



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de fabricaciones metálicas “Fametal SAC”, Chiclayo.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR

Br. Darwin Cabada Silva

ASESOR

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Modelos y herramientas gerenciales

CHICLAYO - PERÚ

2019

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

"PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE FABRICACIONES
METÁLICAS "FAHETAL SAC" CHICLAYO."

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Darwin Cabada Silva
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por Unanimidad

RECOMIENDA:

Pimentel, 15 de enero de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón

SECRETARIO: MBA. Tania Yarely Mendocá Bonde

VOCAL: Dr. Hugo Enrique Huaman Torrello

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Darwin Cabada Silva, egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () en Administración y Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 44884199.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE FABRICACIONES METÁLICAS "FAMETAL SAC", CHICLAYO.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Administración y Negocios - MBA.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 17 de Diciembre del 2018



Darwin Cabada Silva
DNI: 44884199

DEDICATORIA

A Dios

Porque además de ser testigo sobre las mil y un batallas que he sobrellevado con respecto a mi salud desde muy pequeño, se ha convertido en un importante generador de fuerza que me ha permitido seguir adelante, lograr mis objetivos, y gozar de la dicha de tener a mi familia conmigo.

A mi madre María Cristina Silva Ramos

Porque siempre me apoyó con mis estudios, y con su nobleza y bondad me permitió conocer la importancia de la familia, de la unión en ella; y de lo afortunado que soy de tenerla a mi lado.

A mi padre Israel Cabada Vásquez

Porque a pesar de los infortunios nunca se mostró débil, nunca se desmoronó ante su familia, y de esta forma siempre me transmitió su fortaleza para sobrellevar cada obstáculo.

Darwin

AGRADECIMIENTO

A Hugo Enrique Huiman Tarrillo - Asesor de Tesis

Por su paciencia, por su dedicación, y porque en clases más que sus alumnos siempre nos veía como sus hijos, y sobre todo por su humildad al transmitirme todos sus conocimientos para poder elaborar la presente tesis.

A Milagros Chuquicahua Porras - Administradora de Fametal SAC

Por su desinteresado apoyo, por haberme facilitado el acceso a la información, así como a la aplicación del instrumento, lo cual representa una parte fundamental para la elaboración de la presente tesis.

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada “César Vallejo” para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios - MBA, presento el trabajo de investigación titulado: “Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC, Chiclayo”.

La investigación tiene por objetivo proponer un programa de clima organizacional que permita mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

En el Capítulo I - Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II - Método: se considera el diseño de la investigación, variables y operacionalización, población; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El Capítulo III - Resultados, Capítulo IV - Discusión, Capítulo V - Conclusiones, Capítulo VI – Recomendaciones, Capítulo VII – Propuesta, Capítulo VIII – Referencias, y finalmente, Anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor

ÍNDICE

	Página
DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	18
1.2.1. Trabajos Previos Internacionales	18
1.2.2. Trabajos Previos Nacionales	23
1.2.3. Trabajos Previos Locales	28
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	32
1.3.1. Programa de Clima Organizacional	32
1.3.2. Satisfacción Laboral	50
1.3.3. Clima Organizacional - Satisfacción Laboral	58
1.4. Formulación del Problema	58
1.4.1. Problema General	58
1.5. Justificación del Estudio	59
1.5.1. Justificación Teórica	59
1.5.2. Justificación Práctica	59
1.5.3. Justificación Metodológica	60
1.6. Hipótesis	60
1.7. Objetivos	61
1.7.1. Objetivo General	61

1.7.2. Objetivo Específicos	61
II. MÉTODO	63
2.1. Diseño de la Investigación	63
2.2. Variables y Operacionalización	65
2.3. Población	67
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	67
2.5. Método de Análisis de Datos	73
2.6. Aspectos Éticos	74
III. RESULTADOS	75
3.1. Resultados descriptivos	75
3.2. Resultados inferenciales	91
IV. DISCUSIÓN	94
V. CONCLUSIONES	96
VI. RECOMENDACIONES	97
VII. PROPUESTA	98
VIII. REFERENCIAS	109
Anexos	112
Anexo 1. Ubicación de Fametal SAC	112
Anexo 2. Productos de Fametal SAC	113
Anexo 3. Breve descripción de la Experta en Psicología Organizacional: Sonia Palma Carrillo	117
Anexo 4. Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC)	118
Anexo 5. Matriz de Consistencia	121
Anexo 6. Formulario de Evaluación del Desempeño por el Método de “Escala Gráfica”	123
Anexo 7. Validación de la Propuesta	125
Anexo 8. Autorización de publicación	129
Anexo 9. Acta de Originalidad	130
Anexo 10. Reporte Turnitin	131

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 01	Relación del Personal de Fametal SAC que se encuentra en Planilla.	17
Tabla 02	Operacionalización de la variable independiente: Programa de Clima laboral.	65
Tabla 03	Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción en el ámbito laboral.	66
Tabla 04	Reparto de repeticiones de los niveles de la variable Satisfacción en el ámbito laboral.	75
Tabla 05	Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales.	77
Tabla 06	Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos.	79
Tabla 07	Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión Políticas Administrativas.	81
Tabla 08	Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión Relaciones Sociales.	83
Tabla 09	Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión Desarrollo Personal.	85
Tabla 10	Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión Desempeño de Tareas.	87
Tabla 11	Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión Relación con la Autoridad.	89
Tabla 12	Información de ajuste de los modelos. Hipótesis general.	91
Tabla 13	Pseudo R cuadrado. Hipótesis general.	92

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
Figura 01	Distribución porcentual de los niveles de la Satisfacción en el ámbito laboral	76
Figura 02	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales	78
Figura 03	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos	80
Figura 04	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Políticas Administrativas	82
Figura 05	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Relaciones Sociales	84
Figura 06	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Desarrollo Personal	86
Figura 07	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Desempeño de Tareas	88
Figura 08	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Relación con la Autoridad	90

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo proponer un Programa de Clima Organizacional que contribuya con la mejora de la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas "FAMETAL SAC", Chiclayo.

La respectiva tesis tiene la cualidad de corresponder al tipo básico, de diseño no experimental, de corte: transversal, y nivel descriptivo - propositivo. Se aplicó una población censal de 27 trabajadores, quienes conforman el total de colaboradores en Fametal SAC. Se recogió la mencionada información usando como técnica a la encuesta, y el instrumento que se llevó a cabo aplicar fue la "ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL – SPC" de la experta en Psicología Organizacional: Mg. Sonia Palma Carrillo. La respectiva Ficha Técnica del Instrumento confirma la validez de la prueba, la cual fue resultado de correlacionar la puntuación general de la "ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL – SPC" con la encuesta de "SATISFACCION LABORAL DE MINNESOTA" en un muestrario de trescientos colaboradores. 0.05 fue la validez obtenida. Por otro lado, la misma Ficha Técnica confirma la confiabilidad del instrumento, la cual fue hallada utilizando el Coeficiente "ALFA DE CRONBACH", obteniendo como resultado 0,79.

Los resultados de la aplicación del instrumento permitieron inferir que la categoría de satisfacción laboral de los trabajadores de Fametal SAC se encontraba en nivel regular, por ende se propone un Programa de Clima Laboral que mejore la misma, debido a que dicho programa se enfocará en aspectos como la capacitación, motivación, comunicación, desempeño y liderazgo; los cuales guardan relación con la Satisfacción Laboral.

Palabras clave: programa, satisfacción laboral, instrumento, clima organizacional.

Abstract

The objective of the research was to propose an Organizational Climate Program that contributes to the improvement of the Labor Satisfaction of the collaborators of the Metal Fabrication Company "FAMETAL SAC", Chiclayo.

The respective thesis has the quality of corresponding to the basic type, non-experimental design, cross-sectional, and descriptive-propositive level. A census population of 27 workers was applied, which make up the total number of collaborators in Fametal SAC. The aforementioned information was collected using the survey as a technique, and the instrument that was applied was the "SCALE OF LABOR SATISFACTION SL - SPC" of the expert in Organizational Psychology: Mg. Sonia Palma Carrillo. The respective Technical Sheet of the Instrument confirms the validity of the test, which was the result of correlating the general score of the "SCALE OF LABOR SATISFACTION SL - SPC" with the survey of "LABOR SATISFACTION OF MINNESOTA" in a sample of three hundred collaborators. 0.05 was the validity obtained. On the other hand, the same Technical File confirms the reliability of the instrument, which was found using the "ALFA DE CRONBACH" Coefficient, obtaining as a result 0.79.

The results of the application of the instrument allowed us to infer that the category of job satisfaction of Fametal SAC workers was at a regular level, therefore a Labor Climate Program is proposed that improves the same, since said program will focus on aspects such as training, motivation, communication, performance and leadership; which are related to Labor Satisfaction.

Keywords: program, job satisfaction, instrument, organizational climate.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Desde el punto de vista internacional, en Europa, según la consultora Randstad (2018), España alcanzó el grado más alto de satisfacción en el ámbito laborable que el promedio que se registró en Europa. Cabe recalcar que Randstad es considerada en Europa como la consultora más importante en cuanto a temas referentes a Recursos Humanos, y durante el primer trimestre del año 2018, Randstad realizó un estudio a través de la aplicación de una cantidad mayor a trece mil quinientos cuestionarios enfocados a profesionales económicamente activos de un total de treinta y tres estados, con el propósito de conocer sus tasas de satisfacción en el ámbito laboral. Dicho estudio arrojó que el setenta y tres por ciento de las personas que laboran en España están satisfechos con su cargo, a diferencia del promedio europeo: setenta y dos por ciento; situando a la madre patria en la delantera ante estados como Reino Unido (setenta y un por ciento), Alemania (sesenta y nueve por ciento), y Francia (sesenta y siete por ciento). Por otra parte, Austria se posiciona como el estado con los colaboradores más “felices”, puesto que el ochenta y uno por ciento de ellos se ponderan “satisfecho” con su trabajo en la actualidad. En los países nórdicos como Dinamarca y Noruega se registran tasas del 78%, similar al 78% de los Países Bajos y cerca al 77% de Luxemburgo. Con respecto a los países del sur de Europa, Italia cuenta con una tasa del sesenta y nueve por ciento, superando a Portugal y Grecia, con percentiles del 66% y 68% respectivamente. Cabe destacar que en estos últimos países, factores como el desempleo y la recesión económica han contribuido con la disminución de la satisfacción en el ámbito laborable de sus empleados. Finalmente, cabe indicar que 03 de cada 04 trabajadores está satisfecho con su ámbito laboral en la madre patria.

En América del Norte, según la consultora internacional Randstad (2018), USA registra la tasa más alta en este continente, alcanzando una

tasa del 80% en cuanto a satisfacción en el ámbito laboral. En Oceanía, en menor grado a comparación de USA, se encuentra Australia, el cual alcanzó una tasa del 73%. En Asia, China alcanzó una tasa del 66%, y finalmente Japón logró solo una tasa del 50%. Cabe mencionar que Randstad examina el percentil de satisfacción en el ámbito laborable respecto al grado formativo, concluyendo que a más alto grado formativo, más alta será el percentil de la satisfacción en el ámbito laborable de los colaboradores; por ello en dicho estudio se rescató que los empleados que tengan nivel profesional universitario superior mostraron un percentil de satisfacción en el ámbito laborable del setenta y cuatro por ciento, a diferencia de los trabajadores con formación secundaria que arrojaron una tasa del 73%, y aquellos que solo contaban con estudios primarios alcanzaron solo una tasa del 62%.

En América Latina, según el portal internacional Forbes (2018), México a comparación de los demás estados refleja una alta categoría de satisfacción en el ámbito laborable según el ranking realizado por “Love Mondays”. Esta consultora tiene como cofundador y COO a Dave Curran, quien explica que las calificaciones de dicho ranking se le da una escala de 05 puntos, sabiendo que 01 significa insatisfecho y 05 altamente satisfecho. Dave Curran afirma también que de acuerdo a este ranking generado a inicios del presente año, se sitúa a México por encima de Argentina y Brasil con respecto al grado de satisfacción en el ámbito laboral. En general, México reflejó una categoría media de satisfacción en el ámbito laborable con una puntuación de 03.61 para un total por llegar de una puntuación de 05, siendo el servicio financiero el sector mejor evaluado con un 04.08 de satisfacción, obtenido esto de un total de 181 evaluaciones en empresas de dicho sector. Cabe resaltar, que por debajo del sector financiero se encuentra el sector automotriz, el cual alcanzó un segundo puesto como el mejor evaluado, respaldado por un 04.08 de satisfacción en el ámbito laborable de un total de 150 evaluaciones. El 3er puesto pertenece al rubro logístico y operaciones, siendo su puntaje total de 04.07 con evaluaciones que llegaron a un total de ciento seis; y finalmente el departamento de

bebidas y alimentos obtuvo un 4to puesto, con una puntuación de 04.03 con evaluaciones que llegaron a un total de seiscientos siete. Es importante recalcar que los puntos que tomó en consideración Love Mondays para medir a las organizaciones fueron: los sueldos y las prestaciones, la satisfacción de los trabajadores desde un punto de vista general, cultura empresarial, calidad de vida, y disponibilidad de ascensos.

Por otro lado, según el portal internacional Publímetro (2018), Chile es considerado por el análisis de intereses de la Consultoría de RRHH “Randstad”, como el país poseedor de una tasa del 72% en satisfacción en el ámbito laboral, debido a que en el segundo trimestre del 2018 se evaluó si estaban satisfechos los trabajadores chilenos y se reflejó un alza de seis puntos porcentuales frente a un 66% obtenido en el año anterior. Por lo tanto, Chile pasó de la posición 25 a la ubicación 16 de un total de 33 países, subiendo ocho ubicaciones en el ranking global. La Gerente de Marketing de Randstad, Natalia Zúñiga, indicó que en la última década se ha dicho que el cliente es primordial, sin embargo, varias compañías están coincidiendo en que para tener una relación buena con sus clientes, se necesita tenerla primero con sus colaboradores. Sin embargo, Chile no está cerca de los primeros puestos del rango de satisfacción en el ámbito laboral; ya que en la cima del ranking se encuentra ubicado México con un ochenta y tres por ciento, luego Austria con un ochenta y uno por ciento, y finalmente USA con un ochenta por ciento. Por lo tanto, Natalia Zúñiga manifiesta que se requiere que los empleados formen parte de un “todo” que les protege y considera, y al mismo tiempo este “todo” debe ponerlos siempre a evaluación. Si el objetivo de la empresa está pensado en sus empleados, es claro pensar que la motivación repercutirá altamente en el enfoque al cliente externo. Del mismo modo, los colaboradores son representantes de la organización y a la vez son “clientes internos” de la marca en la que laboran. Como datos adicionales, cabe recalcar que Hong Kong alcanzó una tasa del 47% en el rubro de colaboradores que se encuentran satisfecho con su actual organización, posteriormente se coloca Japón con un 50%; y después Hungría con un 62%.

En el ámbito nacional, según el diario portal El Comercio (2018), la tercera versión de la Encuesta de Empleabilidad elaborada por Lee Hecht Harrison - Data Base Management Perú en el 2017; manifiesta que el 30% de los ejecutivos y profesionales peruanos se sienten “muy contentos” con su cargo actual; adicional a ello solo el 49% de la muestra se siente “contento”, aunque se refleja que el 21% de la muestra manifiesta “no” estar satisfecho laboralmente hablando. Inés Temple, Presidente del LHH - DBM Perú, manifiesta que la encuesta fue aplicada a 2,499 ejecutivos y profesionales de todo nivel y tipo del sector económico del Perú. También menciona que las estadísticas señalan que son tres o cuatro las razones más importantes por las que los peruanos trabajan mejor y más contentos, y que estas son incluso más motivadoras que el dinero. Estas razones están vinculadas con la oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional, con el reconocimiento, con la posibilidad de aprender cosas nuevas y, sobre todo, con la oportunidad de sentirse apreciado en una organización. Todo esto se conoce como salario emocional (retribución no económica), el cual junto con el dinero se complementan de manera importante para el logro de la satisfacción profesional o laboral. Finalmente, Inés Temple concluye indicando que, en caso de poseer una notoria insatisfacción profesional, esto no es pretexto ni argumento para dar un bajo desempeño organizacional, puesto que terminaría generando impacto negativo de forma directa en el valor de la firma personal.

En el ámbito local, según el Informe Semestral del área de Administración de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “Fametal SAC” (2018) - La Victoria - Chiclayo, se precisa que en más del 40% del personal de Fametal se refleja un bajo grado de satisfacción en el ámbito laboral, ya que sus empleados actualmente se encuentran bajo mucha presión por atender pedidos de última hora de clientes que residen fuera de la región, tales como Bagua, San Ignacio, Cajamarca, etc. Por otro lado, dicho informe menciona que la tercera parte de los trabajadores de Fametal SAC se encuentran descontentos con sus pagos y por la carencia de beneficios laborales, y por si fuera poco el clima laboral se encuentra afectado por el

estrés laboral de sus jefaturas y por el notorio ausentismo del personal operativo, lo cual se ve reflejado en una reciente baja de las ventas. Cabe mencionar que la empresa Fametal SAC se encarga de diseñar, producir y comercializar muebles de melanina en la zona norte del país, y actualmente cuenta con un solo local cuya ubicación es en La Victoria - Chiclayo, y está conformada por 27 trabajadores, de los cuales solo 14 trabajadores se encuentran en Planilla. El Informe Semestral del área de Administración de “Fametal SAC” culmina mencionando que en el personal operativo se ha observado un notable número de descuidos al momento de realizar las funciones, a pesar de que la empresa se esfuerza por cumplir con sus pagos semanales puntuales en un panorama de negocio bajo.

Tabla N° 01 – Relación del Personal de Fametal SAC que se encuentra en Planilla

DNI	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	PUESTO DE TRABAJO
45056803	CHEGNE	CHAVEZ	JUAN CARLOS	MAQUINISTA CORTADOR
72672157	CHUQUICAHUA	PORRAS	JENNER	JEFE DE VENTAS
44413336	CHUQUICAHUA	PORRAS	MILAGROS	ADMINISTRACION
16413924	CHUQUICAHUA	VASQUEZ	TAURINO	GERENTE
16664111	FLORES	PORRAS	JOSE	SOLDADOR
16664058	HUAMAN	CHUQUIPOMA	ANGEL	TAPICERO
76696421	HUAMAN	SANTILLAN	ELOY ALBERTO	ARMADOR
16404580	MELENDEZ	VASQUEZ	SANTOS	PINTOR
44935527	MUNDACA	VASQUEZ	FABIAN ANDREE	ARMADOR
40373736	PORRAS	CUEVA	REMIGIO	HABILITADOR
00363244	SANCHEZ	CHAVEZ	MAXIMO JUAN	TAPICERO
47257650	VASQUEZ	VASQUEZ	MARCOS	ARMADOR
44338860	VENTURA	VASQUEZ	LEONARDO WAGNER	JEFE DE PLANTA
48232522	VENTURA	VASQUEZ	FRANK GELLER	ARMADOR

Fuente: Informe del Área de Administración de Fametal SAC - 2018

Elaboración: Autor de la Investigación

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Trabajos Previos Internacionales

Manosalvas, Nieves y Manosalvas (2015) en su artículo *“El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”* determinaron como meta llevar a cabo un análisis sobre si el clima laboral se relaciona con la satisfacción en el ámbito laborable en empresas que ofrecen servicios de salud, exactamente en un centro hospitalario del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. Los autores utilizaron un método cuantitativo riguroso, por medio de la ejecución del Estudio de Variables Relevantes y Factoriales Confirmatorios de los constructos, para comprobar la teoría de la medición de la encuesta usada. Por otro lado, por medio de las Ecuaciones Estructurales se revisa si los constructos antes mencionados se relacionan. La meta vital es dar una alta validación a los resultantes descriptivos que pudieron ser identificados en investigaciones parecidas en diversos estados y sugerir una forma no particular dirigido a otros modelos de empresas, los cuales signifiquen un soporte por la puesta en marcha de formas estratégicas direccionadas en una buena administración de los talentos de los empleados. Los resultantes de dicho trabajo confirman y alimentan las conclusiones producto de anteriores trabajos con respecto a que si estos constructos mantienen una relación, también se confirma ello por medio de un nuevo cuestionario caracterizado por ser práctico al medir-evaluar y de forma práctica para aplicar. Finalmente, lo que se concluyó es que si se elaboran formas estratégicas permitirán una administración más eficaz del talento de los colaboradores en este modelo de empresas.

Escoger este artículo como antecedente del problema se debe a lo atractivo e interesante que pueden verse los constructos del clima

laboral y de la satisfacción en el ámbito laborable desde una visión matemática, analítica y ecuacional; dando como resultado el paso de esta investigación desde un marco muy complejo hacia la propuesta de un instrumento de medición nuevo, caracterizado por lo accesible en cuanto a su aplicación.

