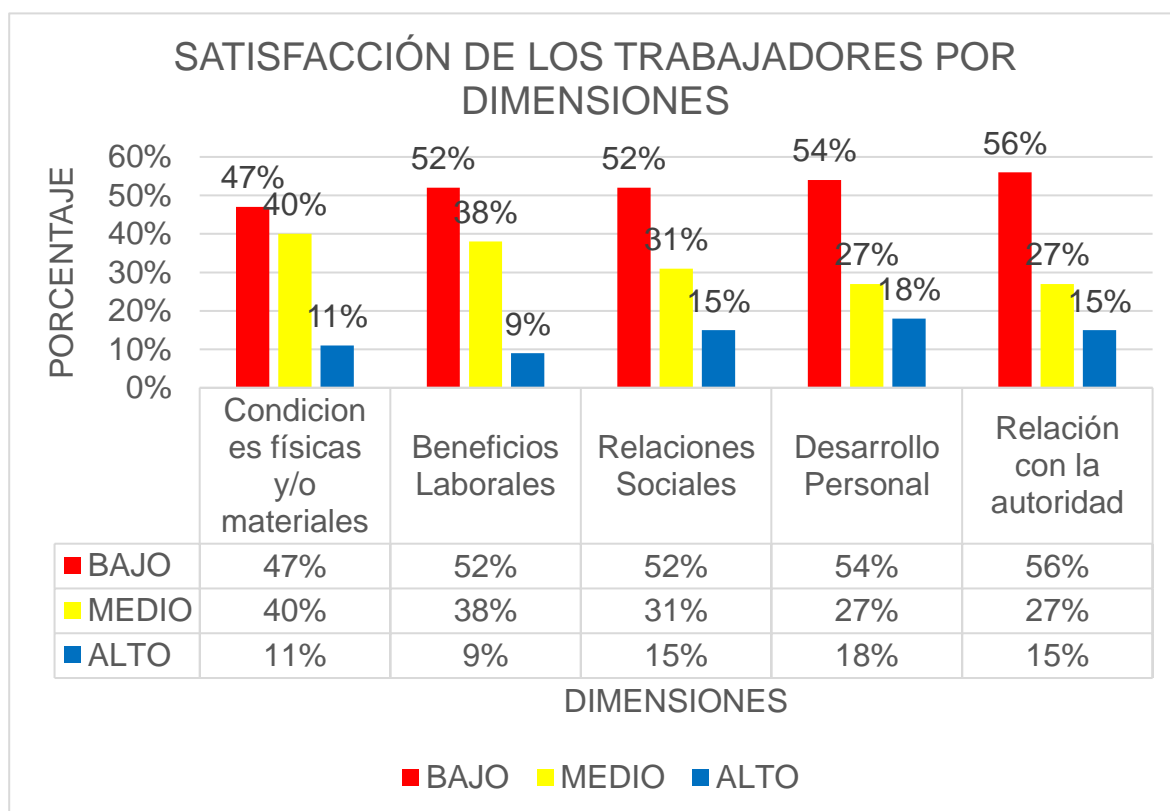
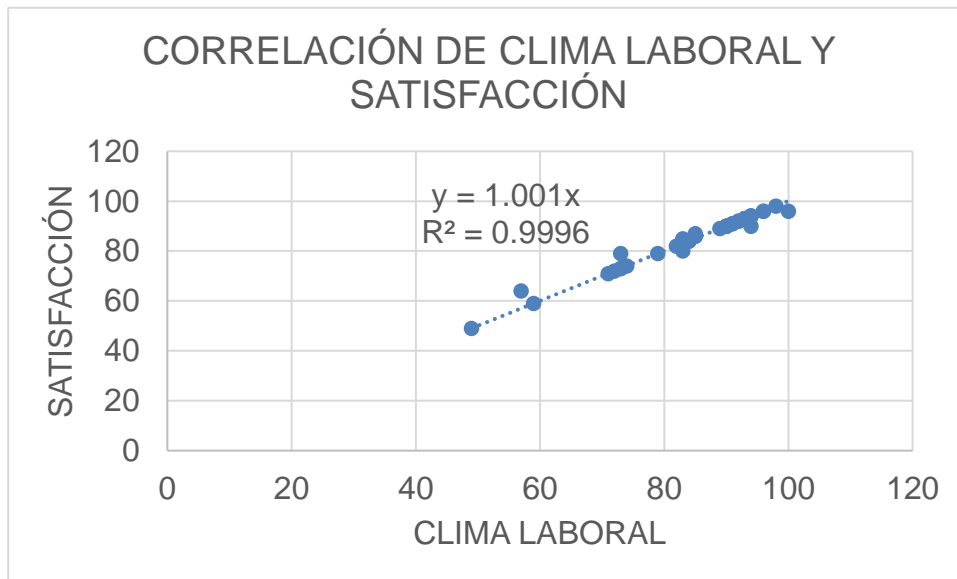