Priego, Carballo y Ávalos (2015) en su tesis ***“Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal operativo federal del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México”*** consideraron como su meta tener conocimiento sobre cómo se percibía la satisfacción en el ámbito laborable y el clima laboral en los trabajadores del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. Dichos autores realizaron una investigación a través de la observación, prospectivo de corte transversal en los trabajadores del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco - México, a través de una encuesta a noventa y siete empleados activos al momento de la investigación. Para la recopilación de los datos se usaron 02 instrumentos agrupados en una sola encuesta denominada COSL-2014, el cual se encontraba distribuido en 03 subsecciones: perfil socio-demográfico, clima laboral, y satisfacción en el ámbito laboral. Los frutos obtenidos por los investigadores destacaron que la tasa del setenta y seis por ciento del personal reflejó poseer un clima laboral positivo, por otro lado, en función a la satisfacción en el ámbito laboral, la tasa del cuarenta y dos por ciento mostró encontrarse en un nivel regular satisfecho. Finalmente, dichos autores concluyeron que en los trabajadores de la empresa de estudio se había percibido un clima laboral bueno; por otro lado, la mayoría de dichos trabajadores mostraron una categoría regular de satisfacción en el ámbito laboral, por ende todos estos aspectos pueden repercutir como un obstáculo para el desempeño del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México.

Se consideró elegir el presente artículo como trabajo previo por ser de vital apoyo al brindar como instrumento de medición a un cuestionario que facilitará conocer la percepción de un grupo de trabajadores sobre variables como la satisfacción en el ámbito laborable y el clima laboral, las cuales tendrán como punto de inicio un perfil sociodemográfico.

Díaz, Carrillo y Peña (2015) en su publicación científica ***“Relación del Clima organizacional y la Satisfacción laboral en una Pequeña Empresa Familiar”*** adoptaron como meta determinar si el clima laboral guarda relación con la satisfacción en el ámbito laborable de los empleados de un no tan grande negocio familiar de la industrial metal - mecánica localizada en Monclova, Coahuila, México; con la finalidad de abastecer al gerente de la compañía de recomendaciones de cambio, de mejora y/o de reforzamiento. Los autores de este presente trabajo de investigación determinaron que el muestrario fuera determinado por el total de los empleados, es decir, los veinte colaboradores, quienes tuvieron que responder una encuesta estructurada, de escala tipo Likert. Los investigadores para llevar a cabo el diagnóstico del clima laboral utilizaron el “Paradigma Empresarial de 06 Casilleros de Weisbord” (1976), el cual estaba conformado por treinta y cinco preguntas estructurados en siete secciones. En el caso de la medición de la satisfacción en el ámbito laborable rediseñaron el cuestionario de JSS de Spector (1985), el cual se encontraba estructurado en cuarenta ítems clasificados en diez componentes. Se analizó si las encuestas eran fiables, obteniéndose el Alpha de Cronbach como coeficiente para la escala de satisfacción en el ámbito laborable 0.89, y para el clima laboral 0.851. Los resultados obtenidos por los autores reportaron que los empleados de la compañía a estudiar, percibieron que el clima laboral como el acceder a los artículos, maquinarias y equipos fundamentales para realizar las actividades que les corresponden, además de comprender la delegación de sus funciones, misiones y acciones

entre los diversas categorías de los colaboradores, además de estar conformes con la manera de la autoridad en que se ejerce. Con respecto a la satisfacción en el ámbito laboral, los autores destacaron que los empleados manifiestan sentirse contentos y reflejar orgullo por las funciones que llevan a cabo, además de que los sueldos que perciben son los adecuados, y por último de que la consideración que aceptan por el ejercicio de sus funciones surge del jefe inmediato como sus compañeros de trabajo.

Se considera el presente artículo como antecedente del problema debido a que reafirma lo que en varias ocasiones se discute en el campo organizacional, de que para un trabajador no es solo importante el tema de los sueldos en el campo de la satisfacción en el ámbito laboral, sino que el reconocimiento por parte de su jefatura y compañeros de trabajo son parte crucial para el ejercicio de sus funciones.

Vera (2016) en su tesis: *“El Impacto del Clima organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario”* planteó como su objetivo: Analizar la variable satisfacción en el ámbito laborable en una compañía del sector ferrocarril con la finalidad de confirmar si estaban relacionadas dichas variables. La elaboración de esta tesis fue a través de una perspectiva cuantitativa, alcance descriptivo-correlacional y diseño no-experimental-transversal. El muestrario estuvo formada por 122 empleados, entre eléctricos, operadores y mecánicos, que conforman la planilla de una compañía del sector ferroviario localizado en San Luis Potosí – México. La información fue recogida a través de una encuesta que abarca las dimensiones del clima laboral, satisfacción en el ámbito laborable y compromiso. Los logros obtenidos en este trabajo de investigación han determinado que el clima si se relaciona con la satisfacción; y si existe un favorable clima, por ende existirá una favorable satisfacción; por ello se aprobó la hipótesis de que si

hay un grado de relación entre satisfacción en el ámbito laborable y clima laboral, la cual se midió con el Spearman como coeficiente de correlación en donde se obtuvo 0.638, del mismo modo se obtuvo 0.680 con Pearson como coeficiente de correlación. Finalmente la autora determinó que el clima en el ámbito laboral posee una intensa correlación con la satisfacción y con el compromiso del equipo de trabajo, por ello es recomendable que la empresa se comprometa en sostener un ambiente sano y en indagar formas de trabajo que ayuden en su mejoría.

Se considera la elección de esta tesis como trabajo previo debido a que no solo sustenta que la satisfacción en el ámbito laborable está relacionada con el clima laboral, sino que demuestra que puede llevarse a cabo una asociación entre el clima laboral con otras variables, como lo es este caso: el compromiso laboral. Por lo tanto, es importante transmitir el mensaje de que el clima laboral es más que observar un buen lugar de trabajo, el clima laboral es en realidad un factor global que influye de manera muy significativa en las diversas variables de una organización.

Fuentealba, Montoya, Bello, Padilla, Burgos, y Bermúdez (2017) en su artículo: ***“Satisfacción laboral y su Relación con el Clima organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”*** se trazaron como meta definir si la satisfacción en el ámbito laborable se correlaciona con el clima laboral en la plana docente y personal administrativo de una institución de educación superior de la comuna de Chillán - Chile. El método que aplicaron fue de tipo cuantitativo-correlacional, en ciento sesenta y seis empleados. Dichos autores aplicaron la Encuesta de Satisfacción en el ámbito laborable S20/23, una encuesta para Clima Laboral y una encuesta para reconocer antecedentes socio-demográficos y laborales de los individuos objetos de estudio. Entre los resultantes que se obtuvieron se destacó que el noventa y cinco por ciento de la plana docente y un

90,60% del personal administrativo indicaron estar satisfechos en el ámbito laborable. Otro de sus resultantes fue que un ochenta por ciento de la plana docente y un 72,70% del personal administrativo indicaron tener precepción sobre un elevado grado en clima laboral. Por otro lado, los empleados con mayor satisfacción y con mayor grado de clima laboral oscilan entre quince y veintinueve años laborables en la casa superior de estudios y los que laboran menos de cuarenta horas por semana. Cabe recalcar, que la co-relación entre las puntuaciones generales de clima laboral y satisfacción en el ámbito laborable tuvo gran significado desde el punto de vista estadístico, tanto en la planta docente como en el personal administrativo. Finalmente los investigadores concluyeron que percibir un alto grado de clima laboral tiene asociación un alto grado de satisfacción en el ámbito laborable de la plana docente y personal administrativo.

Se considera la elección de este artículo debido a que los autores enfocaron todos sus esfuerzos en demostrar que si hay una co-relación existente entre los constructos Satisfacción en el ámbito laborable y Clima Laboral, adicionado a ello el análisis por años de antigüedad laboral y por horas de trabajo semanal de los participantes.

1.2.2. Trabajos Previos Nacionales

Rozas (2017) en su trabajo de investigación ***“Influencia del clima organizacional en la satisfacción del personal que labora en la zona 55 de Mi Farma S.A.C., Arequipa, 2017”*** planteó como su objetivo: definir si influye el clima laboral en la satisfacción de los empleados en la zona 55 de Mi Farma S.A.C. - Arequipa. La muestra se encontró formada de 141 colaboradores entre mujeres y varones, en quienes se aplicó los instrumentos de La Escala de WES-Work Environment Scale (adaptación al español de Fernández Ballesteros) y

la Encuesta de Satisfacción en el ámbito laborable (adaptación del Ministerio de Salud). La autora concluyó que los trabajadores que laboran en la zona 55 de Mi Farma S.A.C. Arequipa, reflejaron un buen clima laboral. Cabe destacar que la mayoría de sus indicadores fueron evaluados de forma positiva, debido a que los colaboradores se enfocan en el desarrollo de sus funciones, se comprometen con ellos y se apoyan entre sí, las autoridades cooperan y motivan a sus trabajadores con la finalidad de aportar con la creación de un buen clima laboral, buscando que sean autosuficientes, y así planificar buscando eficiencia en la terminación de las actividades, además cabe mencionar que las autoridades usan las normas y la presión para dirigir al personal. La categoría de satisfacción en el ámbito laborable de los trabajadores en la zona 55 de Mi Farma S.A.C. - Arequipa fue evaluada ALTO. Entre los componentes como sueldos, de interrelación con el superior, creciente oportunidad de progreso, sin número de recompensas, relación entre los equipos de trabajo y la autoridad; fueron evaluados con el resultante de ALTO; y los componentes como labor actual y labor en general fueron evaluados como BAJO. Con respecto a si la satisfacción en el ámbito laborable influye con el clima laboral en los empleados de la zona 55 de Mi Farma S.A.C. - Arequipa, la investigadora llegó a la conclusión de que existe una influencia moderada y directa.

Se escoge esta tesis como antecedente del problema debido a que las dimensiones en las que se apoyan los instrumentos de La Escala de Work Environment Scale y de la Encuesta de Satisfacción en el ámbito laborable adaptada por el Ministerio de Salud son un aporte importante para el mejor entendimiento de las variables de estudio.

Vallejos (2017) en su trabajo de investigación ***“Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017”*** definió como meta: definir si la satisfacción

en el ámbito laborable se relaciona con el clima laboral en la Micro Red de Salud San Martín de Porres - 2017. La muestra para dicho trabajo de investigación estuvo conformada por 66 asistentes y 53 administrativos, por lo que se trabajó con toda la población, en los cuales se ha estudiado las variables Satisfacción en el ámbito laborable y Clima Laboral. La metodología empleada por la investigadora fue el hipotético-deductivo, el diseño fue no-experimental de nivel co-relacional, del cual se recolectó los datos en un momento dado, en donde se aplicó el cuestionario de Satisfacción en el ámbito laborable y Clima Laboral. La investigadora concluye manifestando de que hay evidencia para asegurar que el Clima laboral tiene relación notable con la satisfacción en el ámbito laborable en la Micro Red de Salud San Martín de Porres - 2017; siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 un factor representativo para confirmar la alta relación entre las variables.

Se considera la elección de la presente tesis como antecedente del problema debido a que su autora concluye indicando que el Clima Laboral si se relaciona con la satisfacción en el ámbito laborable teniendo como soporte el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tirado (2017) en su trabajo de investigación ***“Relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca - 2016”*** formuló como meta: definir si el clima laboral se relaciona con la satisfacción en el ámbito laborable en el personal de la compañía Betoscar Servis EIRL - Cajamarca. Para el logro de este objetivo la autora analizó todas las dimensiones que involucra el clima laboral (comunicación, condiciones laborales, involucramiento laboral, supervisión y autorrealización); y todos los componentes que involucra la satisfacción en el ámbito laborable (políticas administrativas, relación con el superior, desarrollo de actividades,

condiciones físicas, beneficios remunerativos, relaciones sociales y desarrollo personal). De esta forma a través de los percentiles de calificación la autora logra identificar las dimensiones con calificación baja en las cuáles se debe reforzar. Los frutos que se obtuvieron en esta investigación reflejan que la percepción del clima laboral según el promedio de respuestas tiene una calificación de malo, de igual manera la satisfacción en el ámbito laboral. En consecuencia existe relación entre ambas variables. A partir de esta información obtenida la investigadora presenta una propuesta de mejora para la satisfacción en el ámbito laborable y el clima laboral de los empleados de la Empresa Betoscar Servir EIRL - Cajamarca.

Se considera la presente tesis como trabajo previo debido a que los resultados porcentuales al medir la satisfacción en el ámbito laborable y el clima laboral por la investigadora en la empresa objeto de estudio son bajos, y de esta forma dicha investigadora sugiere una propuesta de mejora, la cual es digna de estudiar.

Colqui (2018) en su tesis: ***“Clima organizacional y Satisfacción laboral en una Institución Educativa de Huichpin - Pasco 2017”*** decidió como su objetivo: determinar el grado de asociación entre la satisfacción en el ámbito laborable y el clima laboral en una Institución Educativa de Huichpin - Pasco. La investigación de la autora fue de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no-experimental transaccional y utilizó como método el tipo cuantitativo. La muestra de su trabajo de investigación se encontró formada por 20 docentes de la institución educativa de Huichpin. Para calcular el total del muestrario se aplicó las encuestas a 20 docentes, seleccionados a través del muestreo no probabilístico por intereses del estudio. La técnica para el recojo de información que escogió la autora fue la encuesta, y elaboró dos de ellas para el recojo de información, los que consistieron en una encuesta para la medición del clima laboral y otra encuesta para la medición de la satisfacción

en el ámbito laborable. Los frutos obtenidos por la investigadora han determinado que existe un elevado grado de co-relación entre el clima laboral y la satisfacción en el ámbito laboral; ya que 0,979 fue lo que se obtuvo como coeficiente de correlación de Rho Spearman de; el cual manifiesta que a un alto clima laboral le corresponderá una alta satisfacción en el ámbito laboral, y que a un bajo clima laboral le corresponderá una baja satisfacción en el ámbito laboral. Las conclusiones de esta tesis se basan más que todo en seguir fortaleciendo la satisfacción en el ámbito laborable y el clima laboral.

Se considera la elección de esta tesis como trabajo previo debido a que los resultados obtenidos por la autora son muy claros al definir que existe un alto grado de interrelación entre ambos componentes, es decir, a un alto clima laboral le corresponderá una alta satisfacción en el ámbito laboral, y viceversa.

Apolitano (2018) en su trabajo de investigación “**Relación del clima *organizacional* con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de derivados lácteos, Cajamarca 2017**” planteó como meta: definir si el clima laboral se relación con la satisfacción en el ámbito laborable de los colaboradores de una empresa de derivados lácteos, Cajamarca 2017. La prueba estadística usada por el investigador para establecer la relación entre las variables fue la de Pearson. Para ello el autor seleccionó una muestra de 109 trabajadores que laboran en dicha empresa, seleccionados a partir de muestreo no probabilístico por intereses. Es por ello que se llevó a cabo la aplicación de 02 encuestas para la recopilación de datos. El primero fue una escala con 5 opciones que permitió recolectar datos sobre el clima laboral que perciben los empleados de la compañía de derivados lácteos, Cajamarca 2017. El segundo instrumento fue una escala trivalente que permitió recoger datos relacionados con la satisfacción en el ámbito laborable de los trabajadores, contiene 16 ítems dividido en 04 dimensiones. A través

del Alfa de Cronbach se estableció la confiabilidad de las referidas encuestas: 0.83 para la variable de satisfacción en el ámbito laborable y 0.72 para la variable de clima laboral. La metodología aplicada fue el hipotético deductivo. Los resultados del mencionado trabajo de investigación muestran relación positiva débil entre ambas variables, es decir, si bien es cierto de que los colaboradores perciben un buen clima laboral, ello no implica en que esta variable influya de manera significativa en la satisfacción en el ámbito laboral. Tales resultados contrastan con otras investigaciones que señalan que el clima laboral posee una co-relación positiva absoluta con la satisfacción en el ámbito laboral.

Se considera la elección de este trabajo de investigación como antecedente del problema debido a que puede llegar a ser muy interesante el que forme parte de la discusión de resultados, ya que el autor manifiesta que la correlación entre ambos componentes es débil, es decir, que el clima laboral influye muy poco en la satisfacción en el ámbito laboral.

1.2.3. Trabajos Previos Locales

Vargas (2015) en su trabajo de indagación ***“Influencia de la Satisfacción laboral en el Clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” - Lambayeque”*** planteó como meta: definir si la satisfacción en el ámbito laborable influye en el clima laboral de la Institución Educativa “Sara A. Bullón” de la región Lambayeque. El alcance de este propósito conllevó a la autora medir el grado de satisfacción en el ámbito laborable y el grado de clima laboral en tal centro educativo, por medio de instrumentos que facilitaron la medición de cada constructo en la escala de Likert, tomando como base las dimensiones de satisfacción en el ámbito laborable indicadas por Robbins y Judge; y tomando como guía el modelo del clima laboral de Likert; aplicada a un grupo de ochenta y siete empleados. La autora

formuló como hipótesis si la satisfacción en el ámbito laborable ejerce influencia en el clima laboral de una forma positiva; y tal punto fue comprobado al llevar a cabo el análisis de los resultantes de su trabajo de investigación.

Se considera la presente tesis como trabajo previo debido a que no solo recalca la relación entre los componentes de la satisfacción en el ámbito laborable y el clima laboral, sino que también determina que hay otros componentes que dificultan la existencia de un buen clima laboral, lo cual puede servir como un marco para ampliar el panorama del proyecto de investigación.

Caldas (2016) en su trabajo de indagación “**Clima organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque - 2015**” planteó como meta determinar cómo el clima laboral ejerce influencia en la satisfacción de los empleados de GERESA (Gerencia Regional de Salud) - Lambayeque - 2015. La investigación propuesta por la autora fue de tipo Descriptiva -Explicativa – No-Experimental. La población censal fue compuesta por 191 empleados, y en dicha tesis se usó como técnica a la encuesta, y específicamente se utilizó 01 cuestionario de 33 preguntas como instrumento. La investigadora concluye indicando que el clima laboral ejerce influencia de manera significativa en la satisfacción en el ámbito laborable del personal de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque.

Se escoge esta tesis como antecedente del problema debido a que esta investigación realza y detalla en como la variable del clima laboral puede influir en la satisfacción de los empleados de una institución de Lambayeque, por lo tanto, la estructura de dicho trabajo de investigación puede servir de guía para tener un panorama más claro sobre la relación de estas variables.

Vinazza (2016) en su trabajo de indagación **“Influencia del Clima organizacional en la Satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Esparcimiento Jockey Club – Chiclayo, 2015”** definió como meta definir si influye el Clima Laboral en la Satisfacción en el ámbito laborable de los trabajadores del Local de Entretenimiento Jockey Club de Chiclayo - 2015. Medir la satisfacción en el ámbito laborable para la autora ha significado un proceso de diagnosticar la salud de una organización a través de la identificación de los factores intrínsecos que son los que permiten medir la satisfacción en el ámbito laboral. La metodología utilizada en esta tesis fue de tipo cuantitativo, descriptivo - correlacional. La autora se sostiene en la metodología propuesta por la experta Sonia Palma Carrillo – “Escala Clima Laboral-CL-SPC”, y en las teorías de Chiavenato, Litwain y Stinger. La muestra para la mencionada investigación fue de 52 colaboradores del Jockey Club de Chiclayo, sujetos por los criterios de inclusión. Vinazza concluyó en que No existe interrelación entre la Satisfacción en el ámbito laborable y el Clima laboral. Si hay interrelación e influencia entre el involucramiento laboral y la realización personal. Las dimensiones Condiciones laborales, Supervisión, Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo alcanzaron un grado de percepción MEDIA, y finalmente en el grado BAJO se encuentra la autorrealización y la comunicación.

Se considera la elección de este trabajo de investigación como antecedente del problema no solo porque los instrumentos de medición son los mismos en los que se orientará el presente proyecto de tesis; sino porque ante una conclusión negativa del antecedente puede ser propicia su elección para una discusión de resultados.

Uceda (2017) en su tesis: **“Clima organizacional y Satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud Atusparias - Chiclayo, 2017”** decidió como objetivo el de comprobar si el clima laboral se relaciona con la satisfacción en el ámbito

laborable del internista en el Centro de Salud “Atusparias” - Chiclayo. El método aplicado por la autora fue la investigación-descriptiva-correlacional por medio de un trabajo analítico cuantitativo con diseño no-experimental-transversal, con una población censal de 43 colaboradores entre varones y mujeres. Dicha investigadora aplicó dos cuestionarios como instrumentos: uno para la Satisfacción en el ámbito laboral, y otro para el Clima Laboral, ambos de Sonia Palma. Los datos fueron procesados con la versión 20 del programa SPSS, y la estadística descriptiva presentada a través de percentils y frecuencias. Los frutos de dicha tesis fueron que el 72.10% de los usuarios internos presentan un clima laboral medio, por otro lado el 25.60% de los usuarios internos considera que el clima laboral es favorable, y sólo un 2.30% indican que la satisfacción en el ámbito laborable está en un nivel medio. La investigadora califica a los componentes con una correlación ALTA positiva, es decir, si se eleva una variable también se eleva la otra. Finalmente, sus conclusiones se resumen en afirmar la generación de una directa relación entre la satisfacción en el ámbito laborable y el clima laboral en un grado regular, además de que el grado de satisfacción en el ámbito laborable del Centro Médico “Atusparias” reflejó que un ochenta y seis por ciento de los colaboradores se caracterizaron por una satisfacción en el ámbito laborable de grado medio.

Se considera la elección de esta tesis como trabajo previo debido a que los resultados obtenidos por la autora fueron aplicados en una institución de la localidad de Chiclayo, la misma que se encuentra ubicada en la misma provincia de la empresa objeto de estudio, lo cual permitirá encontrar semejanzas en las características de la población en temas culturales y por ende rescatar su instrumento de medición.

Montero y Millán (2017) en su tesis “**Clima *organizacional* y Satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Oncorad de**

Chiclayo del 2016” plantearon como objetivo: esclarecer si yace relación entre los constructos Clima laboral y Satisfacción en el ámbito laborable y definir si existe una relación positiva en las dimensiones de ambos constructos. La tesis propuesta por las autoras fue de carácter observacional, nivel co-relacional y con metodología cuantitativa, la cual fue realizada con un muestreo de veintinueve empleados. Cabe recalcar que para la medición del Clima laboral las investigadoras utilizaron el instrumento “Escala de Clima Laboral” de Palma (1999), el cual tiene factores como: Auto-realización, Involucramiento Laborable, forma de Supervisar, forma de Comunicar y Condiciones Laborables; y el instrumento “Escala de Satisfacción Laboral” SL- SPC de Palma (2005), el cual tiene factores como: Significación de las Tareas, Condiciones Laborables, Reconocimiento Personal-Social y Beneficios Económicos. Los resultantes obtenidos por las investigadoras se resume en confirmar si el Clima laboral está relacionado significativamente con la Satisfacción en el ámbito laborable. Sin embargo, las autoras indican que existe una incongruencia significativa al realizar el proceso analítico en los factores correspondientes a ambos constructos, por ejemplo, solo se encontró relación del componente de Beneficios Remunerativos de la variable Satisfacción en el ámbito laborable con el factor de Condiciones Físicas del constructo Clima laboral.

Se considera la elección de este trabajo de investigación como antecedente del problema debido a que los instrumentos de medición en los que se apoya, son los mismos en lo que se orienta el presente proyecto de tesis debido a los aportes interesantes compartidos por la experta Sonia Palma.

1.3. Teorías relacionadas al Tema

1.3.1. Programa de Clima Organizacional

Clima Organizacional

Conceptualización

Forehand y Gilmer (1964), (citado en Uribe, 2014), define al clima laboral como una agrupación de caracteres percibidos por el personal para describir a una empresa y diferenciarla de otras, influye en la conducta de los individuos en la compañía y su estabilidad es relativa en el tiempo.

Kahn y Katz (1966), (citado en Méndez, 2006), declara al Clima Laboral como un sistema de valores de los colaboradores de una empresa.

Litwin y Tagiuri (1968), (citado en Uribe, 2014), considera al clima laboral como fruto de una agrupación de percepciones que llevan a cabo los integrantes de una compañía y que generan impacto en su forma de actuar y en su motivador. Debido a ello es que el clima laboral, es una cualidad con determinado nivel estable de la calidad de la percepción interna de una empresa, quien es practicada a través de sus integrantes, genera influencia en su conducta y es traducida en valores de una serie de caracteres o atributos de la empresa.

Dunnette, Lawler, Weick y Campbell (1970), (citado en Uribe, 2014), define al clima laboral como un grupo de atribuciones específicas que son inducidos por la manera en que la empresa llega a un acuerdo con sus integrantes. Para las personas, el clima laboral se conforma de un grupo de expectativas y atribuciones, los cuales están descritos a la empresa en términos de resultados, características, contingencias y comportamientos.

Dessler (1974), (citado en Méndez, 2006), menciona que el Clima Laboral es esa representación de las percepciones que tienen las personas de su compañía para el cual trabaja y la idea que se haya creado de ella en valores de estructura, independencia, estimación, apertura, recompensa, respaldo, y cordialidad.

Hellriegel (1974), (citado en Uribe, 2014), considera al clima laboral como un sin número de atribuciones percibidas de una empresa, o sus sub-sistemas, o ambos, que podrían ser influidos de manera que la empresa, o sus sub-sistemas, o ambos, estén concordes con el entorno o sus integrantes.

Chiavenato (1975), (citado en Méndez, 2006), menciona que el Clima Laboral lo conforma el medio interno de una empresa, el ambiente que surge en cada compañía, contiene diversos caracteres de los hechos que resaltan mutuamente en diferentes niveles, como la tecnología, el tipo de la compañía, sus políticas, los objetivos a corto plazo, los factores estructurales como la normativa interna; además de los cuadros de valores, las actitudes, las maneras de conducta social que son castigadas, etc.

Pugh y Payne (1976), (citado en Méndez, 2006), define al Clima laboral como el fruto de la experiencia vivida por el trabajador en la empresa, la noción de las metas, el nivel de formalismo en su estructura en valores de especialización, centralización, uso de la tecnología, incorporación, entre otras.

Naylor (1979), (citado en Méndez, 2006), considera al clima laboral como un proceso que se plasma en tres grados: el primer nivel son las cualidades que en la actualidad posee

el ambiente; el segundo nivel son las percepciones que presenta cada individuo; el tercer nivel es la intensidad de las percepciones que presenta el trabajador sobre una característica psicológica de la compañía que se describe a partir de las percepciones de las atribuciones ambientales.

Brunet (1987), (citado en Ramos, 2012), define al Clima Laboral como la percepción del ambiente en la empresa conformado por las actitudes, valores, ideas individuales de los empleados, y los constructos resultantes de la productividad y la satisfacción que presentan influencia por los constructos del entorno y los constructos particulares. Este concepto incluye factores empresariales como los conflictos, el liderazgo, los sistemas de incentivos y sanciones, la supervisión y el control, así como los aspectos del medio físico de la empresa.

Rousseau (1988), (citado en Méndez, 2006), define al Clima Laboral como la percepción que las personas logran de compartir experiencias con sus similares en el ambiente empresarial.

Robbins (1990), (citado en Ramos, 2012), define al Clima Laboral como la naturaleza de la compañía y se puede entender con lo cultural ya que propone reconsiderar los mitos, prácticas, hábitos y valores.

Chiavenato (1990), (citado en Ramos, 2012), sostiene que el clima laboral es el ambiente interno y la atmósfera de una empresa. Componentes como las políticas, los factores tecnológicos, las reglas, los tipos de actuar del líder, el ciclo de vida de la empresa, entre otros, tienen la influencia en las

aptitudes, conductas de los trabajadores, rendimiento en las labores y efectividad de la compañía.

Silva (1996), (citado en Ramos, 2012), define el clima laboral como una percepción de trabajador que tiene de la empresa y es reflejada como un constructo del proceso que tiene la cualidad de unir al individuo con sus caracteres particulares (motivación, aptitudes, satisfacción, desempeño, etc.), los subgrupos (co-relación inter-grupal) y la compañía.

Goncalves (1997), (citado en Ramos, 2012), sustenta que el clima laboral es una fenomenología que busca intervenir y que se encuentra en los componentes de la empresa y las comportamientos motivadores que se traslucen en una conducta que tienen repercusión sobre la empresa (rotación, efectividad, satisfacción, etc.).

Palma (2004), indica que el clima laboral es comprendido como las percepciones de aspectos relacionados al medio laboral, el cual viene a ser un cuadro de diagnóstico que guía medidas preventiva-correctivas que son suficientes para mejorar y/o desarrollar el funcionar de los procesos y resultantes empresariales.

Méndez (2006), menciona que el Clima Laboral es el producto de la manera como los individuos formulan procesos de interacción social. Dicho proceso tiene influencia sobre las actitudes, el cuadro sistemático de valores, creencias, así como de su entorno.

Características

Brunet (2011), (citado en Ramos, 2012) menciona como características del Clima laboral a los siguientes apartados:

- ✓ El clima laboral es un aspecto particular de componentes situacionales.
- ✓ Su estructura pueden cambiar aunque el clima laboral puede persistir igual.
- ✓ El clima laboral contiene una interpretación de serie pero no de manera estable como la cultura, por ende puede variar luego de una interferencia particular
- ✓ El clima laboral está conformado en su mayoría por los caracteres, los comportamientos, las actitudes, lo que esperan los individuos, por el realismo cultural y sociológico de la compañía.
- ✓ El clima laboral es externo al trabajador a quien, por ende, puede percibirse como un miembro que aporta a su esencia.
- ✓ El clima laboral es diferente a la actividad, de tal manera que se podrían apreciar diversos climas en las personas que llevan a cabo una similar actividad.
- ✓ El clima laboral está conformado por los caracteres de la realidad externa tal como las entiende el individuo.
- ✓ Puede ser tedioso explicarlo con palabras, pero sus frutos pueden saltar a la vista de una manera fácil.
- ✓ Tiene consecuencias sobre la conducta.

- ✓ Es un factor directo de la conducta porque su actuar es sobre las aptitudes y expectativas que son claves en la conducta.

Dimensiones

Bartlett y Schnedider (1968), (citado en Ramos, 2012) mencionan como dimensiones del Clima laboral a los siguientes aspectos:

- ✓ **El apoyo patronal:** Hace referencia de qué forma los jefes muestran interés en el sobresalir de sus trabajadores, en brindarles apoyo en su trabajo y en fortalecer una sensación agradable de ayuda.
- ✓ **Estructura:** Consiste en la presión que tienen los jefes con sus subalternos para que respeten sus topes presupuestarios, se familiaricen con el producto que está a la oferta y busquen atractivos mercados.
- ✓ **El contacto con el nuevo personal:** Consiste en las inquietudes de la organización con respecto al reclutamiento y nuevas captaciones de colaboradores.
- ✓ **Los problemas:** Consiste en conjuntos de personas, que se encuentran dentro y fuera de la organización que colocan en entre dicho la jefatura de los gerentes.

- ✓ **La independencia de los trabajadores:** Se sostiene en el nivel de independencia con el que frecuentan los trabajadores en su organización.
- ✓ **El nivel de satisfacción en el ámbito laborable:** Se refiere al grado de satisfacción en el ámbito laborable que sienten los colaboradores en su empresa.

Por otro lado, Karasick y Pritchard (1968), (citado en Ramos, 2012) mencionan como dimensiones del Clima laboral a los siguientes apartados:

- ✓ **Independencia:** Consiste en el nivel de independencia que la persona sostiene en el proceso de la toma de decisión y en la manera de resolver las dificultades.
- ✓ **Problemas y ayuda mutua:** Consiste en el grado de cooperación que se tiene con los trabajadores en el actuar de su labor y en los respaldos humanos y materiales que ellos reciben de su empresa.
- ✓ **Roces sociales:** Consiste en la forma de ambiente social y de compañerismo que se refleja en el interior de la empresa.
- ✓ **Estructura:** Respalda las consignas, los parámetros y los lineamientos políticos que puede anunciar una empresa y que influyen de forma directa en la manera de poner en marcha una actividad.

- ✓ **Sueldos:** Se respalda en el tipo en que se paga a los empleados (los sueldos, los privilegios laborables, etc.).
- ✓ **Desempeño:** Consiste en la interrelación que hay entre el sueldo y la labor correctamente desarrollada con respecto a las aptitudes del trabajador.
- ✓ **Motivación:** Consiste en los motivadores que lleva a cabo la empresa para con sus colaboradores.
- ✓ **Jerarquía:** Consiste en los diversos status (gerentes-subalternos) y a la relevancia que la empresa le da a dichas variaciones.
- ✓ **Versatilidad y enfoque al cambio:** Respalda la voluntad de una empresa de experimentar nuevas cosas y de variar la manera de ejecutarlas.
- ✓ **Centralismo en el proceso de la toma de decisión:** Revisa la manera en que la compañía ejerce la delegación del proceso de la toma de decisión entre los grados de status.
- ✓ **Respaldo:** Se basa en la forma de respaldo que da la gerencia a los trabajadores con respecto a las dificultades interrelacionadas con la labor.

A su vez, Stringer y Litwin (1968), (citado en Ramos, 2012) mencionan como dimensiones del Clima laboral a los siguientes aspectos:

- ✓ **Estructura:** Forma de percibir las responsabilidades, los lineamientos normativos y los

parámetros políticos que se llevan a cabo en una empresa.

- ✓ **Obligación personal:** Sensación de independencia, es decir, el sentir uno como su mismo jefe.
- ✓ **Sueldo:** Son las percepciones de equidad en el sueldo cuando el trabajo está correctamente realizado.
- ✓ **Amenazas en el proceso de la toma de decisión:** Son las percepciones del grado de desafío y de peligro, que pueden presentarse en un determinado momento laboral.
- ✓ **Respaldo:** El sentir de respaldo y de compañerismo que puede surgir en los colaboradores.
- ✓ **Inteligencia emocional ante las dificultades:** Se refiere a la seguridad que el personal coloca en su lugar de trabajo. También se entiende como la forma de tolerar las discrepancias al momento de cada comentario del equipo de trabajo.

Por otro lado, Taylor y Bowers (1970), (citado en Ramos, 2012) mencionan como dimensiones del Clima laboral a los siguientes aspectos:

- ✓ **Apertura a la innovación tecnológica:** Hace referencia a inicio promovido por la gerencia con respecto a los recursos o equipos nuevos que

contribuyen con la mejora del desempeño del personal.

- ✓ **Administración del Personal:** Consiste en el enfoque de la Gerencia por la satisfacción del personal en la organización.
- ✓ **Comunicación:** Consiste en las líneas de diálogo que surgen en el interior de la compañía además de la practicidad que tiene el personal de lograr que se oigan sus reclamos en la gerencia.
- ✓ **Motivadores:** Se basa en los requisitos con los que deben contar los trabajadores, los cuales le permiten laborar eficientemente en el interior de la empresa.
- ✓ **Tomar decisiones:** Mide los datos oportunos que se usan en el proceso de la toma de decisión que se llevan a cabo dentro de la empresa, además del lugar que tienen los trabajadores en este proceso.

Sin embargo, Likert (1974), (citado en Ramos, 2012) menciona como dimensiones del Clima laboral a los siguientes apartados:

- ✓ **Las formas de mando:** Es la manera en que se usa la capacidad del líder para generar influencia en los trabajadores.
- ✓ **Los caracteres de las fuerzas motivadoras:** Son los procedimientos que se manifiestan para generar motivación en el personal y de esta forma atender a la necesidad de cada uno de ellos.

- ✓ **Los caracteres de los procedimientos de la comunicación:** Es la esencia de las formas de diálogo en la organización, además de la forma de cómo llevarlos a cabo
- ✓ **Los caracteres de los procedimientos de presión:** Es vital la interacción entre jefe y subalterno para poder determinar las metas de la empresa.
- ✓ **Los caracteres de los procedimientos al tomar una decisión:** La competencia de los datos en que se toman las decisiones así como el delegar la función a cada integrante.
- ✓ **Los caracteres de los procedimientos de planeación:** La manera en que se lleva a cabo la determinación de las metas o parámetros.
- ✓ **Los caracteres de los procedimientos para el control:** La puesta en marcha y la forma de distribuir el control entre las diversas áreas de la empresa.
- ✓ **Las metas de desempeño:** Consiste en la planeación además de la búsqueda de la formación esperada.

Por otro lado, Insel y Moos (1974), (citado en Ramos, 2012) mencionan como dimensiones del Clima laboral a los siguientes apartados:

- ✓ **Repercusión:** Permite medir hasta qué nivel los integrantes de la empresa sienten el compromiso con su trabajo.

- ✓ **Integración:** Consiste en el compañerismo y soporte que tienen los empleados entre ellos.
- ✓ **Respaldo:** Consiste en el respaldo que ofrece la Gerencia sobre sus trabajadores.
- ✓ **Independencia:** Permite medir cuando una empresa motiva a sus empleados para que sean independientes y capaces de llevar a cabo la toma de decisiones.
- ✓ **Actividad:** Permite evaluar de que forma el clima influye en la planeación y la eficiencia al momento de llevar a cabo las actividades de la empresa.
- ✓ **Coacción:** Se basa cuando la gerencia ejerce presión al personal al momento de realizar sus actividades.
- ✓ **Transparencia:** Permite medir las normativas y las directrices que se transmiten al personal al momento de su inducción.
- ✓ **Auditoría:** Se basa en las normativas y a la influencia que ejerce la gerencia para poder llevar el control hacia sus trabajadores.
- ✓ **Constante cambio:** Permite medir la relevancia que la gerencia puede ejercer sobre la innovación y las distintas maneras de poner en marcha las funciones de su personal.
- ✓ **Comodidad:** Consiste en la fuerza que ejerce la gerencia para mantener un clima favorable y ameno entre sus trabajadores.

Finalmente, Crane (1981), (citado en Ramos, 2012) menciona como dimensiones del Clima laboral a los siguientes aspectos:

- ✓ **La independencia:** Consiste en el nivel de independencia, de asumir responsabilidad personal y de la iniciativa que tienen los trabajadores al momento de demostrar su desempeño.
- ✓ **La estructura:** Consiste en la manera en que las autoridades determinan y hacen llegar a sus trabajadores las metas y la manera de laborar.
- ✓ **La confianza:** Se basa en el respaldo y la seguridad que la gerencia tiene para con sus colaboradores.
- ✓ **La integración:** Se respalda en la unión y la interrelación de los equipos de trabajo.
- ✓ **Razón de ser:** Consiste en la interacción y en la forma de participar de los colaboradores para con las metas de la empresa.

Teorías

Teoría de los sistemas

Ambiente de forma autoritaria

Sistema 01 – “Autoritarismo-explotador”

Brunet (2011), (citado en Ramos, 2012), indica que en este sistema la gerencia no tiene seguridad en sus

colaboradores. En su mayoría el proceso de la toma de decisión y la definición de las metas se lleva a cabo en la cúspide de la empresa y su distribución es de forma decreciente. Los trabajadores deben laborar en el interior de un clima lleno de temor, de sanciones, de riesgos, muy pocas veces de incentivos, y el satisfacer la necesidad de cada integrante se mantiene en los grados psicosociales y de confianza. Son muy pocas las interrelaciones que surgen entre los directores y subalternos se llevan a cabo a través del temor y en la inseguridad. Esta forma de ambiente muestra un clima en el que el diálogo de la gerencia con sus subalternos no se lleva a cabo más que en la manera de parámetros y de sus órdenes particulares.

Sistema 02 – “Autoritarismo-paternalista”

Brunet (2011), (citado en Ramos, 2012), indica que en este sistema la forma de ambiente de autoritarismo-paternalista es el que en la gerencia tiene una seguridad sugerente en sus colaboradores, como la de un patrón con su criado. La gran mayoría de la toma de decisión se lleva a cabo en la cúspide de la organización, sin embargo algunas de ellas se llevan a cabo en los niveles operativos. Los incentivos y sanciones son los métodos más usados para ejercer motivación sobre los empleados. La interrelación que hay entre los jefes y los subalternos se dispone con benevolencia sobre los directores y con prevención sobre los subalternos. A pesar de que los procedimientos de control se establecen en su mayoría con el centralismo de la cúspide de la empresa, en algunas ocasiones se distribuye la responsabilidad a los grados medios u operativos, otorgando la impresión de laborar en el interior de un clima consolidado y ordenado.

Ambiente de tipo participativo

Sistema 03 – “Consultivo”

Brunet (2011), (citado en Ramos, 2012), indica que en este sistema la gerencia que sobresale en el interior de un ambiente participativo tiene seguridad en sus colaboradores. Las directrices y la toma de la decisión se llevan a cabo en su mayoría en la cúspide pero se da pie a los subalternos para que sean partícipes del proceso de la toma de la decisión más particular en los grados operativos. El diálogo es de forma decreciente. Los incentivos, las sanciones y cualquier situación se usan para ejercer motivación entre los empleados; los cuales se llevan a cabo para satisfacer su necesidad de renombre y de respeto. Existe una notable cifra controlada de interrelación de tipo director – subalterno, y en la mayoría de ocasiones un alto nivel de seguridad. Los factores más relevantes de los procedimientos de control se llevan a cabo de nivel superior hacia el nivel inferior con un grado de compromiso en los grados altos y bajos. Esta forma de ambiente presenta un clima con bastante dinamismo en el que la gestión se genera de forma de metas por lograr.