Figura 5

Correlación de Rho de Spearman aplicada a los trabajadores de la empresa JSJ Quishuar S.A. en la ciudad de Cajamarca.



Anexo 16

Base de datos de Clima laboral

N°	CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES																SATISFACCIÓN																TOTAL	NIVEL
	Candilarios				Fricción y/o materiales				Beneficiarios				Relaciones sociales				Desarrollo				Relación con la autoridad													
	P1	P2	P3	P4	Subtotal	Nivel	P5	P6	P7	P8	Subtotal	Nivel	P9	P10	P11	P12	Subtotal	Nivel	P13	P14	P15	P16	Subtotal	Nivel	P17	P18	P19	P20	Subtotal	Nivel				
1	5	4	4	5	18	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	90	BAJO		
2	4	4	5	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	93	BAJO		
3	4	5	5	4	18	BAJO	4	5	5	4	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	90	BAJO		
4	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	5	5	4	5	19	MEDIO	5	4	3	4	16	MEDIO	91	BAJO		
5	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	4	4	5	5	19	BAJO	94	BAJO		
6	5	4	4	4	18	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	4	18	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	4	5	4	5	19	BAJO	94	BAJO		
7	4	5	5	5	19	BAJO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	5	5	5	19	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	89	BAJO		
8	4	5	5	5	19	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	4	4	3	5	16	MEDIO	5	4	5	4	18	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	91	BAJO		
9	4	5	5	5	19	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	4	4	5	18	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	92	BAJO		
10	5	5	5	5	20	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	93	BAJO		
11	5	5	4	4	18	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	4	4	5	5	19	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	93	BAJO		
12	5	5	5	5	20	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	93	BAJO		
13	5	4	5	4	18	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	3	4	16	MEDIO	4	4	5	5	18	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	90	BAJO		
14	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	4	4	5	5	19	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	93	BAJO		
15	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	3	4	5	5	17	MEDIO	4	4	5	3	16	MEDIO	90	BAJO		
16	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	94	BAJO		
17	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	94	BAJO		
18	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	92	BAJO		
19	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	94	BAJO		
20	5	5	5	3	16	MEDIO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	90	BAJO		
21	4	4	4	4	16	MEDIO	3	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	96	BAJO		
22	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	96	BAJO		