Sistema 04 – “Participación en grupo”

Brunet (2011), (citado en Ramos, 2012), indica que en este ambiente de la participación en grupo, la gerencia tiene mucha seguridad en sus colaboradores. Los procedimientos de la toma de decisión están estructurados en toda la empresa, y muy bien consolidado a cada uno de los grados. El diálogo se realiza de manera creciente o descendiente, y también de manera lateral. Los colaboradores sienten motivación por la cooperación y la repercusión, por la determinación de metas de desempeño, por la mejora de las

metodologías de trabajo y por la transformación del desempeño en relación a las metas. Surge una interrelación de familiaridad y seguridad entre los jefes y los subalternos. Existen varias obligaciones de acuerdo a los grados de control y con una repercusión muy sólida de los grados operativos. En síntesis, todos los colaboradores y la alta dirección conforman un grupo para lograr las metas de la empresa que se determinan en forma de planeación de nivel estratégico.

Teoría del Clima laboral de Likert

Ramos (2012), manifiesta que para Likert, la conducta de los subalternos es provocado, en su mayoría, por la conducta administrativa y por los requisitos empresariales que éstos transmiten y, en su mayoría también, por sus datos, sus valores, su esperanza, su percepción, y sus habilidades. Las reacciones que tiene la persona ante cualquier hecho siempre están en relación de lo que percibe. Lo que importa es cómo se aprecian los hechos y no la realidad-objetiva. Si los hechos reales sobresalen ante lo que se percibe, es esta percepción la que establece la forma de conducta que una persona va a adquirir. En este grupo de nociones, es probable dividir los 04 componentes relevantes que interfieren sobre o que percibe cada uno del ambiente y que pueden además describir el origen de los microambientes al interior de la empresa. Estos componentes se describen como:

1. Las directrices ligadas a la tecnología, a la estructura y al contexto mismo del sistema empresarial.
2. La ubicación del status que el trabajador tiene dentro de la empresa además del sueldo que recibe.

3. Los aspectos individuales como la actitud, la personalidad y el grado de satisfacción.
4. Lo que perciben los subalternos, los compañeros y los jefes del ambiente de la empresa.

De una manera más particular, hay 03 formas de componentes que establecen los caracteres propios de una empresa: las variables finales, las variables causales, y las variables intermediarias.

Variables finales: Son los componentes que dependen del resultado de las variables causales y las variables intermediarias. Estos componentes transmiten los frutos logrados por la empresa; por ejemplo: las utilidades y las pérdidas, la efectividad, y las salidas monetarias de la compañía. Estos componentes conforman la eficacia empresarial.

Variables causales: Son componentes autónomos que establecen el rumbo en que una empresa se transforma además de los frutos que logra. Estos componentes no poseen más que las variables autónomas frágiles de padecer una variación que surge de la empresa de los que tienen responsabilidad en ella. Sin embargo el hecho no particular de una organización, responsable de un constructo autónomo, no será parte de las variables causales; sin embargo ellas en cambio, significan la división de la empresa y su gestión; normas, competencia, decisión y aptitudes.

Las variables causales se diferencian por 02 caracteres:

1. Pueden sufrir cambios por los integrantes de la gestión que pueden también adicionar nuevas variables.
2. Son variables autónomas de causa y efecto. Es decir, en otros términos, si estos componentes se cambian, hacen que sufran cambios los otros componentes; si estos se establecen sin variaciones, no padecen la presión de otros componentes.

Variables intermediarias: Estos componentes transmiten el interior y la salud de una organización, es decir, ejemplos como las aptitudes, los motivadores, las metas de desempeño, la eficiencia del diálogo y el proceso de la toma de decisión, etc. Los componentes intermediarios son, las que conforman los procedimientos organizacionales de una compañía.

1.3.2 Satisfacción Laboral

Conceptualización

Katzell (1964), (citado en Arbaiza, 2010), manifiesta que la satisfacción en el ámbito laborable es la expresión verbal de un individuo, sobre lo que percibe de tu trabajo.

Lawler III y Wanous (1972), (citado en Arbaiza, 2010), consideran que la satisfacción en el ámbito laborable es la medición o forma de percibir del trabajador sobre el desempeño de sus actividades y la dirección emotiva hacia su trabajo, como la misma motivación y el rendimiento en valores de autorrealización.

Locke (1976), (citado en Arbaiza, 2010), manifiesta que la satisfacción en el ámbito laborable es un cuadro emocional favorable que surge de la medición que desarrolla un individuo con respecto a su empleo.

Kallberg (1977), (citado en Arbaiza, 2010), considera que se basa en un grupo de afectos y percepciones positivas y negativas con el que los trabajadores aprecian sus labores.

Mueller y Price (1986), (citado en Arbaiza, 2010), se reafirman en que la satisfacción en el ámbito laborable es el nivel en que a los colaboradores les atrae su empleo.

Hodson (1991), (citado en Arbaiza, 2010), manifiesta que la satisfacción en el ámbito laborable es un sentir favorable producto de la medición de los caracteres del trabajador al momento de su desempeño.

Newstrom y Davis (1991), (citado en Arbaiza, 2010), sostienen que la satisfacción en el ámbito laborable es considerada como un grupo de afectos favorables desde los cuales los trabajadores sienten haber percibido de su empleo.

Tous y Boada (1993), (citado en Arbaiza, 2010), indican que la satisfacción en el ámbito laborable es una variable que establece el nivel de comodidad que un individuo tiene sobre su empleo.

Roussel (1996), (citado en Arbaiza, 2010), considera que la satisfacción en el ámbito laborable se describe desde la categoría de convergencia entre lo que el empleado desea y lo que receptiona de su empleo.

Kinicki y Kreitner (1997), (citado en Arbaiza, 2010), consideran que la satisfacción en el ámbito laborable es un resultado afectivo o de emociones hacia varios aspectos del empleo de un colaborador.

Robbins (1998) describe a la satisfacción en el ámbito laborable como un grupo de las aptitudes del trabajador hacia su empleo. Si está el colaborador muy contento con su cargo entonces posee actitudes favorables hacia dicho cargo; si el colaborador no demuestra estar satisfecho por lo tanto refleja actitudes desfavorables. Si el personal dialoga y contempla sobre las actitudes de otros colaboradores, entonces ello reflejaría una notable satisfacción en el ámbito laboral; ya que es costumbre utilizar una u otra frase que describa de forma positiva dicha conducta.

Palma (1999), conceptualiza la satisfacción en el ámbito laborable como la actitud que refleja el colaborador sobre su propio trabajo; por lo tanto, ese hábito se ve presionado por las percepciones que tiene de su trabajo: seguridad, retribución, compañerismo y progreso. Se manifiesta además cuando el cargo se adapta a él, con respecto a sus rasgos, necesidad, y valores.

Coulter y Robbins (2005), (citado en Arbaiza, 2010), conceptualizan la satisfacción en el ámbito laborable como una percepción no particular de un colaborador hacia su empleo.

Villagra (2007), (citado en Arbaiza, 2010), sostiene que la satisfacción en el ámbito laborable es un tema amplio que hace hincapié sobre las diferentes actitudes que puede poseer un trabajador en su ambiente de trabajo.

Judge y Robbins (2009), (citado en Arbaiza, 2010), conceptualizan la satisfacción en el ámbito laborable como una manifestación favorable con respecto al empleo propio, que aparece desde la medición de sus caracteres.

Dimensiones

Oldhman y Hackman (1975), (citado en Casana, 2015), identificaron 05 dimensiones:

- ✓ *Diversidad de Habilidades:* Es el nivel en el que un cargo necesita de una diversidad de distintas tareas para llevar a cabo el empleo, lo que significa la utilización de diferentes talentos y habilidades por parte del empleado.
- ✓ *Identificación con la Actividad:* Es la categoría en el que el puesto de trabajo necesita llevar a cabo una actividad o procedimiento a partir del inicio hasta el término con un producto visible.
- ✓ *Significado de la Actividad:* Es el nivel en el que el cargo tiene un impacto social o el empleo de otros individuos en la compañía o en el entorno.
- ✓ *Independencia:* Es el nivel en el que el cargo transmite autonomía, autosuficiencia y prudencia al trabajador en la preparación de su empleo y al uso de los modelos necesarios para ello.
- ✓ *Seguimiento del Cargo:* Es el nivel en el que el rendimiento de las tareas del empleo que necesita el cargo genera que el trabajador acumule datos en

forma transparente y objetiva sobre la eficiencia de su actuar.

Teorías

Teoría de Simon y March

Para Simon y March (1958), (citado en Arbaiza, 2010), la razón surge de un estado de desconcierto, lo cual provoca un sentir de indagación de variables para cambiar el giro de esta no satisfacción. Estos investigadores formulan que cuanto más alto es el significado de los incentivos que el individuo pretende percibir, más alto será la expectativa en el empleo y más alto será el grado de ambición por parte del colaborador. Por otro lado, cuanto más alto sea el grado de ambición por parte del colaborador, más bajo será el rendimiento. Según estos planteamientos, el satisfacer o no satisfacer a un colaborador, puede producir una elevación o un descenso en el grado de desempeño. Por lo tanto, es vital que los procedimientos de administración de personal en las compañías distingan las metas en los que se dependerá la repercusión de los incentivos a través de los colaboradores.

Teoría “X” y Teoría “Y”

McGregor (1960), (citado en Arbaiza, 2010), formuló esta teoría y sostuvo que los individuos se reportan más satisfechos cuando en la empresa existe un ambiente de alta autonomía y versatilidad sobre una revisión objetiva e integrativa. McGregor especifica estas 02 modelos:

Teoría "X": Manifiesta que a los individuos no les agrada el empleo y tienen que estar bajo obligación y control para que respondan ante las metas de la empresa.

Teoría "Y": Indica que los individuos poseen un énfasis intrínseco en su empleo y que gustan de actuar por iniciativa.

McGregor (1960) sostiene que sin duda la respuesta más certera es la Teoría "Y" ya que es la que deben tener todas las compañías. Por otro lado, McGregor indica que si se satisfacen las altas necesidades de los individuos en su empleo, es lo mismo decir que están motivados. Este investigador se respalda en el Modelo de la Satisfacción de Necesidades de "Maslow", sin embargo reúne las necesidades en 03 grados y no en 05 como lo había mencionado Maslow.

McGregor (1960) sugiere en primer lugar las *Necesidades primarias*, en las cuales se encuentran contenidas las necesidades de seguridad y fisiológicas. Las *Necesidades sociales*, que contendrían la afiliación, afecto y aprobación. Y las *Necesidades personales*, como la autonomía y la autorrealización. Sin embargo, manifiesta que las necesidades psicológicas, personales y sociales son de alta relevancia para los individuos, es por ello que las compañías tendrían que direccionarse a buscar su satisfacción, ya que las que únicamente ejerzan satisfacción de las primarias, desaparecerán.

Más adelante, la teoría "Y" fue estudiada por Morse y Lorsch (1974), quienes la llamaron "Teoría de la Contingencia". Estos investigadores manifestaron que los individuos tienen diferentes necesidades cuando laboran en

una compañía, pues lo que les importa es alcanzar una razón de competitividad, el cual puede alcanzar la satisfacción de diversa forma por cada trabajador.

Según Morse y Lorsch (1974) la satisfacción en el ámbito laborable es alta, cuando la competitividad genera un sentir de eficiencia en el rendimiento.

Teoría de Porter y Lawler

Porter y Lawler (1967), (citado en Arbaiza, 2010), indican que la satisfacción en el ámbito laborable de los colaboradores está en relación del valor y de los incentivos que resultan como consecuencia de la labor realizada. Según esta teoría se debe esclarecer entre incentivos intrínsecos e incentivos extrínsecos:

Incentivos Intrínsecos: Son los que están en función de la satisfacción de autorrealización.

Incentivos Extrínsecos: Son los que son evaluados por la empresa, como lo son el sueldo, las subidas de cargo, la jerarquía, etc.

Estos investigadores manifiestan que estos incentivos no están en función de la satisfacción, sino que el colaborador hace un análisis sobre de lo que él cree como correcto. De tal forma, un trabajador puede estar satisfecho así recepcione un pequeño incentivo, si es que cree que es la cifra acorde a lo cree merecer. Por esta razón, Porter y Lawler (1967) sostienen que es la satisfacción la que está en función del grado de desempeño y no al contrario.

Por ende, esta teoría formula una respuesta en el que el grado de desempeño viene a ser uno de los constructos claves de la satisfacción en el ámbito laborable por la presión de los incentivos. Cabe destacar que es vital medir la percepción subjetiva de los colaboradores, en la oportunidad de establecer la satisfacción o la no satisfacción en el empleo.

Teoría Z

Ouchi (1982) sustentó este modelo (citado en Arbaiza, 2010), quien demostró que es realizable aplicar algunos resultados de la técnica de la administración japonesa a las empresas americanas. Por otro lado, sostiene que este modelo no viene a ser un modelo de la satisfacción propiamente dicha, sino que puede desarrollarse en las organizaciones de la región Occidental a través de los círculos de calidad.

Dichos círculos de calidad consisten en un corto equipo de colaboradores que se agrupan para reconocer y estudiar conflictos, con la finalidad de formular propuesta de resolución. Los círculos de calidad generan motivación en los colaboradores, debido a que los trabajadores tienen la oportunidad de acceder a la participación de ellos, y de esta forma se puede generar satisfacción en las necesidades superiores, haciendo uso de los aspectos motivadores de Herzberg. Los 03 principios de este modelo son la seguridad, el enfoque a las relaciones humanas y sociales estrechas.

Para Ouchi (1982) el éxito para que una compañía pueda lograr mayor efectividad, es esencial incluir a los colaboradores en dicho proceso. En otra circunstancia, el poseer similares metas y objetivos, laborar en equipo, tener

disfrute del empleo y poder estar satisfecho por la tarea cumplida son caracteres vitales de este modelo, ya que buscan la mejoría del rendimiento en el trabajo.

1.3.3 Clima Organizacional - Satisfacción Laboral

Kopelman (1990) considera como resultante del clima laboral: la motivación y la satisfacción en el ámbito laborable.

Pope y Stremmel (1992) mencionan que el clima laboral y la satisfacción en el ámbito laborable son 02 variables diferentes, pero que guardan relación entre ellas; el primero hace mención a los datos relacionados con los atributos empresariales, mientras que la satisfacción en el ámbito laborable se direcciona en las aptitudes y en la forma de percibir que tienen los colaboradores con respecto a su empleo.

Peiró, Mañas, Roma y Gonzales (1999) plantearon que el clima laboral se relaciona con los componentes como el compromiso con el equipo, el conflicto de rol, y la estudiada satisfacción en el ámbito laboral, entre otras.

James y Glisson (2002) confirman que el clima laboral se relaciona específicamente con el componente de satisfacción en el ámbito laborable.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera la propuesta de un Programa de Clima Organizacional mejorará la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo?

1.5 Justificación del Estudio

1.5.1 Justificación teórica

La variable programa de clima laboral es un modelo técnico que es usado como orientador para ejecutar de forma provisional mediciones del clima laboral, siendo esta última fundamentada bajo el concepto de Sonia Palma. Del mismo modo, la variable satisfacción en el ámbito laborable está argumentada también bajo el concepto de la experta Sonia Palma. Hoy en día las organizaciones se enfrentan a un mundo muy cambiante y globalizado, un mundo que se encuentra sujeto a nuevos retos y que siempre está atraído por la innovación. Por ello las empresas ya no se conforman con aspirar a cierta rentabilidad mensual y/o anual, sino que enfocan todos sus esfuerzos en perseguir la sostenibilidad, y para lograr esto el factor humano es clave. Esto último implica en que es primordial el diseño de un programa de clima laboral que mejore la satisfacción en el ámbito laborable en los empleados de una determinada empresa, por ello la presente investigación busca servir como material de asesoramiento y apoyo a las organizaciones en donde se tenga una problemática similar, y de esta forma comprobar que el recurso humano es más que un recurso y que el aumento de su satisfacción repercutirá en el alcance de las metas organizacionales.

1.5.2 Justificación práctica

La presente tesis, beneficiará a la empresa, a la alta dirección, a los trabajadores y a la sociedad en general; ya que en medida en que

se opte por un certero clima laboral, los colaboradores mejoraran su satisfacción en el ámbito laboral, se sentirán plenos y comprometidos con su representada bajo políticas, valores y objetivos; lo cual conllevará a enfocar todos sus esfuerzos al éxito empresarial. Del mismo modo se tendrá resultados claves como la mejoría en la atención al cliente, la mejora al desempeñar sus funciones, y sobretodo mejora en la actitud frente al trabajo. Por lo tanto, el clima laboral está influenciada con la satisfacción en el ámbito laborable y en la efectividad; y claro está que a un acorde clima laboral se enfoca hacia las metas generales de la empresa, evitando así que se destruya el medio que se vive en el trabajo, superando las repercusiones de conflicto y elevando su desempeño. Por ende, es la gerencia, quien con su reforma cultural y con sus lineamientos de administración, la que proporcionará el territorio favorable para un agradable clima laboral; y la presente investigación busca ser parte de ese aporte.

1.5.3 Justificación metodológica

Respecto a la metodología, es básica, de diseño no-experimental, de corte-transversal y de nivel descriptivo-propositivo. Así mismo, la muestra objeto de estudio son los colaboradores de la empresa de fabricaciones metálicas Fametal SAC, la cual es una población censal de 27 personas pertenecientes a diversas áreas. Por otro lado, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario, así mismo el mencionado instrumento se encuentra validado.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Ha: La propuesta de un Programa de Clima Organizacional mejorará la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

Hipótesis Nula

Ho: La propuesta de un Programa de Clima Organizacional No mejorará la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Proponer un Programa de Clima Organizacional que mejore la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

1.7.2 Objetivos Específicos

Identificar el grado de Satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

Identificar las dimensiones para un Programa de Clima Organizacional que mejore la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

Diseñar un Programa de Clima Organizacional que mejore la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

Validar un Programa de Clima Organizacional que mejore la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

II. Método

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de Investigación

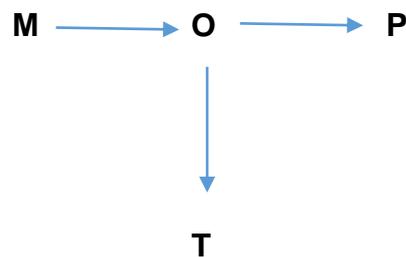
Se enfocó de forma cuantitativa. Baptista, Hernández, y Fernández (2014), mencionan que este direccionamiento es una agrupación de procesos secuenciales y probatorios. Cada ciclo antecede a la que sigue y no se puede saltar ningún paso. El ordenamiento tiene rigor en su carácter y sobresale de una noción que va afirmándose y, una vez al pasar sobre determinados límites, se traslucen metas y cuestionamientos de indagación, se analiza las bases teóricas y se diseña un marco teórico. De los cuestionamientos se determinan la hipótesis y las variables; se establece un planeamiento para ponerlas a prueba, es decir el diseño; luego pasan por medición los componentes en un claro contexto; luego se revisan las mediciones resultantes usando metodologías estadísticas, y se libera una rama de conclusiones referentes a la hipótesis.

La presente investigación es de nivel descriptivo – propositivo. Descriptivo porque este tipo de investigación implica observar y describir el comportamiento de las variables sin influir de ninguna manera sobre las mismas; y Propositivo porque usa un grupo de procedimientos y técnicas con el objetivo de revisar una situación determinada de forma exhaustiva para luego ofrecer posteriormente este estudio analítico, el territorio favorable para el proceso de la toma de decisión. Esta forma de indagación se centra en reconocer qué variables interfieren en un contexto dado, cuáles son sus caracteres y cuáles son sus repercusiones, para luego surgir una ideología total del ambiente del objeto a estudiar, y así lograr tomar la decisión en relación de esos datos recopilados y analizados. La investigación Propositiva permite tener un diagnóstico y solucionar dificultades

fundamentales, para luego identificar resultados a cuestionamientos científicamente preparados. En este caso, se propondrá un Programa de Clima Organizacional que contribuya significativamente con la mejoría de la Satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

Diseño de la Investigación

El diseño de la Investigación es no-experimental y corte-transversal, debido a que no se modifica ninguna de los constructos de estudio y será realizado en un único tiempo de la indagación, es decir, se revisara la fenomenología a través de la observación tal y como se comportan en su contexto natural, para luego llevar a cabo un análisis, y se recopila la información en un único momento. A continuación se presenta el esquema que grafica dicho diseño:



Donde:

M = Muestra (colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo).

O = Observación (son las mediciones y observaciones de la variable dependiente Satisfacción Laboral).

P = Propuesta (propuesta en base a la variable independiente Programa de Clima Organizacional).

T = Teorías que fundamentan.

2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1 Programa de Clima Organizacional

Definición conceptual de la variable independiente: Programa de Clima laboral

Según Sonia Palma (2004):

La variable programa de clima laboral es un modelo técnico que servirá como orientador para llevar a cabo de manera provisional mediciones del clima laboral, el cual está comprendido como las percepciones sobre los factores vinculados al ambiente que se vive en el trabajo, y que conlleva un análisis de diagnóstico que guía actividades correctivas y preventivas que son necesarias para mejorar y consolidar el funcionamiento de los procedimientos y de los logros empresariales.

Tabla N° 02 – Operacionalización de la variable independiente: Programa de Clima Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<i>Variable Independiente:</i> Programa de Clima Organizacional	<i>Realización Personal (ó) Autorrealización</i>	¿Cuenta la empresa con un Programa de Clima Organizacional?	Ficha de Cotejo
	Involucramiento Laboral	¿Su Programa de Clima Organizacional	
	<i>Supervisión</i>	tiene como referencia las	
	<i>Comunicación</i>	dimensiones	
	<i>Condiciones Laborales</i>	anteriormente descritas?	

Fuente: Teorías relacionadas al tema

Elaboración: Autor de la investigación

2.2.2 Satisfacción laboral

Definición conceptual de la variable dependiente: Satisfacción laboral

Según Sonia Palma (1999):

La variable satisfacción laboral es la aptitud que refleja el empleado con respecto a su propio trabajo; es decir, esa aptitud que se ve presionada por sus percepciones en relación con su trabajo, ya sea el sentirse seguro, retribución, trato amical en el trabajo, y progreso. Se sostiene además en reconocer si el cargo se adapta a él, con respecto a sus rasgos, valores y necesidades.

Tabla N° 03 – Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<i>Variable Dependiente:</i> Satisfacción Laboral	<i>Condiciones Físicas y/o Materiales</i>	Ítems N° 1, 13, 21, 28, y 32. (Ver Anexo 02)	Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC). Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)
	<i>Beneficios Laborales y/o remunerativos</i>	Ítems N° 2, 7, 14, y 22. (Ver Anexo 02)	
	<i>Políticas Administrativas</i>	Ítems N° 8, 15, 17, 23, y 33. (Ver Anexo 02)	
	<i>Relaciones Sociales (ó) Relaciones Interpersonales</i>	Ítems N° 3, 9, 16, y 24. (Ver Anexo 02)	
	<i>Desarrollo Personal</i>	Ítems N° 4, 10, 18, 25, 29, y 34. (Ver Anexo 02)	
	<i>Desarrollo de tareas (ó) Desempeño de Tareas</i>	Ítems N° 5, 11, 19, 26, 30, y 35. (Ver Anexo 02)	
	<i>Relación con la autoridad</i>	Ítems N° 6, 12, 20, 27, 31, y 36. (Ver Anexo 02)	

Fuente: Teorías relacionadas al tema

Elaboración: Autor de la investigación

2.3. Población

2.3.1. Población Censal

Huamanchumo y Rodríguez (2015), mencionan que la población censal es el proceso de indagación como propuesta para revisar el total de los componentes de un universo. Se lleva a cabo el cuestionamiento, en una tesis cuando la población es muy corta por lo que hay que aplicar el instrumento a todo el universo.

La población objeto de estudio de la indagación está conformada por 27 empleados de los diversos departamentos de la empresa de Fabricaciones Metálicas FAME TAL SAC, Chiclayo. De los cuales 14 son colaboradores que gozan de estabilidad y 13 tienen contrato en modo de recibos por honorarios, quienes cumplen con las necesidades de la investigación.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnica de Recolección de Datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que la técnica es el proceso o manera no general de tener resultados o datos.

En lo que concierne la indagación, la técnica a seleccionar será la encuesta, debido a que recoge los datos por medio de respuestas escritas en función a cuestionamientos elaborados para la indagación. Se tomará en consideración la escala de Likert. El fin de ello es de medir la variable dependiente de la tesis en la compañía de Fabricaciones Metálicas FAMETAL SAC, Chiclayo; debido a que se trata de una investigación Descriptiva - Propositiva.

Huamanchumo y Rodríguez (2015), indican que la encuesta es una indagación aplicada sobre una cantidad de sujetos representativo de un colectivo, usando procesos bajo un estándar de cuestionamiento con la finalidad de tener una medición cuantitativa de caracteres objetivos y subjetivos del universo.

2.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

En relación a la variable dependiente se consideró como instrumento a la Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC) de autoría de la experta en Psicología Organizacional: Sonia Palma Carrillo (1999), la cual consiste en una escala de medición ordinal a través de treinta y seis preguntas asociadas a 07 factores: Condiciones físicas-materiales (05 ítems), Beneficios Laborales-Remunerativos (04 ítems), Políticas Administrativas (05 ítems), Relaciones Sociales (04 ítems), Desarrollo Personal (06 ítems), Desempeño de Tareas (06 ítems), y Relación con la Autoridad (06 ítems). Cabe recalcar que se conservó también toda la estructura. Se aplica ambos cuestionarios con la escala de Likert y su uso es vital en la dicha indagación ya que a que en la actualidad su aplicación es práctica, fácil y sencilla.

2.4.3. Validez y Confiabilidad

FICHA TÉCNICA: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL- SPC

I. Datos Generales

Denominación del Instrumento: Escala de Satisfacción laboral SL- SPC

Autor del instrumento: Sonia Palma Carrillo

Exploración del instrumento: Instrumento de exploración psicológica

Meta: Medir el grado de satisfacción laboral de los colaboradores

Factores: El instrumento está distribuido en 07 componentes:

Factor 01: Condiciones Físicas-Materiales

Factor 02: Beneficios Laborales-Remunerativos

Factor 03: Políticas Administrativas

Factor 04: Relaciones Sociales

Factor 05: Desarrollo Personal

Factor 06: Desempeño de Tareas

Factor 07: Relación con la Autoridad

II. Caracteres del Instrumento

- Escala de tipo Likert.
- Consta de treinta y seis ítems.
- Forma de Aplicación: Colectiva o Individual
- Duración de la prueba: Veinte minutos
- Motivo de uso: Diseño de planeamientos de intervención a nivel empresarial
- Dirigido a: Mayores de dieciocho años
- Ámbito: Sujetos adultos, entre varones o mujeres

- Reglamento: Usar la información proporcionada por la muestra real valorizada en porcentajes.

III. Normas de Corrección

La puntuación total es producto de adicionar el puntaje alcanzado en las respuestas para cada pregunta, la puntuación que se puede lograr está en un rango entre treinta y seis y ciento ochenta. Las puntuaciones altas se consideran como una “satisfacción con respecto al empleo” y las puntuaciones bajas una “insatisfacción en el empleo”.

Las puntuaciones se calculan como se señala a continuación:

“TA” = 05 puntos = “Totalmente de acuerdo”

“A” = 04 puntos = “De acuerdo”

“I” = 03 puntos = “Indeciso”

“D” = 02 puntos = “En desacuerdo”

“TD” = 01 punto = “Totalmente en desacuerdo”

Para la situación de las preguntas negativas (02, 07, 08, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33) se maneja el puntaje de manera inversa, la puntuación que se puede lograr está en un rango de treinta y seis y ciento ochenta.

Para obtener puntuaciones por sub-áreas, se deberá considerar lo siguiente:

Distribución de Preguntas

Factor 01 - Condiciones físicas/materiales (05 ítems): Las preguntas son: 01, 13, 21, 28, 32.

Factor 02 - Beneficios Laborales/remunerativos (04 ítems): Las preguntas son: 02, 07, 14, 22.

Factor 03: Políticas-Administrativas (05 ítems): Las preguntas son: 08, 15, 17, 23, 33.

Factor 04: Relaciones-Sociales (04 ítems): Las preguntas son: 03, 09, 16, 24.

Factor 05. Desarrollo-Personal (06 ítems): Las preguntas son: 04, 10, 18, 25, 29, 34.

Factor 06. Desempeño de tareas (06 ítems): Las preguntas son: 05, 11, 19, 26, 30, 35.

Factor 07. Relación con la autoridad (06 ítems): Las preguntas son: 06, 12, 20, 27, 31, 36.

IV. Categorías de Diagnóstico para la Escala de Satisfacción laboral

Categorías Diagnósticas Escala SL - SPC								
Satisfacción Laboral	Factores							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
Parcial satisfacción	20 a	15 a	20 a	17 a	26 a	26 a	25 a	149 a
	22	17	22	18	28	28	28	167
Regular	15 a	09 a	15 a	12 a	19 a	20 a	19 a	112 a
	19	14	19	16	25	25	24	148
Parcial Insatisfacción	11 a	07 a	11 a	08 a	14 a	14 a	14 a	93 a
	14	08	14	11	18	19	18	111
Baja	10 ó -	06 ó -	10 ó -	07 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

V. Objetivo principal del Instrumento

Llevar a cabo la medición del grado de satisfacción laboral en las compañías conforme a las dimensiones: condiciones físicas/materiales, beneficios laborales/remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

VI. Interpretación de los Elementos del Instrumento

La “Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC” está conformada de treinta y seis ítems basadas en 07 factores, los cuales se interpretan de la siguiente forma:

Factor 01: Condiciones físicas/materiales: Los componentes físicos en el que se desarrolla el trabajo cotidiano de la empresa y se consideran como facilitadores del mismo.

Factor 02: Beneficios Laborales/remunerativos: El nivel de consideración en función con la recompensa económica promedio o adicional como paga por la actividad laboral que se desempeña.

Factor 03: Políticas Administrativas: El grado frente a las directrices o reglas corporativas enfocadas a controlar la interrelación laborable y guarda asociación directa con el colaborador.

Factor 04: Relaciones Sociales: Grado de consideración frente a la interacción con los diversos integrantes de la empresa con quien se debe compartir la agenda organizacional rutinaria.

Factor 05. Desarrollo Personal: Disponibilidad que tiene el colaborador de llevar a cabo tareas enfocadas a su auto-realización.

Factor 06. Desempeño de tareas: La apreciación con la que relaciona el colaborador con sus funciones rutinarias en la institución en donde trabaja.

Factor 07. Relación con la autoridad: La valoración que percibe el colaborador de su interrelación con su jefatura y respecto a sus labores rutinarias.

VII. Instrumento y su Validez

Se consideró la validación de constructo y la validación concurrente de la encuesta; esta última se logró co-relacionando la puntuación general de la escala SL - SPC con las de la encuesta de satisfacción laborable de Minnesota en un muestrario de trescientos colaboradores, 0.05 fue su validez obtenida.

VIII. Instrumento y su Confiabilidad

El coeficiente "Alfa de Cronbach" - "ítem - puntaje general" logró proyectar la confiabilidad. 0.79 fue la confiabilidad resultante.

2.5. Método de Análisis de Datos

Procesamiento de datos

Análisis descriptivos:

En dicha investigación el método analítico descriptivo se llevó a cabo por medio de tablas de repeticiones y gráficos de barras.

Análisis inferencial:

Para comprobar la hipótesis general y la hipótesis nula se hizo uso del coeficiente Regresión logística ordinal, ya que se optó por información de tipo ordinal.

La regla de decisión para realizar el contraste de la hipótesis fue:

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula.

Estos análisis se llevaron a cabo con el apoyo del programa estadístico SPSS v24.

2.6. Aspectos Éticos

Se ha tomado en cuenta para dicha tesis los principios éticos tanto en la metodología como en la teoría; el grado veraz de los resultantes, la consideración por la propiedad intelectual y las diversas convicciones morales, políticas, jurídicas y religiosas, indicadas en la tesis.

Rodríguez y Huamanchumo (2015) recomiendan que las indagaciones científicas deben estar direccionadas a tener como objetos de estudio los problemas financieros, sociales, empresariales y económicos; además del bienestar de las organizaciones y de la sociedad. Cabe recalcar que tienen que estar direccionadas a reconocer el origen de los conflictos y dar una resolución científica a la dificultad a indagar. Ningún trabajo de investigación deberá ir en contra de los principios morales y éticos.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Resultados respecto a la variable dependiente Satisfacción Laboral.

Tabla N° 04 – Reparto de repeticiones de los niveles de la variable Satisfacción Laboral

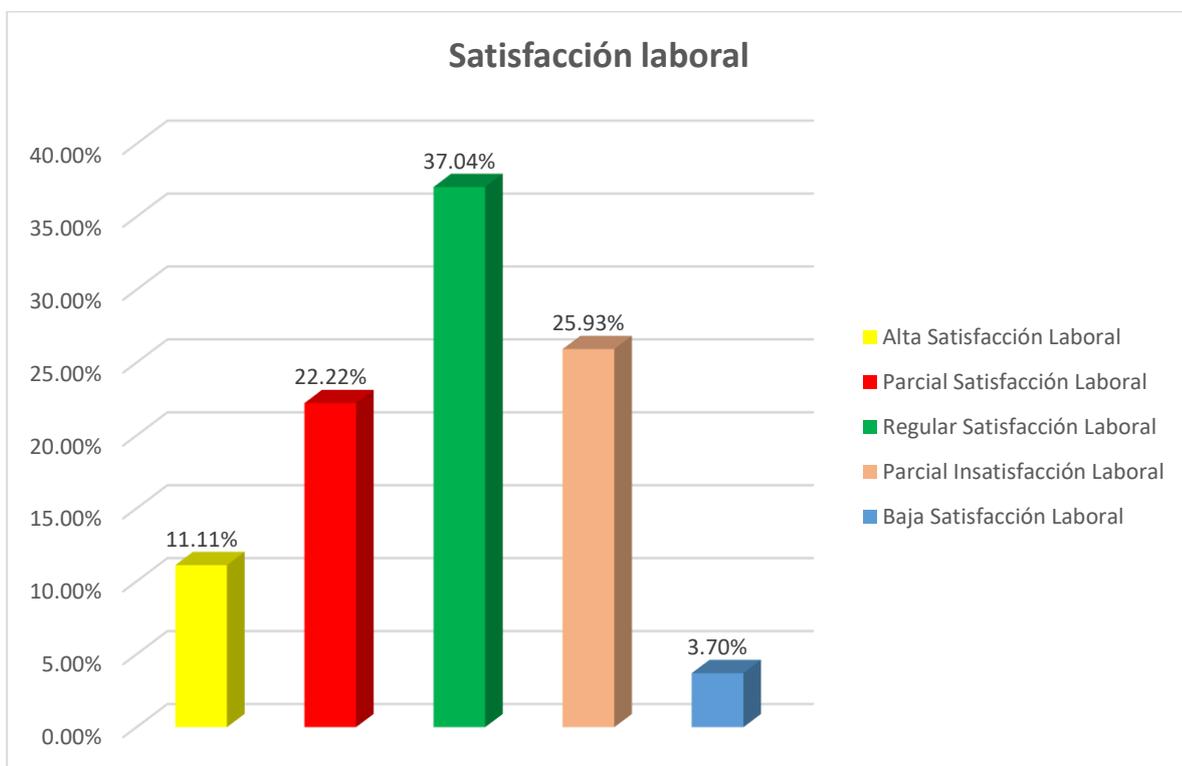
Satisfacción Laboral				
	Frecuencia	Percentil	Percentil válido	Percentil acumulado
Alta Satisfacción en el ámbito laborable	3	11,11	11,11	11,11
Parcial Satisfacción en el ámbito laborable	6	22,22	22,22	33,33
Regular Satisfacción en el ámbito laborable	10	37,04	37,04	70,37
Parcial Insatisfacción en el ámbito laborable	7	25,93	25,93	96,30
Baja Satisfacción en el ámbito laborable	1	3,70	3,70	100,0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Figura N° 01 – Distribución porcentual de los niveles de la Satisfacción

Laboral



Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Según la tabla 04 y la figura 01, el 37.04% de los empleados censados indicaron un nivel **regular de satisfacción en el ámbito laborable**, mientras que el 25.93% indicaron un grado parcial de insatisfacción en el ámbito laborable, el 22.22% indicaron un grado parcial de satisfacción en el ámbito laborable, el 11.11% indicaron un grado alto de satisfacción en el ámbito laborable, y el 3.70% indicaron un grado **bajo de satisfacción en el ámbito laborable**.

Dimensión 1:

Tabla N° 05 – Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión

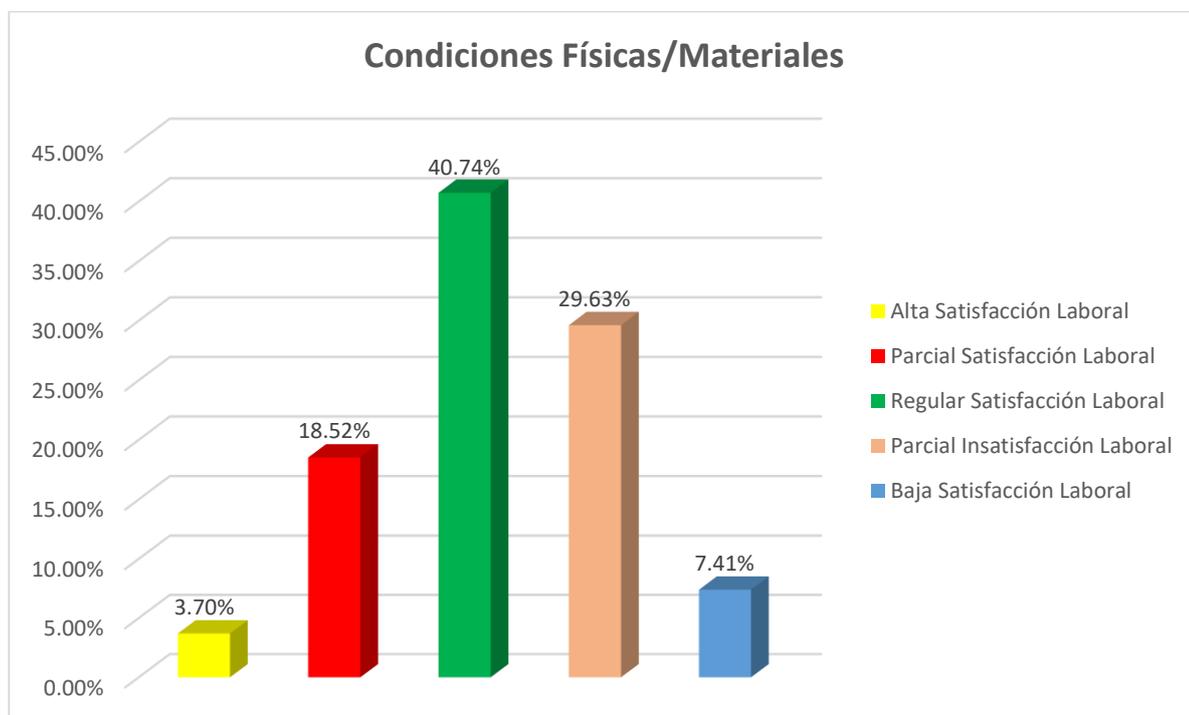
Condiciones Físicas/Materiales

Condiciones Físicas/Materiales				
	Frecuencia	Percentil	Percentil válido	Percentil Acumulado
Alta Satisfacción en el ámbito laborable	1	3,70	3,70	3,70
Parcial Satisfacción en el ámbito laborable	5	18,52	18,52	22,22
Regular Satisfacción en el ámbito laborable	11	40,74	40,74	62,96
Parcial Insatisfacción en el ámbito laborable	8	29,63	29,63	92,59
Baja Satisfacción en el ámbito laborable	2	7,41	7,41	100,0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Figura N° 02 – Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Condiciones Físicas/Materiales



Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Según la tabla 05 y la figura 02, el 40.74% de los empleados censados indicaron un nivel **regular de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Condiciones Físicas/Materiales**, mientras que el 29.63% indicaron un grado parcial de insatisfacción en el ámbito laborable, el 18.52% indicaron un grado parcial de satisfacción en el ámbito laborable, el 7.41% indicaron un grado bajo de satisfacción en el ámbito laborable, y el 3.70% indicaron un grado **alto de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Condiciones Físicas/Materiales**.