23	5	5	5	5	20	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	98	BAJO		
24	4	4	4	4	16	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	4	3	14	ALTO	3	4	4	3	14	ALTO	4	4	3	3	14	ALTO	73	MEDIO		
25	3	4	4	4	15	MEDIO	4	3	4	3	14	ALTO	3	4	4	4	15	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	4	2	3	4	13	ALTO	71	MEDIO		
26	3	3	4	3	13	ALTO	4	5	4	4	17	MEDIO	4	4	3	4	15	MEDIO	4	3	5	4	16	MEDIO	4	4	5	5	18	BAJO	79	MEDIO		
27	3	4	4	4	15	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	3	4	15	MEDIO	4	4	3	4	14	ALTO	4	4	3	3	14	ALTO	74	MEDIO		
28	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	4	4	16	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	82	MEDIO		
29	4	4	4	4	16	MEDIO	3	4	4	4	17	MEDIO	3	3	3	3	12	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	4	4	4	3	15	MEDIO	73	MEDIO		
30	4	4	4	4	16	MEDIO	4	4	3	3	15	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	82	MEDIO		
31	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	4	16	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	84	MEDIO		
32	4	4	4	4	16	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	3	3	14	ALTO	3	3	3	3	12	ALTO	3	3	3	3	12	ALTO	72	MEDIO		
33	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	4	16	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	84	MEDIO		
34	3	3	3	3	14	ALTO	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	80	MEDIO		
35	4	4	5	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	18	BAJO	4	4	5	4	17	MEDIO	86	BAJO		
36	4	4	4	4	16	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	5	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	87	BAJO		
37	5	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	5	5	18	BAJO	5	4	4	4	17	MEDIO	86	BAJO		
38	3	4	4	4	15	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	5	5	18	BAJO	4	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	84	MEDIO		
39	3	3	3	4	15	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	4	4	5	5	18	BAJO	4	4	4	5	17	MEDIO	5	4	5	4	18	BAJO	85	BAJO		
40	4	5	3	4	16	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	84	MEDIO		
41	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	4	16	MEDIO	3	3	3	3	12	ALTO	3	3	4	4	14	ALTO	5	5	5	5	20	BAJO	79	MEDIO		
42	4	2	3	3	12	ALTO	4	5	5	5	19	BAJO	2	2	2	2	8	ALTO	3	3	3	3	12	ALTO	4	3	4	2	13	ALTO	64	ALTO		
43	2	3	3	3	11	ALTO	2	3	3	3	11	ALTO	2	2	2	2	8	ALTO	2	2	2	2	10	ALTO	2	2	2	2	10	ALTO	49	ALTO		
44	3	3	4	3	13	ALTO	2	3	4	4	13	ALTO	2	2	2	2	8	ALTO	4	3	4	2	13	ALTO	4	3	3	2	12	ALTO	59	ALTO		
					BAJO	21					BAJO	22					BAJO	23					BAJO	24					BAJO	25	BAJO	27		
					MEDIO	18					MEDIO	17					MEDIO	14					MEDIO	12					MEDIO	12	MEDIO	14		
					ALTO	5					ALTO	4					ALTO	7					ALTO	8					ALTO	7	ALTO	3		
					TOTAL	44					TOTAL	44					TOTAL	44					TOTAL	44					TOTAL	44	TOTAL	44		