Dimensión 2:

Tabla N° 06 – Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión

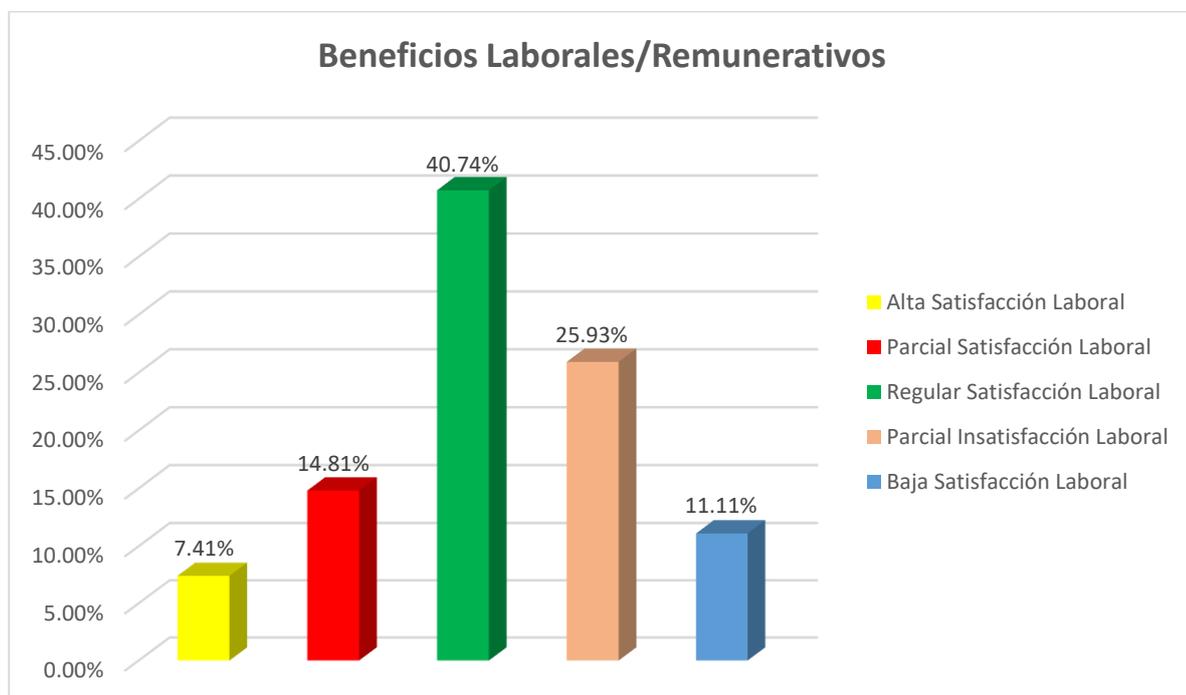
Beneficios Laborales/Remunerativos

Beneficios Laborales/Remunerativos				
	Frecuencia	Percentil	Percentil válido	Percentil acumulado
Alta Satisfacción en el ámbito laboral	2	7,41	7,41	7,41
Parcial Satisfacción en el ámbito laboral	4	14,81	14,81	22,22
Regular Satisfacción en el ámbito laborable	11	40,74	40,74	62,96
Parcial Insatisfacción en el ámbito laboral	7	25,93	25,93	88,89
Baja Satisfacción en el ámbito laboral	3	11,11	11,11	100,0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Figura N° 03 – Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Beneficios Laborales/Remunerativos



Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Según la tabla 06 y la figura 03, el 40.74% de los empleados censados indicaron un grado **regular de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Beneficios Laborales/Remunerativos**, mientras que el 25.93% indicaron un grado parcial de insatisfacción en el ámbito laborable, el 14.81% indicaron un grado parcial de satisfacción en el ámbito laborable, el 11.11% indicaron un grado bajo de satisfacción en el ámbito laborable, y el 7.41% indicaron un grado **alto de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Beneficios Laborales/Remunerativos**.

Dimensión 3:

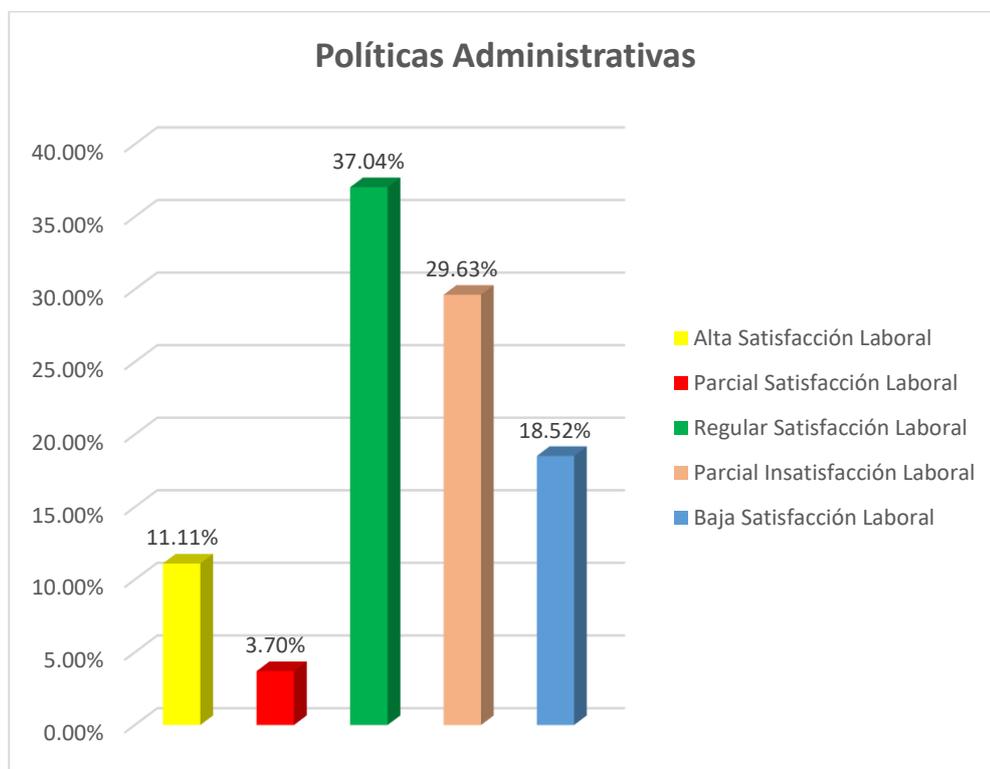
**Tabla N° 07 – Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión
Políticas Administrativas**

		Políticas Administrativas			
		Frecuencia	Percentil	Percentil válido	Percentil acumulado
Válido	Alta Satisfacción en el ámbito laborable	3	11,11	11,11	11,11
	Parcial Satisfacción en el ámbito laborable	1	3,70	3,70	14,81
	Regular Satisfacción en el ámbito laborable	10	37,04	37,04	51,85
	Parcial Insatisfacción en el ámbito laborable	8	29,63	29,63	81,48
	Baja Satisfacción en el ámbito laborable	5	18,52	18,52	100,0
	Total	27	100.0	100.0	

***Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de
aplicar el cuestionario***

Elaboración: Autor de la investigación

Figura N° 04 – Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Políticas Administrativas



Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Según la tabla 07 y la figura 04, el 37.04% de los empleados censados indicaron un grado **regular de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Políticas Administrativas**, mientras que el 29.63% indicaron un grado **parcial de insatisfacción en el ámbito laborable**, el 18.52% indicaron un grado **bajo de satisfacción en el ámbito laborable**, el 11.11% indicaron un grado **alto de satisfacción en el ámbito laborable**, y el 3.70% indicaron un grado **parcial de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Políticas Administrativas**.

Dimensión 4:

Tabla N° 08 – Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión

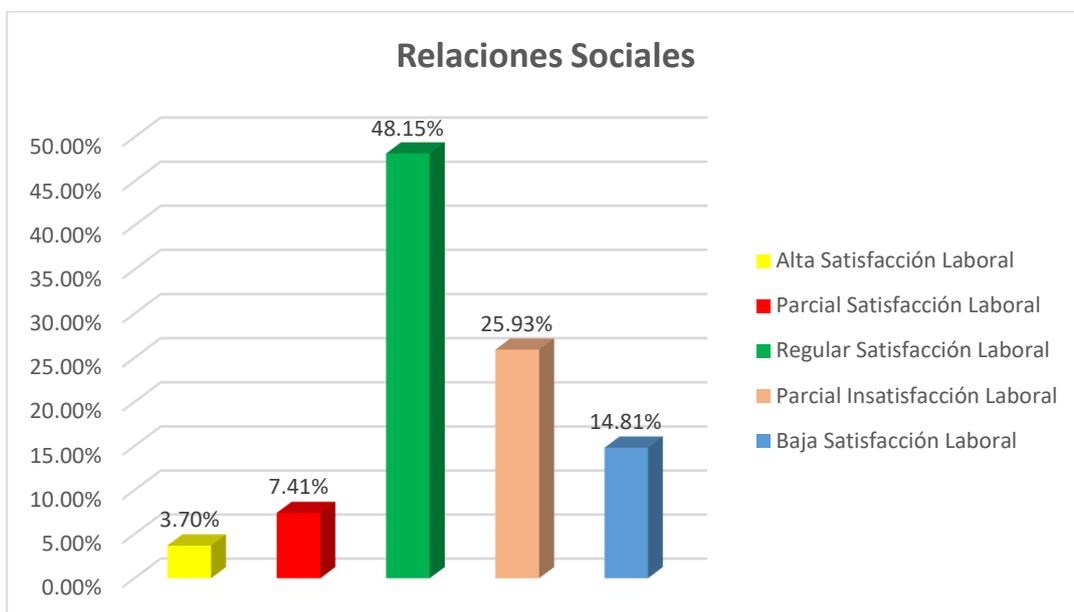
Relaciones Sociales

Relaciones Sociales				
	Frecuencia	Percentil	Percentil válido	Percentil Acumulado
Alta Satisfacción en el ámbito laborable	1	3,70	3,70	3,70
Parcial Satisfacción en el ámbito laborable	2	7,41	7,41	11,11
Regular Satisfacción en el ámbito laborable	13	48,15	48,15	59,26
Parcial Insatisfacción en el ámbito laborable	7	25,93	25,93	85,19
Baja Satisfacción en el ámbito laborable	4	14,81	14,81	100,0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: *Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario*

Elaboración: *Autor de la investigación*

Figura N° 05 – Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Relaciones Sociales



Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Según la tabla 08 y la figura 05, el 48.15% de los empleados censados indicaron un grado **regular de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Relaciones Sociales**, mientras que el 25.93% indicaron un grado parcial de insatisfacción en el ámbito laborable, el 14.81% indicaron un grado bajo de satisfacción en el ámbito laborable, el 7.41% indicaron un grado parcial de satisfacción en el ámbito laborable, y el 3.70% indicaron un grado **alto de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Relaciones Sociales**.

Dimensión 5:

Tabla N° 09 – Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión

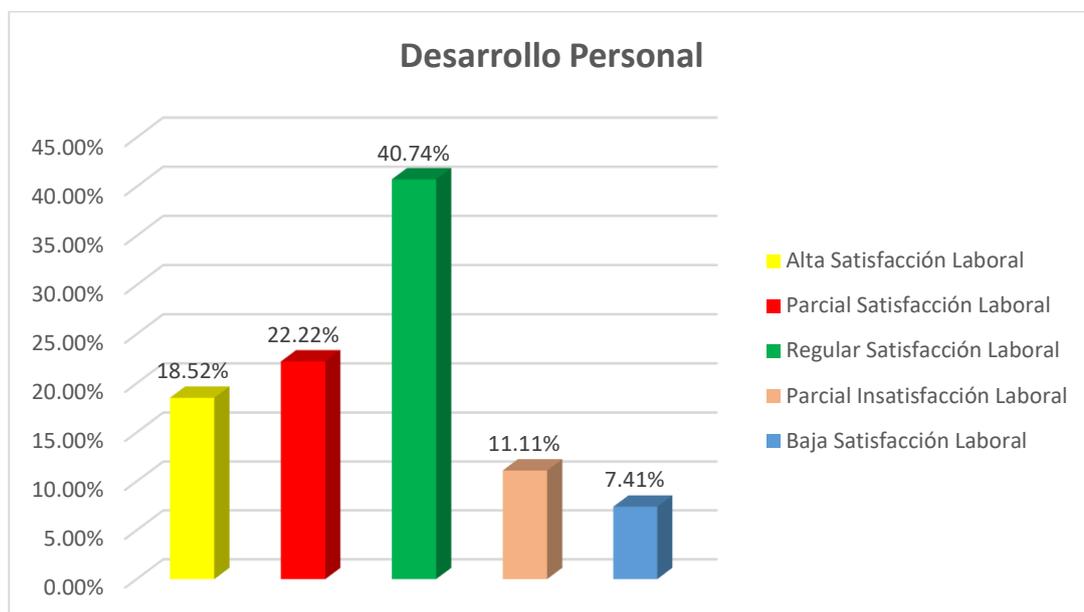
Desarrollo Personal

Desarrollo Personal				
	Frecuencia	Percentil	Percentil válido	Percentil Acumulado
Alta Satisfacción en el ámbito laborable	5	18,52	18,52	18,52
Parcial Satisfacción en el ámbito laborable	6	22,22	22,22	40,74
Regular Satisfacción en el ámbito laborable	11	40,74	40,74	81,48
Parcial Insatisfacción en el ámbito laborable	3	11,11	11,11	92,59
Baja Satisfacción en el ámbito laborable	2	7,41	7,41	100,0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: *Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario*

Elaboración: *Autor de la investigación*

Figura N° 06 – Distribución porcentual de los niveles de la dimensión Desarrollo Personal



Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Según la tabla 09 y la figura 06, el 40.74% de los empleados censados indicaron un grado **regular de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Desarrollo Personal**, mientras que el 22.22% indicaron un grado **parcial de satisfacción en el ámbito laborable**, el 18.52% indicaron un grado **alto de satisfacción en el ámbito laborable**, el 11.11% indicaron un grado **parcial de insatisfacción en el ámbito laborable**, y el 7.41% indicaron un grado **bajo de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Desarrollo Personal**.

Dimensión 6:

Tabla N° 10 – Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión

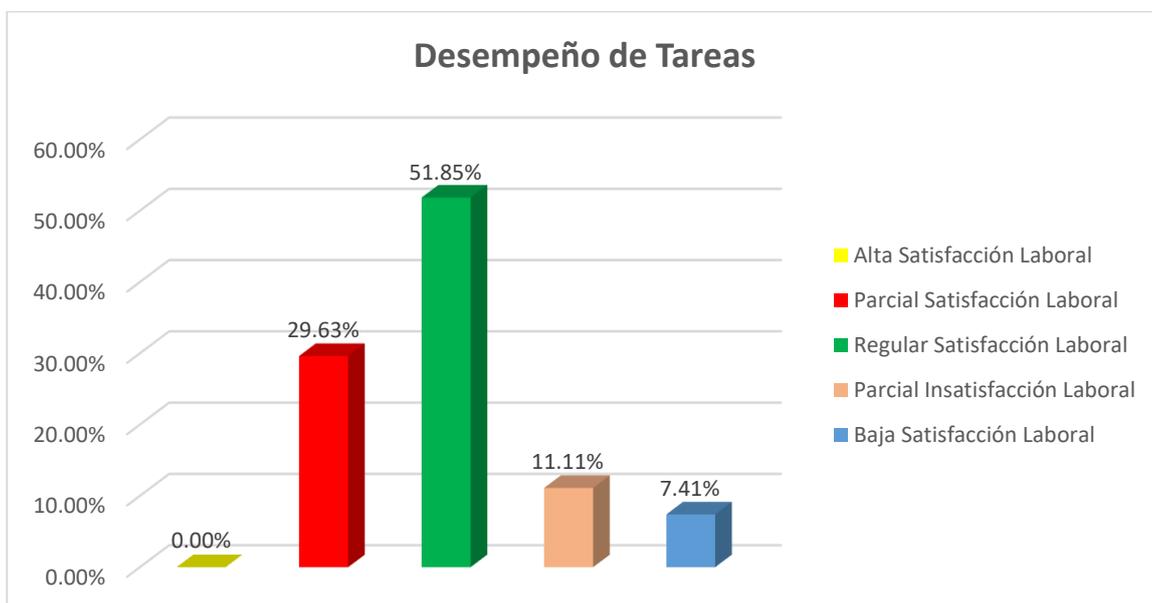
Desempeño de Tareas

Desempeño de Tareas				
	Frecuencia	Percentil	Percentil válido	Percentil acumulado
Alta Satisfacción en el ámbito laborable	0	0,00	0,00	0,00
Parcial Satisfacción en el ámbito laborable	8	29,63	29,63	29,63
Regular Satisfacción en el ámbito laborable	14	51,85	51,85	81,48
Parcial Insatisfacción en el ámbito laborable	3	11,11	11,11	92,59
Baja Satisfacción en el ámbito laborable	2	7,41	7,41	100,0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: *Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario*

Elaboración: *Autor de la investigación*

**Figura N° 07 – Distribución porcentual de los niveles de la dimensión
Desempeño de Tareas**



Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Según la tabla 10 y la figura 07, el 51.85% de los trabajadores encuestados indicaron un grado **regular de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Desempeño de Tareas**, mientras que el 29.63% indicaron un grado **parcial de satisfacción en el ámbito laborable**, el 11.11% indicaron un grado **parcial de insatisfacción en el ámbito laborable**, el 7.41% indicaron un grado **bajo de satisfacción en el ámbito laborable**, y el 0.00% indicaron un grado **alto de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Desempeño de Tareas**.

Dimensión 7:

Tabla N° 11 – Reparto de repeticiones de los niveles de la dimensión

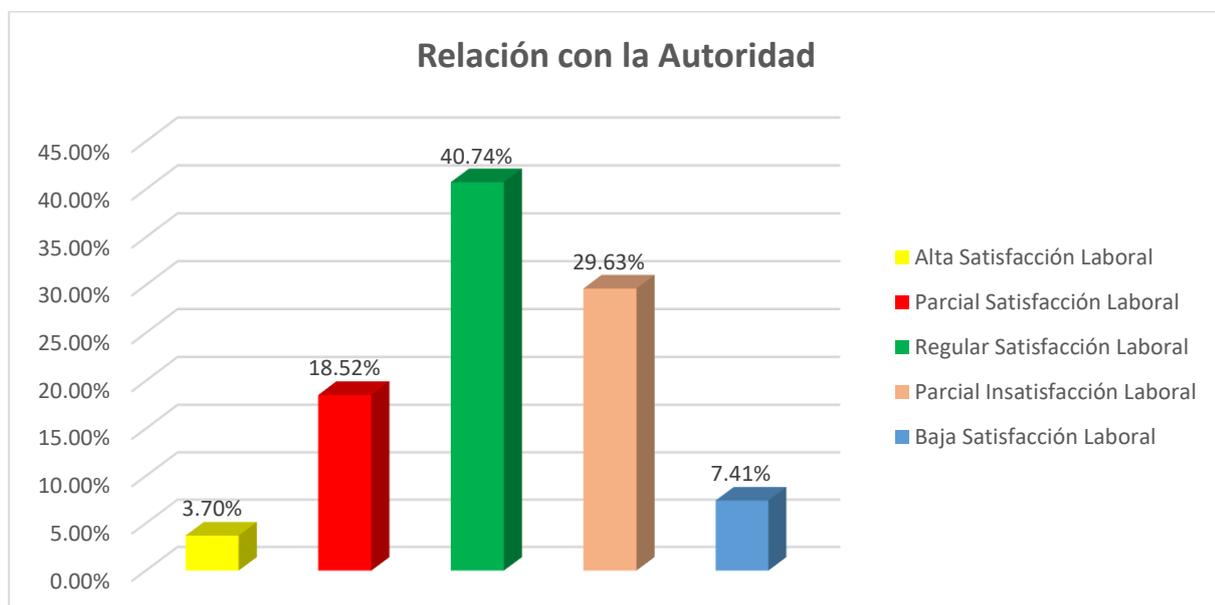
Relación con la Autoridad

Relación con la Autoridad				
	Frecuencia	Percentil	Percentil válido	Percentil acumulado
Alta Satisfacción en el ámbito laborable	1	3,70	3,70	3,70
Parcial Satisfacción en el ámbito laborable	5	18,52	18,52	22,22
Regular Satisfacción en el ámbito laborable	11	40,74	40,74	62,96
Parcial Insatisfacción en el ámbito laborable	8	29,63	29,63	92,59
Baja Satisfacción en el ámbito laborable	2	7,41	7,41	100,0
Total	27	100.0	100.0	

Fuente: *Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario*

Elaboración: *Autor de la investigación*

**Figura N° 08 – Distribución porcentual de los niveles de la dimensión
Relación con la Autoridad**



Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Según la tabla 11 y la figura 08, el 40.74% de los trabajadores encuestados indicaron un grado **regular de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Relación con la Autoridad**, mientras que el 29.63% indicaron un grado **parcial de insatisfacción en el ámbito laborable**, el 18.52% indicaron un grado **parcial de satisfacción en el ámbito laborable**, el 7.41% indicaron un grado **bajo de satisfacción en el ámbito laborable**, y el 3.70% indicaron un grado **alto de satisfacción en el ámbito laborable en la dimensión de Relación con la Autoridad**.

3.2. Resultados inferenciales

De la hipótesis general

Ha: La propuesta de un Programa de Clima laboral mejorará la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

De la hipótesis nula

Ho: La propuesta de un Programa de Clima laboral No mejorará la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.

Significancia: 0,05

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar **Ho**

Si $p_valor > 0,05$, aceptar **Ho**

Prueba: regresión logística ordinal.