Anexo 12

Base de datos de Satisfacción

N°	CLIMALABORAL																				TOTAL	NIVEL										
	Realización porzonal				Involucramiento Laboral				Supervisión				Comunicación				Condición Laboral															
	P1	P2	P3	P4	SubTOT	NIVEL	P5	P6	P7	P8	SubTOT	NIVEL	P9	P10	P11	P12	SubTOT	NIVEL	P13	P14			P15	P16	SubTOT	NIVEL	P17	P18	P19	P20		
1	5	4	4	5	19	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	90	BAJO
2	4	4	5	5	19	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	93	BAJO
3	4	5	5	4	19	BAJO	4	5	5	4	18	BAJO	5	5	4	4	19	BAJO	5	5	4	4	19	BAJO	5	5	4	4	19	BAJO	90	BAJO
4	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	5	3	5	4	17	MEDIO	5	4	3	4	16	MEDIO	91	BAJO
5	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	96	BAJO
6	5	4	4	5	19	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	94	BAJO
7	4	5	5	5	19	BAJO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	5	5	5	19	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	89	BAJO
8	4	5	5	5	19	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	4	4	3	5	16	MEDIO	5	4	5	4	18	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	91	BAJO
9	4	5	5	5	19	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	4	5	4	18	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	92	BAJO
10	5	5	5	5	20	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	4	4	5	5	19	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	93	BAJO
11	5	5	4	4	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	5	5	4	5	19	BAJO	93	BAJO
12	5	5	5	5	20	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	4	4	5	5	19	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	93	BAJO
13	5	4	5	4	19	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	3	4	16	MEDIO	4	4	4	5	18	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	90	BAJO
14	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	93	BAJO
15	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	3	4	5	5	17	MEDIO	4	4	5	3	16	MEDIO	90	BAJO
16	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	94	BAJO
17	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	4	5	5	5	19	BAJO	4	4	5	5	19	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	94	BAJO
18	5	5	4	4	19	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	4	5	4	5	18	BAJO	4	4	5	5	18	BAJO	92	BAJO
19	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	4	4	5	4	18	BAJO	94	BAJO
20	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	4	4	5	18	BAJO	5	4	5	4	18	BAJO	94	BAJO
21	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	96	BAJO
22	5	5	4	4	19	BAJO	5	5	4	4	18	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	96	BAJO
23	5	5	5	5	20	BAJO	4	4	5	5	19	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	5	5	5	5	20	BAJO	98	BAJO
24	4	4	4	5	17	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	3	4	4	3	14	ALTO	3	4	4	3	14	ALTO	4	4	3	3	14	ALTO	73	MEDIO
25	3	4	4	4	15	MEDIO	4	3	4	3	14	ALTO	3	4	4	4	15	MEDIO	3	3	4	4	14	ALTO	4	2	3	4	13	ALTO	71	MEDIO
26	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	3	4	13	ALTO	4	4	3	4	15	MEDIO	4	3	5	4	16	MEDIO	4	4	3	5	16	MEDIO	73	MEDIO
27	3	4	4	4	15	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	3	4	15	MEDIO	4	4	4	3	15	MEDIO	4	4	3	3	14	ALTO	74	MEDIO
28	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	4	4	16	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	82	MEDIO
29	4	4	4	4	16	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	3	3	3	3	12	ALTO	3	3	4	3	13	ALTO	4	4	4	3	15	MEDIO	73	MEDIO
30	4	4	4	4	16	MEDIO	4	4	4	4	16	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	4	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	4	17	MEDIO	83	MEDIO
31	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	84	MEDIO
32	4	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	3	3	14	ALTO	3	3	3	3	12	ALTO	3	3	3	3	12	ALTO	72	MEDIO
33	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	4	16	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	84	MEDIO
34	4	4	4	5	17	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	83	MEDIO
35	4	4	5	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	85	BAJO
36	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	85	BAJO
37	5	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	85	BAJO
38	3	4	4	4	15	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	83	MEDIO
39	3	3	4	5	15	MEDIO	4	4	5	4	17	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	4	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	83	MEDIO
40	4	5	3	4	16	MEDIO	4	4	4	5	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	5	4	4	4	17	MEDIO	84	MEDIO
41	5	4	4	4	17	MEDIO	4	4	4	4	16	MEDIO	4	3	3	3	12	ALTO	3	3	4	4	14	ALTO	5	5	5	5	20	BAJO	79	MEDIO
42	4	2	3	3	12	ALTO	4	2	3	3	12	ALTO	2	2	2	2	8	ALTO	3	3	3	3	12	ALTO	4	3	4	3	12	ALTO	57	ALTO
43	2	3	3	3	11	ALTO	2	3	3	3	11	ALTO	2	2	2	2	8	ALTO	2	3	3	3	10	ALTO	2	2	2	2	8	ALTO	49	ALTO
44	3	3	4	3	13	ALTO	2	3	4	4	13	ALTO	2	2	2	2	8	ALTO	4	3	4	2	13	ALTO	4	3	3	2	12	ALTO	59	ALTO
					BAJO	23					BAJO	22					BAJO	21				BAJO	22					BAJO	22		BAJO	26
					MEDIO	17					MEDIO	16					MEDIO	15				MEDIO	15					MEDIO	15		MEDIO	16
					ALTO	4					ALTO	6					ALTO	7				ALTO	7					ALTO	7		ALTO	3
					TOTAL	44					TOTAL	44					TOTAL	44				TOTAL	44					TOTAL	44		TOTAL	44