Tabla N° 12 – Información de ajuste de los modelos. Hipótesis general.

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi Cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	76.982			
Final	0.000	76.982	2	0.0000
Función de enlace: Logit.				

Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

Los datos de la tabla 12, reflejan que el valor de significancia 0,000 que corresponde al valor del estadístico Chi cuadrado = 76,982; estaría mencionando que surge al menos un valor que no es cero; es decir, que hay algún dato que explique el modelo.

Tabla N° 13 – Pseudo R cuadrado. Hipótesis general.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.752
Nagelkerke	0.819
McFadden	0.634
Función de enlace: Logit	

Fuente: Recopilación de la información obtenida al momento de aplicar el cuestionario

Elaboración: Autor de la investigación

Interpretación:

La tabla 13, refleja los valores de Pseudo R-cuadrado, el R2 de Nagelkerke indica que surge un 81,9% de variabilidad, la que es sustentada por el modelo.

Conclusión:

Dado que $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ se entiende que se logra con el modelo propuesto y se rechaza la hipótesis nula, es decir que el programa de clima laboral contribuirá con la mejora de la satisfacción en el ámbito laborable en los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC, La Victoria, Chiclayo. Así mismo, el valor (Nagelkerke = 0,809) indicó que la variable predictora programa de clima laboral influye en un 80,9% sobre el grado de satisfacción en el ámbito laborable de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC, La Victoria, Chiclayo.

IV. Discusión

Según los resultados obtenidos y resumidos en la tabla 08 y la figura 01, el 37.04% de los colaboradores encuestados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC mostraron un nivel regular de satisfacción en el ámbito laboral, mientras que en el 25.93% se reflejaron un grado parcial de insatisfacción en el ámbito laborable, el 22.22% resaltó un grado parcial de satisfacción en el ámbito laboral, el 11.11% obtuvo un grado alto de satisfacción en el ámbito laboral, y el 3.70% de los colaboradores encuestados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC presentaron un nivel bajo de satisfacción en el ámbito laborable.

Por otro lado, las dimensiones de la variable de Satisfacción laboral, que tuvieron más ponderación por los colaboradores encuestados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC fueron Condiciones Físicas/Materiales, Beneficios Laborales/Remunerativos y Relación con la autoridad, y las de menor valor para los colaboradores fueron considerados Desarrollo Personal y Desempeño de las Tareas.

Aplicando el Pseudo R cuadrado, se obtuvo un valor de Nagelkerke de 0,809, por lo que se demostró que la variable independiente influye en un 80,9% sobre la variable dependiente. Del mismo modo, corroborado por el valor de "p" obtenido (sig. = 0.000) es menor que el nivel de significancia de 0,05, por lo que se aceptó la Hipótesis General. Por lo tanto el programa de clima organizacional mejorará la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC, La Victoria, Chiclayo.

Estos resultados contrastan lo mencionado por Vinazza (2016) en su trabajo de investigación “Influencia del Clima laboral en la Satisfacción en el ámbito laborable de los colaboradores del Centro de Esparcimiento Jockey Club – Chiclayo, 2015”, quien concluye en que el Clima organizacional NO SE RELACIONA con la Satisfacción laboral. Con respecto a las dimensiones de la Satisfacción en el ámbito laboral, Vinazza asegura que SI EXISTE RELACIÓN y son influyentes la realización personal y el involucramiento laboral con el Clima laboral. Las dimensiones Supervisión, Condiciones laborales, Condiciones de Trabajo, y Beneficios Económicos tienen una percepción media, y en el grado desfavorable se encuentra la comunicación y la autorrealización.

Por otro lado, los resultados del presente trabajo de investigación contrastan lo mencionado por Apolitano (2018) en su trabajo de investigación “Relación del clima laboral con la satisfacción en el ámbito laborable de los colaboradores de una empresa de derivados lácteos, Cajamarca 2017”; quien concluyó en que el clima laboral no tiene influencia de forma significativa en la satisfacción en el ámbito laboral.

Finalmente, hay autores que respaldan el resultado obtenido en la presente tesis, como es el caso de Stremmel y Pope (1992), quienes consideran que el clima laboral y la satisfacción en el ámbito laborable son 02 constructos diferentes, pero relacionados; el 1ro hace referencia a datos relacionados a atributos organizacionales, mientras que la satisfacción en el ámbito laborable se direcciona en las aptitudes y en la percepción que tienen los empleados con respecto a su trabajo. Mañas, Gonzales, Roma y Peiró (1999) concluyeron que el clima laboral guarda relación con constructos como la satisfacción en el ámbito laborable, conflicto de rol, compromiso con el equipo, entre otras. Glisson y James (2002) relacionan el clima laboral específicamente con el constructo de satisfacción en el ámbito laborable.

V. Conclusiones

- Se identificó un grado de nivel regular de satisfacción laboral, en los colaboradores de la empresa de fabricaciones metálicas “Fametal SAC”, Chiclayo.
- Se identificó como dimensiones para el Programa de Clima Organizacional a la capacitación, motivación, comunicación, desempeño y liderazgo.
- Se diseñó un Programa de Clima Organizacional que mejore la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de fabricaciones metálicas “Fametal SAC”, Chiclayo.
- Se validó dicho Programa de Clima Organizacional a través de juicio de expertos.

VI. Recomendaciones

Partiendo de los resultados encontrados en las investigaciones realizadas en la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC se logró comprender que ante cualquier motivación que contribuya a mejorar el Clima laboral repercutirá en una mejora de la Satisfacción en el ámbito laborable (analizada de manera específica en las bases teóricas). Mencionando lo anterior se presentan las siguientes recomendaciones:

- Aplicar la Propuesta de un Programa de Clima laboral para optimizar la Satisfacción en el ámbito laborable de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas Fametal SAC, La Victoria, Chiclayo.
- Capacitar de forma constante al personal, y preparar al personal para que sean los primeros en acceder a oportunidades de ascenso, ya que de esta forma se podrá elevar los grados de bienestar en el trabajo en las dimensiones Desempeño de Tareas y Desarrollo del Personal.
- Se recomienda analizar los pagos ofrecidos acorde a su trabajo, lo cual se relaciona con el anhelo humano de superación que proyecta una expectativa jerárquica en la estructura organizacional.
- Se recomienda a través de un líder se realiza la supervisión y control de las tareas. Con la supervisión y control se mejora la productividad, se hace un mejor uso de los recursos de la organización, y se contribuye a mejorar las condiciones laborales. Todo ello ayudará a que los trabajadores se sientan conforme con su trabajo y estén acordes a su abono económico; y de esta forma salir de nivel “regular” de satisfacción en el ámbito laborable en la que actualmente se encuentra el personal.

VII. Propuesta

A. DENOMINACIÓN

Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas "Fametal SAC", Chiclayo.

B. DATOS GENERALES

Razón Social: Fabricaciones Metalicas Fametal S.A.C.

RUC: 20479925241

Rubro: Empresas Manufactureras

Dirección: Calle Coricancha 601 P.J. La Victoria

Ubicado en: La Victoria - Chiclayo - Lambayeque

Gerente: Taurino Chuquicahua Vásquez

Administrador: Milagros Chuquicahua Porras

C. FUNDAMENTACIÓN

En la época de la globalización las empresas actuales deben imponen métodos más eficaces. La preocupación de fomentar un medio agradable para el crecimiento de las tareas rutinarias es fundamental para toda organización, por la cual se debe tomar en cuenta. Un clima laboral en el que el empleador se sienta agradable y con deseos de laborar, que exista un vínculo armonioso entre director y empleador es recomendable, sí se quiere llegar a mejorar y llegar a desarrollar las metas y objetivos. En la siguiente investigación la propuesta se expone como un programa del clima organizacional para Fametal SAC, con la que se espera mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores. Se sugiere que la Gerencia pertenezca activamente en el desarrollo de este

programa, teniendo en primer punto que la actualización de la empresa en temas relacionados a recursos humanos comienza desde adentro, es decir, los colaboradores son al final el espejo del éxito de la organización.

D. OBJETIVOS

Objetivo General

Brindar a Fametal SAC de un programa que le permita trabajar en su Clima Organizacional y por ende mejorar su Satisfacción Laboral, a través de la puesta en marcha de talleres sobre motivación, capacitación, comunicación y liderazgo; con el fin de elevar la satisfacción de los trabajadores para obtener un buen desempeño en los diversos aspectos laborables.

Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos por mejorar en el Clima Organizacional de Fametal SAC
- Programar y poner en marcha talleres de motivación y capacitación para los trabajadores de Fametal SAC.
- Implementar en el personal de Fametal SAC las Técnicas para mejorar la Comunicación organizacional.
- Evaluar el desempeño de los trabajadores de Fametal SAC.
- Programar y poner en marcha talleres de liderazgo en los trabajadores de Fametal SAC.
- Llevar a cabo la retroalimentación de dicho proceso.

E. FUNDAMENTACION TEORICA

Pope y Stremmel (1992), consideran que el clima organizacional y la satisfacción laboral son 02 teorías distintas, pero relacionadas; el 1ro realiza hincapié a investigaciones relacionadas a atributos organizacionales, en cambio la satisfacción laboral se preocupa por las actitudes y puntos de vista que poseen las personas con respecto a su entorno laboral.

F. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL AÑO 2019

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
<u>Identificación de aspectos por mejorar en el CO</u>						
<i>*Análisis Foda</i>						
<i>*Determinación de estrategias</i>						
<u>Implementación de Talleres de Motivación</u>						
<i>*Iniciando el día con energía</i>						
<i>*Marcando la Diferencia</i>						
<i>*El poder de la Asistencia</i>						
<i>*Trabajar en lo que más te gusta</i>						
<i>*Historia y Logros de Fametal SAC</i>						
<u>Implementación de Talleres de Capacitación</u>						
<i>*Capacitaciones por Área</i>						
<i>*Capacitaciones enfocadas al trabajador Operativo</i>						
<i>*Capacitaciones enfocadas al trabajador Administrativo</i>						
<u>Implementación de Técnicas para mejorar la Comunicación</u>						
<i>*La escucha activa</i>						
<i>*Feedback</i>						
<i>*El parafrasear</i>						
<u>Implementación de la Evaluación de Desempeño</u>						
<i>*Método de "Escala Gráfica"</i>						
<u>Implementación de Talleres de Liderazgo</u>						
<i>*Gerencia de sí mismo: autoconocimiento y autoestima</i>						
<i>*Tipos de Liderazgo</i>						
<i>*Trabajo en Equipo</i>						
<u>Retroalimentación</u>						

G. DESARROLLO DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES

Responsables

La Gerencia: Será el encargado de planificar y dirigir las actividades que conforman el Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “Fametal SAC”, Chiclayo.

Administrador: Es el delegado que implementará y vigilará que se realicen las actividades del Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “Fametal SAC”, Chiclayo. Por consiguiente, deberá suministrar un informe periódico a la Gerencia de cómo en el transcurso se están beneficiando sus departamentos con dichas tareas.

Jefaturas: Son los encargados de prestar apoyo y de aportar sugerencias para ir perfeccionando el Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “Fametal SAC”, Chiclayo.

La Gerencia, Administración y Jefaturas son parte esencial para que se pueda implementar esta propuesta y que sea un éxito puesto que será una meta importante para la organización ejercer motivación y saber orientar a su empleado con éxito.

Descripción

Para lograr el objetivo de mejorar el clima laboral se planea llevar a cabo tareas, puesto que son las zonas que mostraron dificultades luego de ejecutar el instrumento a los trabajadores de Fametal SAC:

- Identificación de aspectos por mejorar en el Clima Organizacional de Fametal SAC

Análisis Foda: El análisis Foda es una herramienta que permitirá conocer la situación actual del ambiente laboral, la comunicación y la interacción entre las diferentes áreas de la organización, y con ello se obtiene el diagnóstico preciso para que se tomen decisiones acordes con los objetivos.

Determinación de estrategias: Se tendrá en cuenta las siguientes estrategias:

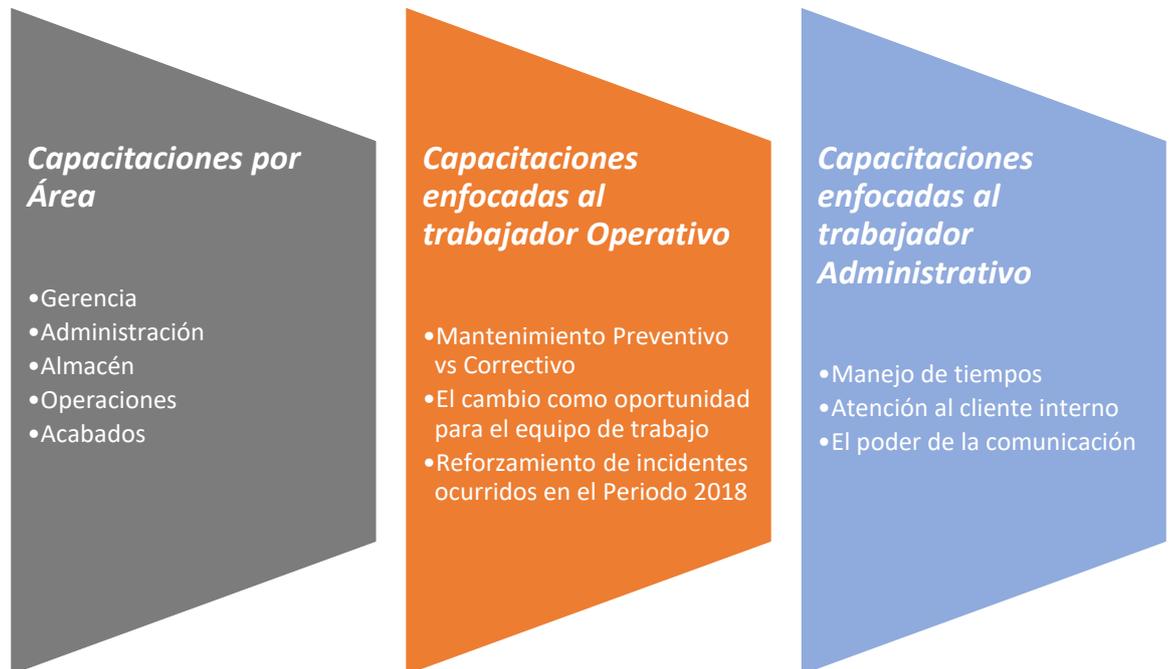
- *Estrategias de Supervivencia:* Se obtendrán al realizar el cruce entre las Amenazas y Debilidades. Buscan “CORREGIR”
- *Estrategias de Reorientación:* Se obtendrán al realizar el cruce entre las Oportunidades y Debilidades. Buscan “MODIFICAR”
- *Estrategias Defensivas:* Se obtendrán al realizar el cruce entre las Amenazas y Fortalezas. Buscan “AFRONTAR”
- *Estrategias Ofensivas:* Se obtendrán al realizar el cruce entre las Oportunidades y Fortalezas. Buscan “EMPRENDER”

- Implementación de Talleres de Motivación y Capacitación

Motivación



Capacitación



➤ Implementación de Técnicas para mejorar la Comunicación

La escucha activa: Escuchar de manera activa significa entender a la persona que habla, ponerse en su lugar y comprender tanto la información como los sentimientos y opiniones que se transmiten a través del mensaje. Ejercer la escucha activa ayudará a mejorar las relaciones personales dentro de la empresa, pues todo el mundo se sentirá escuchado, valorado y comprendido, e incrementará la productividad, al no tener que repetirse ninguna tarea.

Feedback: La retroalimentación consiste en ofrecer una valoración, de manera asertiva, acerca del comportamiento o rendimiento de la persona con la que se habla. Esta técnica es muy importante llevarla a cabo, puesto que a través de ella se pueden modificar las conductas negativas de los compañeros y reforzar las positivas.

El parafrasear: Por medio de esta técnica se puede comprobar si realmente se ha entendido el mensaje. Parafrasear es repetir el mensaje transmitido pero con palabras propias y centrarse en aquellas ideas claves que se ha extraído.

➤ Implementación de la Evaluación de Desempeño

Evaluación del Desempeño por el Método de “Escala Gráfica”

El método de escalas gráficas mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Utiliza un cuestionario de doble entrada, las líneas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño y las columnas verticales, los grados de variación de esos factores. Cada factor se define mediante una descripción sumaria, simple y objetiva.

Ventajas

- Fácil de entender y sencillo de aplicar.
- Permite una visión integral y resumida de los factores de evaluación.
- Simplifica el trabajo del evaluador y el registro de la evaluación no es muy complicado.

Desventajas

- No brinda flexibilidad al evaluador.
- Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores.
- Tiende a caer en la rutina y estandarizar los resultados de las evaluaciones.
- Necesita Procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones.

➤ Implementación de Talleres de Liderazgo

1. Liderazgo laissez - faire

El tipo de liderazgo laissez-faire, también conocido como liderazgo delegativo, es un estilo de no intervención y falta de feedback regular. El nombre hace referencia a la palabra francesa “dejar pasar” o “dejarlo ser”. El líder laissez-faire interviene solo cuando es necesario y con la menor cantidad de control posible. Es un estilo no autoritario que se basa en la teoría de que los empleados con mucha experiencia, entrenamiento y motivación, necesitan menos supervisión para ser productivos. Ya que estos trabajadores son expertos y poseen las competencias para rendir de manera independiente, son capaces de cumplir con las tareas con muy poca vigilancia. Muchos estudios parecen demostrar que el tipo de liderazgo laissez-faire puede llevar a una falta de control, un incremento de los costes de la compañía y una productividad pobre.

2. Liderazgo autocrático

El liderazgo autocrático permite que los supervisores tomen decisiones y fijen las directrices sin la participación del grupo. El líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder.

3. Liderazgo democrático

Habitualmente llamado liderazgo participativo, este tipo de liderazgo se caracteriza por crear entusiasmo entre los trabajadores al priorizar la participación de todo el grupo. El líder promueve el diálogo entre sus seguidores para tener en cuenta las opiniones del grupo, pero la decisión final la toma el superior.

4. Liderazgo transaccional

El liderazgo transaccional se basa en transacciones, es decir, en procesos de intercambio entre los líderes y sus seguidores. Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral y el líder se beneficia porque ellos cumplen con las tareas.

Ventajas

Es un tipo de liderazgo orientado a los objetivos y, por tanto, los seguidores son motivados con recompensas por los resultados conseguidos. El líder transaccional crea estructuras claras, donde queda bien definido lo que requiere de sus subordinados y las recompensas que van a percibir. Por eso, este tipo de liderazgo se centra en aspectos objetivos y en unidades de análisis fácilmente reconocibles, con las que es relativamente sencillo operar.

Desventajas

El perfil del seguidor del líder transaccional es un individuo racional, motivado por el dinero y otros beneficios, cuyo comportamiento es bastante predecible. Los líderes transaccionales se centran en el presente y son muy buenos para conseguir que la organización funcione sin problemas y con eficiencia. Sin embargo, aunque el liderazgo transaccional implica seguir ciertas reglas y funciona muy bien en momentos de estabilidad, en el mundo cambiante que nos encontramos, donde el éxito de las compañías muchas veces depende de los cambios continuos, existen estilos más efectivos.

5. Liderazgo transformacional

Los líderes transformadores emplean niveles altos de comunicación para conseguir los objetivos y aportan una visión de cambio que consiguen transmitir a los empleados.

Ventajas

De esta manera, motivan y aumentan la productividad y la eficiencia del grupo. Poseen una fuerte visión y personalidad, gracias a la cual lideran el cambio dentro de la organización y son capaces de cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones del equipo. Cuando estos líderes y sus seguidores trabajan juntos, llegan a un nivel superior de moral y motivación. La clave está en el impacto que tienen sobre los seguidores, ya que dichos líderes se ganan la confianza, respeto y admiración de los mismos.

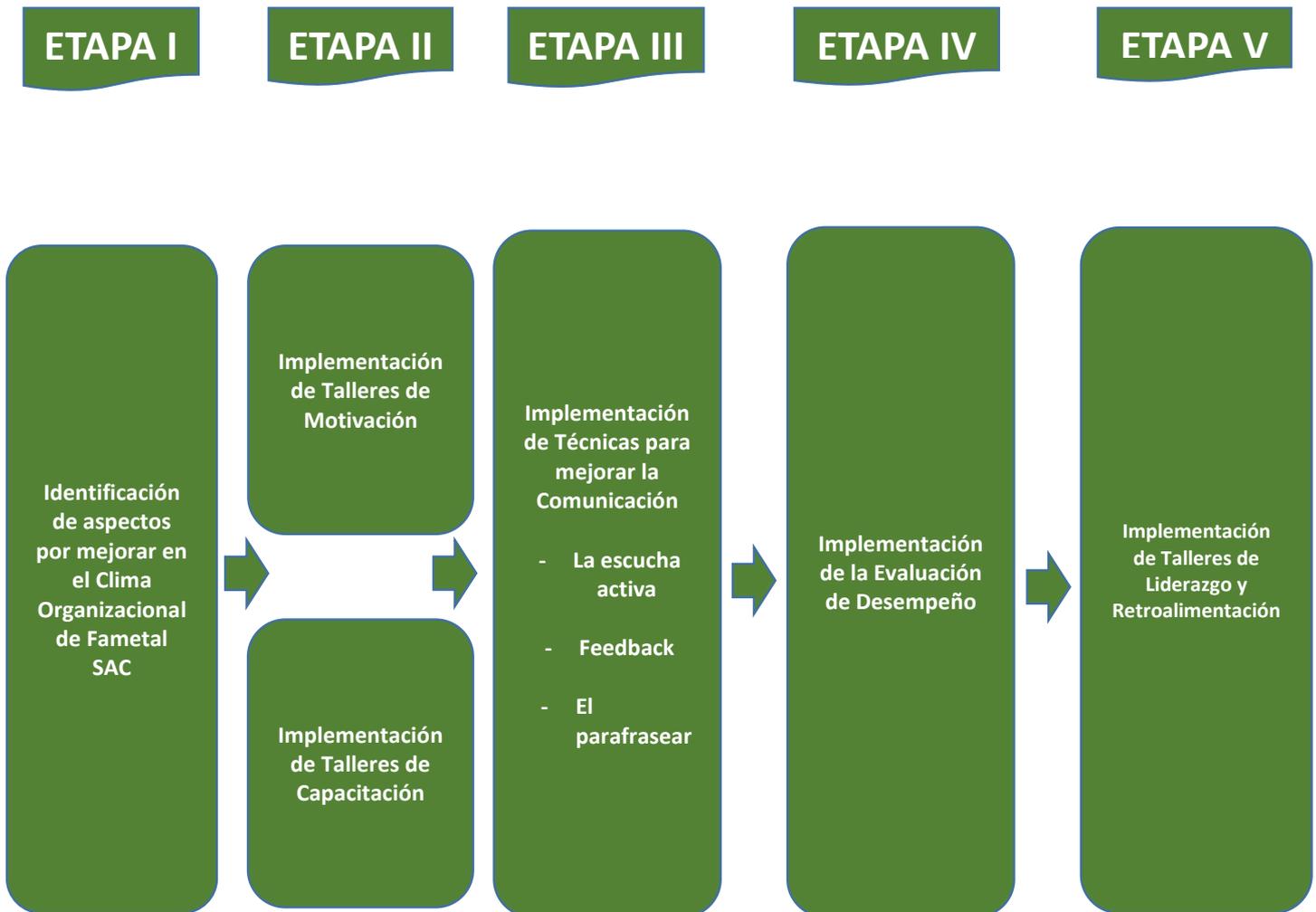
Desventajas

El liderazgo transformacional, en lugar de analizar y controlar transacciones específicas utilizando reglas, instrucciones e incentivos, se concentra en cualidades intangibles, como la visión, los valores compartidos y las ideas, con el propósito de crear relaciones, de dotar de mayor significado a las actividades independientes y de ofrecer una visión compartida que permita funcionar conjuntamente con los seguidores en el proceso de cambio.

➤ Retroalimentación

Se conoce como retroalimentación a aquella información que ayuda a los empleados a entender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa. Una vez realizada la evaluación de desempeño por la organización y obtenido un resultado, se procede a realizar la entrevista de retroalimentación. Esta entrevista tiene como objetivo proporcionar comunicación y retroalimentación al empleado respecto a los resultados obtenidos en el último período de evaluación. En esta actividad es necesario que se logre tener una comunicación clara y fluida con el empleado a fin de que se le pueda dar a conocer su evaluación provechosamente y se logre conocer cuáles podrían ser las causas que afectan su desempeño.

J. FLUJOGRAMA DE LA PROPUESTA



VIII. Referencias

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos* (Primera Edición). (Cengage Learning) Argentina.

Caldas A. (2016). *Clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque - 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Carballo A., Priego H., Ávalos M. (2015). *Clima laboral y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México*. Artículo Científico.

Casana M. (2015). *Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego.

Clima laboral en las organizaciones. Obtenido de:
<https://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>

Empresa Editora El Comercio. (22 de Junio del 2018). Obtenido de
<https://elcomercio.pe/blog/empresariodetuempleo/2018/06/para-lo-que-me-pagan-2>

Forbes México. (21 de Mayo del 2018). Obtenido de
<https://www.forbes.com.mx/mexico-entre-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral-de-america-latina/>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición). (Mc Graw Hill Education) México.

Manosalvas C., Manosalvas L., Nieves J. (2015). *El clima laboral y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Artículo Científico. Obtenido de www.eafit.edu.co/ad-minister

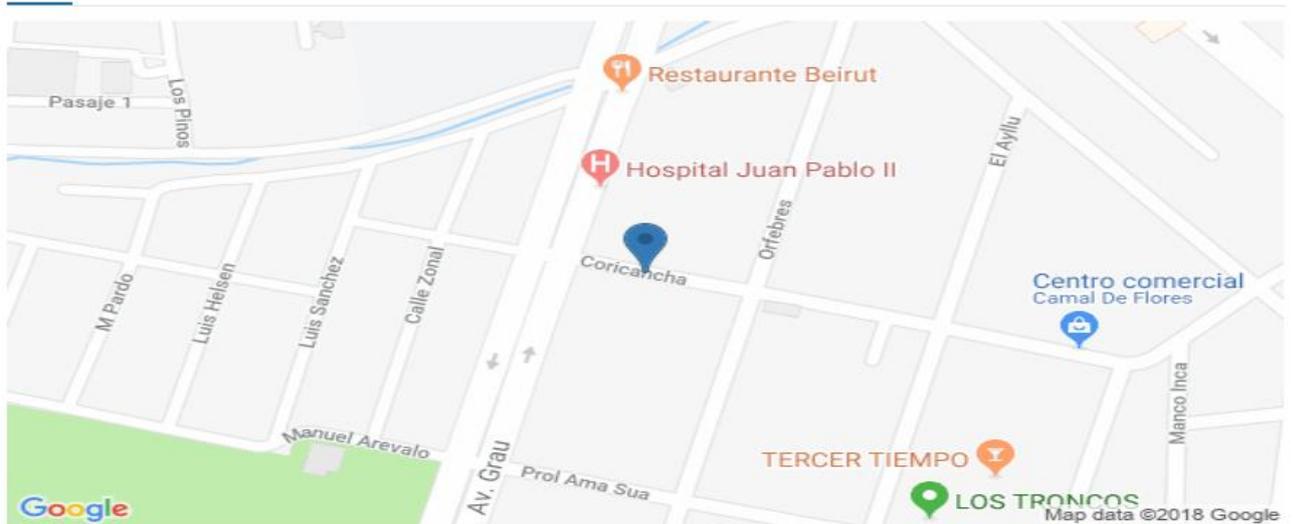
- Méndez C. (2006). *Clima laboral en Colombia - El Imcoc: un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial - Universidad del Rosario, Colombia.
- Millán J., Montero M. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Montoya P., Bello N., Bermúdez N., Burgos F., Fuentealba M., Padilla A. (2017). *Satisfacción laboral y su Relación con el Clima laboral en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Artículo Científico. Obtenido de www.cienciaytrabajo.cl
- Morales M., Silva M (2012). *Satisfacción laboral y Clima laboral: Análisis y Relación desde una Perspectiva Teórica y Empírica..* Tesis de grado, Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Peña M., Díaz M., Carrillo A. (2015). *Relación del clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. Artículo Científico.
- Publimetro. (12 de Junio del 2018). Obtenido de <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2018/06/12/encuesta-revela-aumento-las-satisfaccion-laboral-los-chilenos.html>
- Ramos D. (2012). *El Clima laboral, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Monografía, Universidad Nacional Abierta y a Distancia - Colombia.
- Randstad España S.L.U. (02 de Julio del 2018). Obtenido de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-encima-de-alemania-francia-italia-y-portugal/>
- Robbins, S. (1997). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional* (Quinta Edición). (Prentice Hall Hispanoamérica SA) México.

- Rozas B. (2017). *Influencia del clima laboral en la satisfacción del personal que labora en la zona 55 de Mifarma S.A.C. Arequipa, 2017*. Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María.
- Ruiz E., Reyes B, Suarez O. (2014). *Clima y satisfaccion laboral en el personal docente y no docente de la I.E. N° 82753, distrito de Llapa, provincia San Miguel – Cajamarca, 2014*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.
- Tirado V. (2017). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis Eirl de la ciudad de Cajamarca - 2016*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca.
- Uceda I. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias - Chiclayo, 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.
- Uribe, J. (2014). *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales* (Primera Edicion). (Editorial el Manual Moderno S.A. de C.V.) México.
- Vallejos M. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.
- Vargas L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima laboral en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” - Lambayeque*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vera L. (2016). *El Impacto del Clima laboral en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario*. Tesis de grado, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Vinazza G. (2016). *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de esparcimiento Jockey Club – Chiclayo 2015*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

ANEXOS

ANEXO 01

Ubicación de Fametal SAC



FABRICACIONES METÁLICAS
FAMETAL SAC
Muebles de metal y melamina para el hogar y la oficina
Una empresa creada a tu estilo de vida



FABRICACIONES METÁLICAS
FAMETAL SAC
Muebles de metal y melamina para el hogar y la oficina
Una empresa creada a tu estilo de vida

Ubicación:
Calle Coricancha N° 601 La Victoria - Chiclayo

Horario de Atención:
Sábados a Viernes: 9:00 am a 5:00 pm
Sábados: 9:00 am a 1:00 pm

ANEXO 02

Productos de Fametal SAC









ANEXO 03

Breve descripción de la Experta en Psicología Organizacional: Sonia Palma Carrillo



Mg. SONIA PALMA CARRILLO
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR
DE SAN MARCOS
PERU



Obtuvo el título de Psicóloga por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y de segunda Especialidad en Psicopedagogía por la Universidad Ricardo Palma. Por otro lado ha realizado diversos estudios de especialización en países como Estados Unidos, Italia y España. Autora del primer proyecto nacional de Maestría en Psicología Organizacional en la Universidad Ricardo Palma, donde se ha desempeñado como docente al igual que en las otras maestrías con igual denominación en la UNMSM y UNFV, entre otras.

Su actividad profesional se centrada principalmente en el diagnóstico e intervención del recurso humano en las organizaciones promoviendo programas de desarrollo personal e institucional.

Autora de diversos artículos e investigaciones publicados en revistas académicas de especialización y de circulación nacional, destacándose por los temas vinculados al comportamiento humano en las organizaciones: *Motivación y Clima Laboral en personal de entidades educativas, Satisfacción Laboral, Psicólogo como Agente de Cambio en comunidades Laborales, Trabajo y Salud Laboral, Responsabilidad Social, Involucramiento Laboral entre otros.*

Autora de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y de la Escala CL-SPC Clima Laboral, instrumentos que se vienen usando en nuestro país y en países de Latinoamérica.

Recibió el Premio Iberoamericano de Psicología en el 2003 (Acapulco-México), así como también el reconocimiento de la Sociedad Peruana de Recursos Humanos por su labor en investigación y docencia; mientras que en el 2005 recibe el Premio Nacional de Psicología Área Organizacional.

ANEXO 04

Instrumento: Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC)

ENCUESTA

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

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

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

Leyenda: **Totalmente de Acuerdo: TA**

De Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Totalmente en Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					

	TA	A	I	D	TD
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					

	TA	A	I	D	TD
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 05

Matriz de Consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables y Dimensiones	Tipo, Diseño y Muestra	Técnica e Instrumentos
¿De qué manera la propuesta de un Programa de Clima Organizacional mejorará la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo?	La propuesta de un Programa de Clima Organizacional mejorará la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.	<p>Objetivo General</p> <p>Proponer un Programa de Clima Organizacional que mejore la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Programa de Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Realización Personal (ó) Autorrealización</p> <p>Involucramiento Laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones Laborales</p>	<p>De acuerdo al Tipo de Investigación es Descriptiva y Propositiva.</p> <p>El Diseño de la Investigación es No Experimental.</p> <p>El muestreo es no probabilístico porque no habrá una muestra aleatoria si no que todos los integrantes serán elegidos como parte del estudio de investigación, debido a la poca cantidad de colaboradores que laboran en la organización elegida como campo de estudio.</p>	<p>Técnicas</p> <p>Observación</p> <p>La Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Ficha de Cotejo</p> <p>Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC).</p> <p>Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)</p>

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables y Dimensiones	Tipo, Diseño y Muestra	Técnicas e Instrumentos
		<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el grado de Satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.</p> <p>Identificar las dimensiones para un Programa de Clima Organizacional que mejore la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.</p> <p>Diseñar un Programa de Clima Organizacional que mejore la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.</p> <p>Validar un Programa de Clima Organizacional que mejore la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p>La muestra del presente estudio está constituida por 27 colaboradores que componen la Empresa de Fabricaciones Metálicas “FAMETAL SAC”, Chiclayo; de los cuales 14 son empleados estables y 13 son contratados bajo la modalidad de recibos por honorarios, quienes cumplen con las necesidades de la investigación.</p>	

ANEXO 06

Formulario de Evaluación del Desempeño por el Método de “Escala Gráfica”

EVALUACION DEL DESEMPEÑO POR EL MÉTODO DE ESCALA GRÁFICA					
Nombre del trabajador:			Fecha: / /		
Departamento/Sección:			Cargo:		
<i>Desempeño en la función: Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función</i>					
	Óptimo = 5	Bueno = 4	Regular = 3	Tolerable = 2	Malo = 1
Producción Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente	 Sobrepasa siempre las exigencias muy rápido.	 Con frecuencia sobrepasa las exigencias.	 Satisface las exigencias.	 A veces está por debajo de las exigencias.	 Siempre inferior a las exigencias, muy lento.
Calidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	 Siempre superior, Excepcionalmente exacto en el trabajo.	 A veces es superior, es bastante cuidadoso en el trabajo.	 Siempre es satisfactorio. Su cumplimiento es regular.	 Es parcialmente satisfactorio, a veces comete errores.	 Nunca es satisfactorio, comete numerosos errores.
Conocimiento del trabajo Grado de conocimiento del trabajo	 Conoce todo lo necesario y aumenta siempre sus conocimientos.	 Conoce lo necesario.	 Tiene suficiente conocimiento del trabajo.	 Conoce parcialmente el trabajo. Necesita Entrenamiento.	 Tiene escaso conocimiento del trabajo.

Cooperación Actitud hacia la empresa, la jefatura y los compañeros de trabajo	 Posee excelente espíritu de colaboración. Es decidido.	 Se desempeña bien en el trabajo de equipo. Procura colaborar.	 A menudo colabora en el trabajo de equipo.	 No demuestra buena voluntad. Sólo colabora cuando es muy necesario.	 Se muestra renuente a colaborar.
<i>Características Individuales:</i> Considerar tan sólo las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su cargo.					
	Óptimo = 5	Bueno = 4	Regular = 3	Tolerable = 2	Malo = 1
Comprensión de Situaciones Grado con que capta la esencia de un problema	 Óptima capacidad de intuición y de percepción.	 Tiene buena capacidad de intuición y percepción.	 Tiene capacidad de intuición y percepción satisfactorias.	 Tiene poca capacidad de intuición y percepción.	 Nulas capacidades de intuición y percepción.
Creatividad Ingeniosidad, Capacidad de crear ideas y proyectos	 Tiene siempre ideas óptimas. Es creativo y original.	 Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.	 Algunas veces hace sugerencias.	 Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.	 Tipo rutinario. Carece de ideas propias.
Capacidad de realización Capacidad de llevar a efecto ideas y proyectos propios o ajenos	 Óptima capacidad de concretar ideas nuevas.	 Tiene buena capacidad de concretar ideas nuevas.	 Realiza ideas nuevas con habilidad satisfactoria.	 Tiene cierta dificultad para concretar nuevos proyectos.	 Incapaz de llevar a efecto una idea o proyecto.

ANEXO 07

Validación de la Propuesta

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE FABRICACIONES METÁLICAS "FAMETAL SAC", CHICLAYO

Apellidos y Nombres del Evaluador: Villanueva Acuña Rosa Morayma

Título del trabajo de investigación: Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas "Fametal SAC", Chiclayo.

Autor: Darwin Cabada Silva

Fecha: 03/01/2019

a. Pertinencia con la investigación

PROPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	✓		✓		✓		✓		

b. Pertinencia con la aplicación

PROPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de la investigación		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	✓		✓		✓		✓		


 ROSA MORAYMA VILLANUEVA ACUÑA
 DNI: 08953659

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN DE UN PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE FABRICACIONES METÁLICAS "FAMETAL SAC", CHICLAYO

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, Rosa Morayma Ullanueva Acuña.....
 identificado con DNI N° 08953659..... con Grado Académico de Maestra
 en Gestión Pública..... en la Universidad
Cesar Vallejos - Chiclayo.....:

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de fabricaciones metálicas Fametal SAC, Chiclayo, correspondiente a la Tesis: "*Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas "Fametal SAC", Chiclayo*", de la Maestría en Administración y Negocios de la Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo.

La estructura de la propuesta se distribuye en seis secciones: la primera parte corresponde a la identificación de aspectos por mejorar en el Clima Organizacional de Fametal SAC, la segunda hace referencia a la Implementación de Talleres de Motivación y Capacitación, la tercera a la implementación de Técnicas para mejorar la Comunicación, la cuarta a la implementación de la Evaluación de Desempeño del personal de Fametal SAC, la quinta corresponde a la implementación de Talleres de Liderazgo y la respectiva Retroalimentación.

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: " <i>Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas "Fametal SAC", Chiclayo</i> "			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
...95...%	...95...%	...95...%	...95...%

Chiclayo, 03 de Enero del 2019.



 DNI N°: 08953659
EVALUADOR

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE FABRICACIONES METÁLICAS "FAMETAL SAC", CHICLAYO

Apellidos y Nombres del Evaluador: MBA SILVA SÁNCHEZ OSHIN

Título del trabajo de investigación: Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas "Fametal SAC", Chiclayo.

Autor: Darwin Cabada Silva

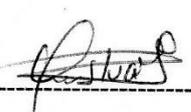
Fecha: 03/01/2019

a. Pertinencia con la investigación

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	✓		✓		✓		✓	

b. Pertinencia con la aplicación

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de la investigación		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	✓		✓		✓		✓	



 DNI: 46871327

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN DE UN PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE FABRICACIONES METÁLICAS "FAMETAL SAC", CHICLAYO

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo, OSHIN SILVA SÁNCHEZ,
 identificado con DNI N° 4687132, con Grado Académico de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS en la Universidad CESAR VALLEJO.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de fabricaciones metálicas Fametal SAC, Chiclayo, correspondiente a la Tesis: *"Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas "Fametal SAC", Chiclayo"*, de la Maestría en Administración y Negocios de la Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo.

La estructura de la propuesta se distribuye en seis secciones: la primera parte corresponde a la identificación de aspectos por mejorar en el Clima Organizacional de Fametal SAC, la segunda hace referencia a la Implementación de Talleres de Motivación y Capacitación, la tercera a la implementación de Técnicas para mejorar la Comunicación, la cuarta a la implementación de la Evaluación de Desempeño del personal de Fametal SAC, la quinta corresponde a la implementación de Talleres de Liderazgo y la respectiva Retroalimentación.

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: <i>"Programa de Clima Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Fabricaciones Metálicas "Fametal SAC", Chiclayo"</i>			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
.....90.....%90.....%90.....%90.....%

Chiclayo, 03 de Enero del 2019.



MBA OSHIN SILVA SÁNCHEZ.....
EVALUADOR

ANEXO 08

Autorización de publicación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 10-01-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **Darwin Cabada Silva**, identificado con DNI N° **44884199**, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría **de Administración y Negocios - MBA** de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE FABRICACIONES METÁLICAS “FAMETAL SAC”, CHICLAYO.”**; 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

DNI: **44884199**

FECHA: **10 de Enero del 2019**

aboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
-------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 09

Acta de Originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Hugo Enrique Huiman Tarrillo, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **DARWIN CABADA SILVA**, titulada: **PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE FABRICACIONES METÁLICAS "FAMETAL SAC", CHICLAYO.**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito 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.

Chiclayo, 21 de Diciembre de 2018



Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo
DNI: 16418702

Dr. CPC. Hugo Enrique Huimán Tarrillo
Lic. Matemática y Computación
Contador Público Colegiado
N° Reg. 04-3621

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.



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
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Darwin Cabada Silva

INFORME TÍTULADO:

Programa de clima organizacional para mejorar la satisfacción
laboral de los colaboradores de la empresa de fabricaciones
metálicas “Fametal SAC”, Chiclayo.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 15/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN