

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORSATI CONTRATISTAS  
GENERALES S.R.L CAJAMARCA, 2020.**

**PRESENTADO POR:**

**BOCANEGRA VASQUEZ, Judith Carito**

**RODRIGUEZ BRIONES, Jefferson**

**Asesor:**

**Mg. RABANAL SORIANO, Anthony**

**Cajamarca – Perú**

**Diciembre 2020**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORSATI CONTRATISTAS  
GENERALES S.R.L CAJAMARCA, 2020.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el  
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR:**

**BOCANEGRA VASQUEZ, Judith Carito**

**RODRIGUEZ BRIONES, Jefferson**

**Asesor:**

**Mg. RABANAL SORIANO, Anthony**

**Cajamarca – Perú**

**Diciembre 2020**

COPYRIGHT © 2020 by  
BOCANEGRA VASQUEZ, Judith Carito  
RODRIGUEZ BRIONES, Jefferson  
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**APROBACIÓN DE LICENCIATURA**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORSATI CONTRATISTAS  
GENERALES S.R.L CAJAMARCA, 2020.**

Presidente:

Secretario:

Vocal:

Asesor: Mg. RABANAL SORIANO, Anthony

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser nuestro guía y compañero en el  
transcurso de nuestras vidas, brindando  
paciencia y sabiduría para culminar con éxito  
nuestras metas propuestas.

**Judith y Jefferson.**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres por ser el pilar fundamental y haber apoyado incondicionalmente nuestros sueños, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron en el proceso.

A nuestros docentes, por haber decidido compartir sus conocimientos con excelencia y disposición, agradecemos cada clase discurso y lección académica brindada esto permitirá tener armas para defender nuestro mundo laboral.

**Judith y Jefferson.**

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
TABLA DE CONTENIDO .....	vii
LISTA DE TABLA .....	ix
LISTA DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii

### CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema de investigación .....	15
1.2 Formulación del Problema .....	17
1.3 Justificación de la investigación .....	17
1.4 Objetivos de la Investigación .....	18
1.4.1 Objetivo General .....	18
1.4.2 Objetivos Específicos .....	18

### CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Investigación .....	20
2.1.1. A nivel internacional .....	20
2.1.2. A nivel nacional .....	21
2.1.3. A nivel local .....	23
2.2 Bases Teóricas .....	25
2.2.1 Clima laboral .....	25
2.2.1.1 Dimensiones del clima laboral .....	26
2.2.2 Satisfacción laboral .....	27
2.2.2.1 Dimensiones de satisfacción laboral .....	30
2.3 Discusión teórica .....	31
2.4 Definición de términos básicos .....	33
2.5 Hipótesis de la Investigación .....	34

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	Unidad de análisis, universo y muestra .....	38
3.1.1.	Unidad de análisis .....	38
3.1.2.	Universo .....	38
3.1.3.	Muestra .....	38
3.2.	Tipo, nivel y diseño de investigación .....	39
3.3.	Método de investigación .....	40
3.4.	Técnicas e instrumentos de investigación .....	40
3.5.	Validez y Confiabilidad .....	41
3.6.	Técnicas de análisis de los datos .....	41
3.7.	Aspectos éticos de la investigación .....	41

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Resultados .....	43
4.1.1.	Análisis de confiabilidad .....	43
4.1.2.	Análisis descriptivo de las variables .....	44
4.1.3.	Análisis de correlación de variables .....	63
4.1.4.	Análisis de regresión de variables .....	68
4.2.	Discusión .....	71

## **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

Conclusiones .....	74
Sugerencias .....	75

## **REFERENCIAS**

### **ANEXOS:**

1. Matriz de consistencia
2. Test de Calidad de Servicio
3. Test de Satisfacción del Cliente



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones e implicancias de satisfacción laboral .....	44
Tabla 2. Cuadro de Operativización de variables clima organizacional .....	44
Tabla 3. Cuadro de Operativización de variables satisfacción laboral .....	45
Tabla 4. Determinación de la muestra .....	50
Tabla 5. Análisis de confiabilidad de los instrumentos .....	54
Tabla 6. Descriptores del Clima organizacional .....	55
Tabla 7. Caracterización del Clima organizacional .....	57
Tabla 8. Descripción de la dimensión relaciones humanas en el trabajo .....	58
Tabla 9. Descripción de la dimensión Estilo de liderazgo .....	59
Tabla 10. Descripción de la dimensión Sentido de pertenencia .....	60
Tabla 11. Descripción de la dimensión Retribución .....	61
Tabla 12. Descripción de la dimensión Estabilidad .....	62
Tabla 13. Descripción de la dimensión claridad y coherencia .....	63
Tabla 14. Descripción de la dimensión valores colectivos .....	64
Tabla 15. Estadísticos descriptores Satisfacción laboral .....	66
Tabla 16. Descripción de la Satisfacción laboral .....	67
Tabla 17. Descripción de la dimensión satisfacción de la tarea .....	69
Tabla 18. Descripción de la dimensión Condiciones laborales .....	70
Tabla 19. Descripción de la dimensión Reconocimiento laboral .....	71
Tabla 20. Descripción de la dimensión Beneficios económicos .....	72
Tabla 21. Descripción de la dimensión Políticas administrativas .....	73
Tabla 22. Descripción de la dimensión Relaciones interpersonales .....	74
Tabla 23. Descripción de la dimensión Relación con la autoridad .....	75
Tabla 24. Ponderación del Coeficiente de correlación. ....	76
Tabla 25. Grado de correlación entre variables .....	77
Tabla 26. Análisis de regresión de los promedios .....	80
Tabla 27. Análisis de varianza de los promedios .....	81

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Teoría de la motivación .....	31
Figura 2. Estadísticas descriptores del Clima Organizacional .....	56
Figura 3. Clima Organizacional de los trabajadores .....	57
Figura 4. Dimensión relaciones humanas en el trabajo .....	58
Figura 5. Estilo de liderazgo .....	59
Figura 6. Sentido de pertenencia .....	60
Figura 7. Retribución .....	61
Figura 8. Estabilidad .....	62
Figura 9. Claridad y coherencia .....	63
Figura 10. Valores colectivos .....	64
Figura 11. Estadísticas descriptores de la satisfacción laboral .....	66
Figura 12. Satisfacción laboral de los trabajadores .....	68
Figura 13. Dimensión satisfacción de la tarea .....	69
Figura 14. Condiciones laborales .....	70
Figura 15. Reconocimiento laboral .....	71
Figura 16. Beneficios económicos .....	72
Figura 17. Políticas administrativas .....	73
Figura 18. Relaciones interpersonales .....	74
Figura 19. Relación con la autoridad .....	75
Figura 20. Correlación clima organizacional y satisfacción laboral .....	78
Figura 21. Correlación clima organizacional y la dimensión reconocimiento laboral .....	78
Figura 22. Correlación clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad .....	79
Figura 23. Correlación clima organizacional y la dimensiones políticas administrativas .....	79
Figura 24. Correlación satisfacción laboral y dimensión la claridad y coherencia .....	79
Figura 25. Correlación satisfacción laboral y dimensión relaciones humanas .....	79
Figura 26. Correlación satisfacción laboral y dimensión sentido de pertenencia .....	79
Figura 27. Residuales clima organizacional y satisfacción laboral .....	81
Figura 28. Curva de regresión clima organizacional y satisfacción laboral .....	82
Figura 29. Probabilidad normal clima organizacional y satisfacción laboral .....	82

## RESUMEN

En la actualidad, las empresas deben estar atentos a los acontecimientos que se presenten al interior de su organización, básicamente las relacionadas a las conductas y comportamientos de sus empleados y como éstos pueden afectar el cumplimiento de objetivos, metas y los resultados de la empresa; por eso es importante tener presente las variables intermedias del clima laboral como son la motivación y las actitudes que son la dinamizadores para obtener buenos resultados. En este sentido de ideas, el estudio planteó determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Corsati contratistas generales SRL de la ciudad de Cajamarca.

La presente investigación fue de tipo aplicada, puesto que el sentido buscó ayudar a resolver algunos problemas fundamentales relacionados con las dimensiones tanto del clima laboral como de la satisfacción de los colaboradores, encontrando que se debe fortalecer las dimensiones de sentido de pertenencia, estilo de liderazgo y retribución para clima laboral, y las dimensiones políticas administrativas, beneficios económicos y relaciones interpersonales para satisfacción laboral.

Finalmente, señalar que la tesis central de la investigación, se aceptó al corroborar a través del análisis de regresión que existe una relación lineal positiva moderada a razón de  $r=0.544$  entre las variables clima laboral y satisfacción laboral en la empresa Corsati contratistas generales SRL de la ciudad de Cajamarca.

**Palabras clave:** clima laboral, satisfacción laboral, reconocimiento laboral y valores colectivos.

## ABSTRACT

At present, companies must be attentive to the events that occur within their organization, basically those related to the conduct and behaviors of their employees and how these can affect the fulfillment of objectives, goals and the results of the company; That is why it is important to keep in mind the intermediate variables of the work environment such as motivation and attitudes that are the driving force to obtain good results. In this sense of ideas, the study proposed to determine the relationship between the work environment and the satisfaction of the workers of the Corsati General Contractors SRL Company of the city of Cajamarca.

The research was of an applied type in the sense that it sought to help solve some fundamental problems related to the dimensions of both the work environment and the satisfaction of the collaborators, finding that the dimensions of sense of belonging, leadership style should be strengthened and remuneration for work environment, and the administrative political dimensions, economic benefits and interpersonal relationships for work satisfaction.

Finally, it should be noted that the central thesis of the research was accepted by corroborating through the regression analysis that there is a moderate positive linear relationship at the rate of  $r = 0.544$  between the variables work environment and job satisfaction in the company Corsati general contractors SRL of the city of Cajamarca.

**Keywords:** work environment, job satisfaction, job recognition and collective values

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada, *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORSATI CONTRATISTAS GENERALES SRL CAJAMARCA, 2020*, planteó el problema ¿Cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca, 2020? A fin de determinar la relación de variables y su comportamiento para la toma decisiones de la alta dirección.

La presente investigación ha tenido dos etapas: *la primera* estuvo relacionado con el planteamiento de problema, marco teórico, metodología y la búsqueda del método adecuado para el desarrollo del estudio; *la segunda* fue el trabajo de campo y gabinete como aplicación y procesamiento de los instrumentos de medición de las variables. El nivel de investigación es **descriptivo – correlacional** puesto que la investigación busco determinar las propiedades, medición y relación de las variables a fin de precisar los resultados, el diseño es de tipo no experimental de corte transversal puesto que la recolección de los datos han sido tomados en un periodo determinado de tiempo.

El informe final de la investigación se presenta en cuatro capítulos. El primer capítulo corresponde al *problema de investigación* donde se precisa la pregunta a investigar detallando los objetivos y la justificación; el segundo capítulo corresponde al *marco teórico* donde se desarrollan los antecedentes, bases teóricas, y discusión de teorías que sustentan el estudio para entender las variables y la formulación de la hipótesis. El tercer capítulo se refiere al protocolo de investigación o *metodología de investigación* hasta determinar las técnicas que ayudaron a procesar los datos, y el cuarto capítulo expone los resultados y discusión de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación precisando los resultados específicos de cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

## **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Clima laboral un tema muy abordado en las investigaciones de carácter empresarial, puesto que busca entender el comportamiento de las empresas a partir del comportamiento individual del trabajador y como éste interactúa, aceptando y entendiendo las normas y directivas de la organización. En este sentido de ideas, Candia (2018) señala que un mal clima laboral es la generadora de barreras para conseguir el logro de los objetivos empresariales, siendo un indicador clave para comprender y entender los problemas y necesidades de los trabajadores.

Por su parte Ceron (2019), señala que a través de los años las empresas han realizado esfuerzos para desarrollar temas que ayuden al bienestar del trabajador y de la empresa, para que éstos se conviertan en generadoras de resultados económicos; que tienen su origen en una adecuada motivación, comunicación, relaciones interpersonales y de trabajo; es decir, el clima organizacional mide el grado de autonomía de las personas en relación con las tareas que desempeñan.

Entiéndase que el clima laboral se fundamenta mediante lazos de respeto mutuo, infraestructura física adecuada, equilibrio entre lo personal y profesional; con estos elementos se puede mejorar la rentabilidad y productividad hasta en un 15%; por otro lado se señala que el 86% de los trabajadores abandonan sus centros laborales por un clima laboral negativo, y que el costo para enterrar a un nuevo trabajador por reemplazo cuesta el 21% más del sueldo del trabajador que se fue y en algunos casos puede llegar al 50% más (Fonseca, 2019)

También, Jara & Merino (2019) señalan que las organizaciones están compuestas por personas, permitiéndoles la utilización de métodos, técnicas y estrategias en los procesos organizacionales; lo que implica que la organización debe facilitar un clima de trabajo idóneo y que sea aprovechado para el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales.

Hoy en día, las empresas buscan mejorar cotidianamente, para liderar los mercados o seguir en competencia y no caer muchas veces en bancarrota; la búsqueda de éstas mejoras tiene ciertas dificultades que básicamente están asociadas al elemento indispensable de la empresa que se llama trabajador (Valenzuela & Morón, 2019). Es por eso, que el estudio del clima laboral es importante en el desarrollo empresarial porque ayuda a identificar las variables intermedias que ayudan a la empresa a crecer y cumplir sus metas mediante una adecuada motivación, trabajo en quipo, desarrollo de habilidades blandas, que ayuden al logro de resultados economicos favorables para la empresa.

En ese sentido, Gómez (2019) manifiesta que los seres humanos trabajan para satisfacer ciertas necesidades, una de ellas es el desarrollo personal, que se ven influenciados por sus actitudes, percepciones, valores, el aprendizaje y un elemento común hoy en día el famoso estrés; por otro lado la organización a través de sus normas, procesos, estilos gerenciales buscan influenciar para generar ciertos niveles de satisfacción y pueden plasmarse en el rendimiento del trabajador.

Por otro lado, manifestar que es una característica resaltante e importante la integración del ser humano en grandes compañías, donde dedica su tiempo a las múltiples actividades; existiendo una fluida interacción que permiten comprender y contribuir con eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos de la empresa (Anton Lopez & Paredes Garces, 2020).

En su estudio Valverde (2019) señala que el clima laboral es uno de los elemtos que más influye en la organización, así como el éxito de ésta; por eso es necesario y primordial trabajar los indicadores del clima organizacional con el fin de mejorar la satisfacción de los trabajadores, muchas veces los inadecuados estilos gerenciales conllevan a la ineficacia en la toma de decisiones, que a su vez van a impactar en los resultados de la empresa.

Por lo tanto, el estudio se fundamente en determiar la relación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Corsati contratistas, con la finalidad de identificar las dimensiones intermedias del clima laboral y su repercusión en la



satisfacción de los trabajadores, para obtener mejores resultados economicos en la organización.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **Probelma General**

¿Cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca, 2020?

### **Problemas Específicos**

- ✓ ¿Cuáles son los elemetos determinantes del clima laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca?
- ✓ ¿Cuáles son los elemetos determinantes de la satisfacción laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca?

## **1.3 justificación de la investigación**

### **3.3.1 Justificación teórica**

El presento estudio se justifica por la importancia de entender y aplicar la teoría de las relaciones humanas en la investigación, porque constituye un elemento esencial en la organización, donde existe un predominio por los valores éticos, la motivación para cumplir las metas con repercusión en los resultados de la empresa; incidiendo en la satisfacción, desempeño, y comportamiento colectivo.

Finalmente, es necesario señalar que la investigación recoge el análisis propuesto por Elton Mayo en relación a la teoría de las relaciones humanas, con énfasis en identificar la integración y el comportamiento de los colaboradores como elemento principal para mejorar los niveles de satisfacción y productividad.

### **1.3.2 Justificación metodológica**

El estudio metodológico es viable, porque se utilizan dos instrumentos para el recojo de la información que han sido validados, tanto por Molina y Palma, dichos instrumentos permitirán identificar las dimensiones más dominantes para cada una de las variables, así como el grado o nivel de relación entre ambas; también es necesario precisar que las unidades de análisis y observación corresponden a una organización definida y pertenece al sector construcción de la ciudad de Cajamarca.

### **1.3.3 Justificación práctica**

El estudio ayudará a entender y comprender los problemas asociados al clima y satisfacción de la empresa, para tomar las acciones de mejora continua; proponiendo el desarrollo de un clima positivo en la empresa y mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores que le permitan a la empresa tener una mayor participación en el mercado de la construcción, y por ende aumentar su rentabilidad financiera.

## **1.5 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca, 2020.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- ✓ Identificar los elementos determinantes del clima laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca.
- ✓ Identificar los elementos determinantes de la satisfacción laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca.
- ✓ Establecer la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Fernández (2020), en su tesis el clima laboral y su incidencia en el crecimiento de las empresas, sostiene como propósito identificar la incidencia del clima laboral en el crecimiento de las empresas, el estudio tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, donde se concluye que las dimensiones que ayudan a generar un adecuado clima laboral son: sentido de pertenencia, supervisión y liderazgo lo que implica que el trabajo se desarrolle con eficiencia; también señala que el clima laboral influye directamente en la motivación de los empleados y directivos de la organización.

Rosiles, Lugo, Clara, & Ramírez (2020) en su estudio Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. Señalan como propósito de la investigación analizar la relación entre el clima y satisfacción laboral, estudio de corte transversal de tipo descriptivo y correlacional, los resultados indican que el 31.8% califica al clima laboral como desfavorable, el 27.3% como favorable y el 22.7% regular; mientras que el 9.1% señalan una alta satisfacción, 59.1% indican una regular satisfacción y 27.3% regular satisfacción. Con respecto a la regresión lineal de los factores clima laboral y satisfacción laboral se ha determinado un ajuste lineal positivo ascendente con un coeficiente de 0.9058.

Manobanda (2020) en su tesis Clima laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito, planteó como objetivo describir el clima laboral en una entidad de salud, con un enfoque de investigación cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño no experimental, transversal descriptivo. Se utilizó la escala de medición del clima laboral de Palma. Los resultados muestran que el 34.7% manifiestan que existe un clima regular, 17.3% señalan que es muy favorable, el 13% señalan que es favorable y el 13% señalan como desfavorable. El factor más dominante es el *involucramiento laboral* con un nivel favorable equivalente al 26% y como un factor desfavorable en contraposición a la *autorealización* con un valor de 34.7%.

Almeida (2020) en su tesis satisfacción laboral en una empresa de pinturas de la ciudad de Quito, donde el objetivo del estudio fue determinar los niveles de satisfacción laboral en la empresa Produtekn, el enfoque de la investigación en cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal descriptivo. Los resultados indican que el 52% está muy satisfecho en la empresa, 36% satisfecho y el 4% insatisfecho. Respecto a las dimensiones más dominantes para la variable, encontramos al factor *satisfacción de la tarea* con un 52% correspondiente a muy satisfecho, seguido del factor *condiciones de trabajo* con un 48% muy satisfecho.

Pedraza (2020) en su estudio El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas, propuso como objetivo analizar desde la percepción de los empleados la relación de ambas variables, el estudio corresponde a un enfoque empírico, racional y causal; planteando las siguientes proposiciones H1: existe un efecto positivo del ambiente laboral hacia las emociones generales que se forman los empleados de sus experiencias en la organización, H2: existe un efecto positivo del ambiente laboral hacia las emociones específicas del cargo que desempeñan los empleados en sus organizaciones. Llegando a la conclusión que la variable satisfacción laboral está influenciada por las dimensiones del clima organizacional como afecto, estándares e identidad.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

González (2019) en su tesis Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, planteó como objetivo determinar la relación entre clima, estrés y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas, la muestra estuvo constituida por 300 docentes. El tipo de investigación es descriptivo – correlacional. Los resultados señalan que la relación clima laboral y estrés laboral es positiva y significativa con un valor de 0.250 y la relación clima y satisfacción laboral es positiva y significativa con un valor de 0.508. También, se indica en el estudio que el clima laboral es muy favorable con un 64% y desfavorable 23%, con relación al estrés laboral el estudio indica que el 72% manifiestan que es regular y el 17% señalan que están con estrés, finalmente con relación a la

satisfacción laboral el 60% manifiestan estar regularmente satisfechos, el 27.6% indican una parcial insatisfacción.

Anton & Paredes (2020) en su tesis análisis del clima laboral del colegio de ingenieros, consejo departamental Piura, el objetivo del presente estudio fue analizar la percepción de los 27 colaboradores en relación al clima laboral, el estudio es de carácter descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, para el estudio se utilizó la escala de medición del clima laboral de Palma, el estudio concluye que el estudio alcanza una valoración favorable, positivo en relación a las dimensiones *realización personal* con muchas posibilidades de realización 25,9%, siempre 18,5%; *compromiso laboral* con mucho compromiso 55.6%, siempre comprometidos 37%; *estilo de supervisión* con un mucho apoyo del 48% , siempre el apoyo 22% y *comunicación* con mucha comunicación el 37% y siempre 33.3% .

Méndez (2019) en su tesis definición e implementación de acciones para la mejora del clima laboral en una entidad financiera, planteó como objetivo definir e implementar acciones para la mejora del clima laboral; como consecuencia su hipótesis la definió como la definición de acciones a partir de la medición del clima laboral de un año base y su implementación, impactan de manera favorable en el clima laboral de una entidad financiera. Los resultados indican que la implementación de un conjunto de acciones a partir de una evaluación, tienen impacto positivo y relevante en el clima laboral, el calificativo para el año 2017 fue de 85 puntos, lo que representó un avance de 12 puntos respecto del año anterior.

Roncall (2019) en su tesis clima laboral y la gestión administrativa en la dirección regional de educación, propuso como objetivo identificar si el clima laboral se relaciona con la gestión administrativa, el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituido por 334 docentes, existiendo un nivel positivo alto entre clima laboral y la gestión administrativa con un coeficiente de correlación de 0.848, lo que implica que el clima laboral es muy importante para realizar una eficiente gestión administrativa debido al factor humano que es un activo importante de la institución.

Vásquez (2016) en su tesis Clima Laboral y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el hospital nacional “Arzobispo Loayza, planteó como propósito determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral, utilizó una muestra de 132 trabajadores, el estudio de carácter descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados muestran que el clima laboral es desfavorable y la satisfacción laboral es baja; con respecto al nivel de relación entre las variables es positiva y significativa con un factor de 0.260.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Jave & Vásquez (2020) en su tesis motivación y satisfacción laboral de los docentes en la institución educativa privada “Cabrera”, planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los docentes, tipo de investigación es básica, el nivel es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental de tipo transversal. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción laboral es alto con un 86%, medio con un 14%; en relación a las dimensiones encontramos que *condiciones del trabajo* tiene un 69% satisfacción alto, seguido de *derecho laboral* 45%, finalmente indicar que existe una correlación positiva fuerte entre las variables con una valor de 0.710.

Bautista & Uriarte (2019) en su tesis nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar, propusieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores de un programa de alimentación escolar, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; la dimensión más dominante de la variables es *significación de las tareas* con una media de 4.23, seguido de la dimensión *condiciones de trabajo* con una media de 3.61 y la dimensión con menos impacto es *reconocimiento personal y social* con una media de 2.41.

Soto (2019) en su tesis clima laboral y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera, cuyo propósito fue determinar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral, investigación de cuantitativa básica, de nivel

descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, tuvo una muestra de 55 trabajadores, los instrumentos de medición fueron los diseñados por Palma, los resultados señalan que existe una correlación positiva y directa entre ambas variables con un factor de 0.862; las dimensiones más dominantes del clima laboral son *comunicación* con 30% y *condiciones laborales* con 30% de nivel favorable, mientras que para satisfacción laboral las dimensiones más dominantes son *desempeño de las tareas* con satisfacción regular de 36% y las *condiciones físicas, beneficios laborales* con una satisfacción regular de 30%.

Mendoza & Lliuyacc (2018) en su tesis clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Lari contratistas, plantearon como objetivo investigar el nivel del clima organizacional en la satisfacción del personal; el problema de investigación planteado ¿cuál es el nivel de clima organizacional en la satisfacción laboral de Lari contratistas SAC?, el diseño de investigación fue no experimental transeccional, con una muestra de 103 trabajadores, los resultados en relación al clima organizacional es alto con 56% y para la satisfacción laboral es regular con 77%. La dimensión más dominante para clima organizacional es *flexibilidad* y para la variable satisfacción laboral la dimensión más dominante es *relaciones interpersonales*.

Fernández & Ortiz (2016) en su tesis relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac seguros y reaseguros SA filial Cajamarca, plantearon como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, el estudio es de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, se utilizó el instrumento de la autora Palma, los resultados muestran que el 60% de los colaboradores señalan que el clima es favorable, mientras que el 35% consideran que es medio; con respecto a la satisfacción el 100% indican estar de acuerdo con esta variable. Se determinó que existe una relación directa entre las variables con un coeficiente de correlación de 0.7889.



## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Clima laboral**

El concepto clima laboral ha evolucionado en el tiempo, los aportes iniciales contribuyeron a engrandecer las características organizacionales, con mayor énfasis en la estructura de las organizaciones y acorde a las circunstancias del entorno; luego aparecieron un segundo grupo de definiciones que dieron mayor relevancia a los aspectos cognitivos y factores individuales del trabajador para desarrollar su trabajo y sentirse satisfecho; finalmente, una tercera corriente señala que el clima está asociado a las percepciones que consideran la interacción entre el trabajador y el ambiente laboral (Forehan y Gilmer 1964, Friendlander y Margulies 1981, James y Jones 1974, Rousseau 1988, citado en Anton y Paredes 2020).

El clima laboral es entendido como la percepción que surge como resultado de los comportamientos cotidianos como: valores, cultura, estructura de la organización y la manera como estos influyen y alteran el significado y la relación de las personas involucradas (Pulido 2003, p. 39).

Para Brunet (2004) el clima laboral está influenciado por dos grandes escuelas i) la Gestalt que centra su atención en la organización de la percepción, donde los colaboradores comprenden al entorno organizacional desde sus criterios percibidos, ii) por otro lado encontramos la escuela funcionalista que centra su concepción del clima en el pensamiento y el comportamiento del trabajador en una dependencia directa del ambiente que los rodea.

En este sentido de ideas debe tener presente que el comportamiento de los trabajadores depende de lo planteado por Lewin, es decir, que está en función de la persona y su entorno; donde señala como definición “que el clima puede descomponerse en términos de estructura, tamaño, modos de comunicación, estilo de liderazgo; estos elementos suman para formar sus propias características, que son la personalidad de una organización y que influyen en el comportamiento del trabajador” (Brunet, 2004, p. 13)

Palma (2004) define clima organizacional como la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral, en función de aspectos vinculados a estructuras como: supervisión, normas internas, políticas institucionales, relaciones humanas, recompensas, etc. Enmarcado en sus cinco factores que explica en clima laboral.

El clima laboral esta asociado fundamentalmente “a las personas que se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional” (Chiavenato 2009, p. 260).

En este sentido, Rodríguez (2016, p. 5) también define al clima laboral como “el ambiente de trabajo en el cual se desempeñan los trabajadores, pudiendo presentarse dificultades desfavorables, que generen problemas como: ausentismo, atraso, resultados negativos, lo cual debe afrontarse”.

Aragon y López (2018, p.22) definen al clima laboral “como una asimilación físico-emotivo que tienen los trabajadores en su ambiente laboral. Entendiéndose que toda empresa cuenta con documentos normativos de estricto cumplimiento que influyen de manera directa en el comportamiento individual y colectivo de los trabajadores.

### **2.2.1.1 Dimensiones del clima laboral**

Para Molina (2017) el estudio del clima laboral es una condición básica y necesaria para lograr cumplir de manera eficiente los objetivos institucionales; es decir, que clima es el conjunto de características propias de la organización que la distinguen de las demás e influyen positivamente en el comportamiento cotidiano de sus colaboradores.

Para el presente estudio, se ha propuesto analizar las siete (7) dimensiones propuestas por Molina (2017, pp. 22-23) que a continuación las detallamos:

1. **Relaciones Humanas en el trabajo**, Formas en que las personas de una organización piensan una de la otra y se tratan o relacionan entre

sí; grado en que las personas se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas.

2. ***Estilo de Liderazgo***, Grado en que los jefes guían, apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.
3. ***Sentido de Pertenencia***, Grado de orgullo derivado de la vinculación con el trabajo, compromiso con sus objetivos y programas.
4. ***Estabilidad***, Grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
5. ***Retribución***, Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
6. ***Claridad y Coherencia en la Autoridad***, Grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa, medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.
7. ***Valores Colectivos***, Grado en que las personas perciben el medio interno:
  - ✓ Cooperación: ayuda mutua, apoyo
  - ✓ Responsabilidad: esfuerzo adicional, cumplimiento
  - ✓ Respeto: consideración, buen trato

### **2.2.2 Satisfacción laboral**

Es de mucha importancia que las empresas, dentro de sus prácticas cotidianas de recursos humanos, transmitan mensajes a sus colaboradores haciéndoles saber que son importantes, promoviendo una cultura de equidad y justicia, generando por tanto una estrategia de bienestar colectivo entre los miembros de

la empresa (Hosie et al, 2007; Zenteno-Hidalgo & Durán 2016; citado en Pedraza Melo, 2020).

En estudios preliminares, se ha encontrado aspectos como las características personales y el flujo de trabajo, el equilibrio entre el trabajo y la familia, lo que implica que la satisfacción laboral conlleva como resultado a tener trabajadores más felices y comprometidos con sus empresas, lo que implica un mayor rendimiento y creatividad laboral (Hosie et al, 2007 citado en Pedraza Melo, 2020).

También, Pedraza Melo (2020, p. 10) manifiesta que la satisfacción laboral es un tema relacionado con las emociones y actitudes del trabajador, y tienen una relación directa con el logro de metas y resultados de la empresa; es decir, la satisfacción laboral muestra el estado de bienestar de los trabajadores con su trabajo realizado, en función a sus cargos desempeñados.

Para Palma (2001), satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, en función de aspectos vinculados al desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que percibe, relaciones con sus compañeros de trabajo y relación con sus jefes.

Tabla 1. Definiciones e implicaciones de la satisfacción laboral.

Descripción general	Fuente
Estado emocional positivo (placentero), producto de la evaluación y apreciación subjetiva de los trabajadores, acerca de las situaciones vivenciales que experimentan en sus cargos desempeñados.	Chiang y Ojeda (2013), Locke (1976), Serrano et al. (2015).
Percepciones gestadas en el empleado sobre sus funciones y ambiente laboral, que se desarrolla a partir de su juicio de evaluación, sobre las situaciones que experimentaron o experimentan en su estancia en la organización.	Chiang, Salazar y Núñez (2007), Chiang et al. (2008), Sundstrom & Sundstrom (1986).
Implica sentimientos positivos o negativos del empleado hacia su trabajo, que son producto de la experimentación gradual que el empleado valora del mismo.	Schermerhorn, Hunt y Osborn (1987).
Representa la valoración apreciativa, que percibe el trabajador como resultado de sus expectativas y deseos que espera cumplir con el puesto desempeñado, y los beneficios que realmente obtiene (remuneración, oportunidades de promoción, autonomía).	García-Pozo, Moro-Tejedor y Medina-Torres (2010), Gil-Flores (2017), Rice et al. (1991).

Implica la emoción que se produce en el empleado, al comparar los beneficios realmente obtenidos por su trabajo, respecto a sus expectativas merecidas y generadas por la contribución que la persona estima aporta a su organización.	Cantón y Téllez (2016), Oshagbemi (1999).
Refiere al grupo de emociones buenas o inconvenientes, producidas en los trabajadores como resultado de los juicios de evaluación emitidos sobre las experiencias vividas del ambiente laboral.	Acosta y Venegas (2010), Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2011), Davis y Newstrom (2007).

Nota. Pedraza Melo (2020, p. 12)

Para Sánchez y García (2017, p. 162) satisfacción laboral es “básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de los trabajadores en diversos aspectos de su trabajo”.

Cranny, Smith & Stone (1992) afirman que la satisfacción laboral esta conformada por tres elementos i) *factor cognitivo* que se relaciona a las creencias e ideologías del trabajador en relación a su trabajo, ii) *factor afectivo* asociado al sentido de pertinencia y las emociones experimentadas en el centro laboral y iii) *factor comportamental* que se asocia al comportamiento del trabajador en el desempeño de su trabajo (Citado en Jiménez, Bravo & Toledo, 2020, pp. 66).

También, Wright & Cropanzano (2000) afirman que satisfacción laboral es la relación afectiva que nace al comparar la realidad del ámbito laboral con las expectativas que se tiene de éste (Citado en Jiménez, Bravo & Toledo, 2020, pp. 66).

Además, satisfacción laboral se asocia a la flexibilidad y facilidad al cambio de forma positiva, por ello las medidas tomadas en la organización deben ser favorables para los colaboradores, y de esta manera ellos se sentirán satisfechos con su entorno (Sanín & Salanova (2014) Citado en Govea & Zuñiga, 2020).

Por otro lado, Agurto (2017, p.15) señala que satisfacción laboral “esta conformado por el conjunto de actitudes que toma o que tiene el trabajador con respecto a su trabajo y que son manifestadas a través de sus formas de comportamientos y estados de ánimo”.

Finalmente, se manifiesta que la satisfacción laboral no sólo se estudia para mejorar los resultados de la empresa, sino por los cambios que genera en la vida social de los trabajadores, puesto que podría afectar las relaciones internas y externas, por eso es importante diseñar políticas y estrategias que contribuyan a mejorar la organización y por ende la satisfacción (Vizcaíno Cruz, 2020).

### **2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción laboral**

Chiavenato (2009 Citado en Agurto, 2017) menciona tres elementos asociados a la satisfacción laboral i) se refiere que las actitudes definen las predisposiciones hacia determinados aspectos del entorno, como su trabajo, los compañeros, sus salarios, relaciones interpersonales, ii) que las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y de su identificación y iii) señala que las actitudes se encuentran organizadas por la personalidad, pero están sujetas a cambio

En ese sentido, Robbin & Judge (2013 p.70) manifiestan que satisfacción laboral son “enunciados de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos” que deberán facilitar al trabajador la manera en que éstos se siente con respecto a su entorno. Según nuestro punto de vista, afirmamos que el ámbito laboral existe la creencia que una buena satisfacción de los colaboradores trae como consecuencia resultados positivos para la empresa, por consiguiente, se puede inferir que éstos respetarán las reglas internas y las decisiones que adopte la organización.

Para el presente estudio, se va a trabajar la escala de satisfacción laboral diseñada por Palma (1999), para determinar el diagnóstico del comportamiento y actitud de los trabajadores de la empresa contratista, dicha escala consta de siete (7) dimensiones y 36 ítems que ayudan a medir el grado de satisfacción; a continuación, detallamos las dimensiones y sus conceptos:

1. *Satisfacción de la tarea*; está asociado con la disposición que tiene el empleado en función a su actividad proporcionándole un sentimiento de esfuerzo y realización personal.

2. *Condiciones laborales*; consiste en la valoración del trabajo en relación al uso de los factores normativos que permiten regular las actividades de la empresa.
3. *Reconocimiento laboral*; son los logros u objetivos alcanzados por el trabajo desarrollado a través de una evaluación en función de su propio conocimiento.
4. *Beneficios económicos*; son los conceptos remunerativos que surgen como resultado del esfuerzo realizado por el trabajador por una tarea o función asignada por el empleador.
5. *Políticas administrativas*; son el conjunto de reglas, normas, directivas internas que dispone la organización para reglamentar el desarrollo de las funciones del trabajador.
6. *Relaciones interpersonales*; son los niveles de mayor satisfacción que puede tener el trabajador en relación con una interacción con sus compañeros de trabajo y jefe inmediato de la empresa, donde comparte sus labores cotidianas.
7. *Relación con la autoridad*; se basa en el tipo de aprecio que puede experimentar el trabajador con su empleador o directivos de alto rango en relación a sus actividades cotidianas.

### **2.3 Discusión teórica**

Según, Cabrera & Schwerdt, (2017) los conceptos iniciados por Mayo se resumen en la participación del trabajador, el reconocimiento y la valoración, el crecimiento de los procesos de motivación, liderazgo como los elementos claves para la adaptación de la organización a un proceso denominado relaciones humanas. Debiendo entender que un líder se preocupa por que sus subordinados tengan información, opinión, discutan y ayuden o colaboren en la toma de decisiones de la empresa.

En ese sentido, Montenegro (2018) manifiesta que la capacidad para desarrollar una actividad dentro de la empresa tiene un elemento fundamental que se llama motivación, puesto que ésta brinda elementos necesarios para mejorar los rendimientos y por tanto, se convierte en un indicador para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores en una organización. Por otro lado, Brunet (2004) señala que necesariamente el clima laboral de una empresa influye necesariamente en el comportamiento de sus trabajadores a través de su estructura organizacional, los nodos de comunicación, estilos de liderazgo y las normas internas que ayudan a mantener un equilibrio entre trabajadores y empresa.

En este sentido, Rodríguez (2016), Brunet (2004) sostiene que Likert explica el clima organizacional desde tres variables fundamentales, que explican las características de la empresa y cómo éstas influyen en la percepción de sus colaboradores, donde encontramos:

- i) *Variables causales* orientadas a señalar el sentido de la empresa y que pueden ser modificadas por sus integrantes,
- ii) *Variables intermedias* reflejan en estado interno y la salud de la empresa, y comprenden la motivación, actitud, objetivos institucionales y toma de decisiones,
- iii) *Variables finales* básicamente son el resultado de las variables causales e intermedias orientadas a determinar la eficacia de la empresa a través de productividad, gastos, ganancias y pérdidas.

Finalmente, Manso (2002) sostiene que la motivación se deriva de factores importantes como el de *higiene* que consiste en la supervisión, sueldos, seguridad y salud en el trabajo, etc., por otro lado encontramos el segundo elemento *motivación* que está integrada por el reconocimiento, responsabilidad, crecimiento profesional y la auto realización.



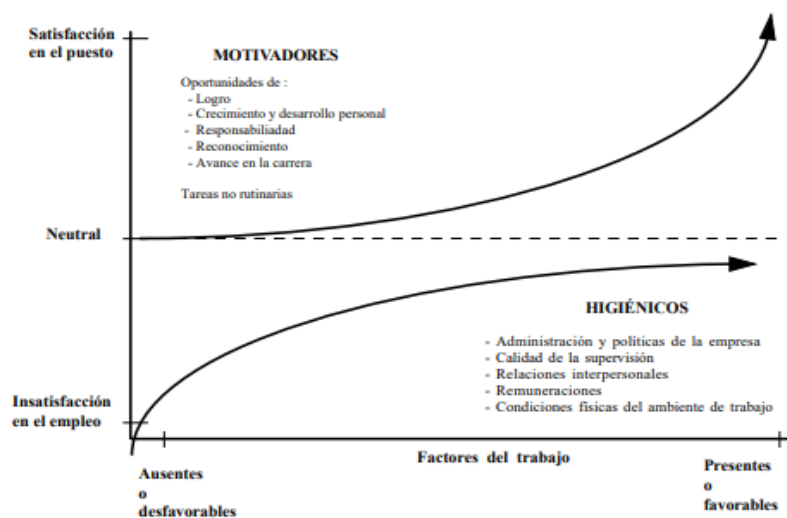


Figura N° 1. Teoría de la motivación – higiene (Manso, 2002, p. 82)

## 2.4 Definición de términos básicos

1. *Clima organizacional* es el proceso de mejorar las conductas o comportamientos, se aprenden desde la escuela y entonces el clima será el resultado de las relaciones que se dan en la organización, todos los cambios afectan las formas de pensar, los estilos de vida, las actividades; porque no decir cambian las conductas de la persona (López & María, 2013)
2. *Clima autoritario explotador*; es aquel que no tiene confianza en sus trabajadores, las decisiones y la definición de objetivos se toman en la alta dirección de la empresa, son los directivos de alto mando quienes toman dichas decisiones (Brunet, 2004).
3. *Clima autoritario paternalista*; es un clima diferente al anterior este tipo de clima privilegia la confianza en sus colaboradores, como la de un padre para con sus hijos; las decisiones gerenciales son tomadas en la alta dirección de la empresa (Rodríguez, 2016, p. 7).
4. *Estilo de Liderazgo*; grado en que los jefes guían, apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores (Molina, 2017).
5. *Tipo de clima consultivo*; en este tipo de clima existe mucha confianza entre los directivos y colaboradores, donde se privilegia el prestigio y la autoestima de los empleados, las recompensas y castigos son empleados de manera ocasional, (Rodríguez, 2016, p. 7).

6. *Tipo de clima participación en grupo*; este tipo de clima es muy diferente a los tres anteriores puesto que acá se privilegia la toma de decisiones a todos los colaboradores de la organización y por lo tanto la confianza está plasmada en todos los colaboradores de la organización (Roa, 2004).
7. *Satisfacción laboral* es la valoración que una persona realiza del conjunto de estímulos, que configuran el contexto de trabajo en el que se desenvuelve, y se encuentran fuertemente relacionado con el clima laboral (Vega, Martín y Núñez 2010 Citado en Yuctor & Salazar, 2019 p. 84)
8. *Reconocimiento laboral*; son los logros u objetivos alcanzados por el trabajo desarrollado a través de una evaluación en función de su propio conocimiento (Palma, 1999).

## **2.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

**Hi:** Existe una relación positiva lineal moderada entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca. Lo que implica que, a mayor presencia del clima laboral, la presencia de la dimensión reconocimiento laboral, estará presente con mayor intensidad.

### **VARIABLES**

#### **Variable independiente**

Clima laboral

#### **Variable dependiente**

Satisfacción laboral

### 2.5.1 Operacionalización de las variables

**Tabla N° 2. Cuadro de Operativización de variables – Clima Laboral**

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento de recolección de datos</b>
Clima laboral	“clima laboral es esta fundamentada en términos de estructura, tamaño, nodos de comunicación, estilo de liderazgo; éstos elementos suman para formar sus propias características, que son la personalidad de una organización; que influyen en el comportamiento del trabajador” (Brunet, 2004, p. 13)	Relaciones Humanas en el trabajo	- Relaciones de trabajo - Respeto hacia los compañeros - Comunicación entre colaboradores	Encuesta
		Estilo de Liderazgo	- Participación - Dirección - Definición de metas	Encuesta
		Sentido de Pertenencia	- Compromisos - Establecimiento de objetivos	Encuesta
		Retribución	- Ingresos - Incentivos - Ascensos	Encuesta
		Estabilidad	- Evaluación - Capacitación - Transparencia	Encuesta
		Claridad y Coherencia en la Autoridad	- Programación - Cumplimiento de objetivos y metas	Encuesta
		Valores Colectivos	- Cohesión - Compromiso - Tolerancia	Encuesta

Nota. Elaboración propia

**Tabla N° 3. Cuadro de Operativización de variables – Satisfacción laboral**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
Satisfacción laboral	“Es la valoración que una persona realiza del conjunto de estímulos, que configuran el contexto de trabajo en el que se desenvuelve, y se encuentran fuertemente relacionado con el clima laboral (Vega, Martín y Núñez 2010 Citado en Yuctor & Salazar, 2019 p. 84)	Satisfacción de la tarea	- Realización de la tarea - Satisfacción por el trabajo	Encuesta
		Condiciones laborales	- Distribución ambiente de trabajo - Comodidad para el trabajo	Encuesta
		Reconocimiento laboral	- Desarrollo personal - Logros en el trabajo	Encuesta
		Beneficios económicos	- Ingresos - Retribución equitativa	Encuesta
		Políticas administrativas	- Trato laboral - Cumplimiento de horario de trabajo	Encuesta
		Relaciones interpersonales	- Compañerismo - Solidaridad por el trabajo	Encuesta
		Relación con la autoridad	- Comprensión por la autoridad - Buenas relaciones con los jefes	Encuesta

Nota. Elaboración propia

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Unidad de análisis, universo y muestra

##### 3.1.1 Unidad de análisis

Seleccionar la población en un estudio de investigación, implica obligatoriamente definir la unidad de análisis que pueden ser organizaciones, personas u otros elementos que puedan ser medidos, que ha tenido que haberse precisado en el problema de investigación (Hernández et al, 2010). Para la presente investigación nuestra unidad de análisis está constituida por los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L.

##### 3.1.2 Universo

Habiendo definido nuestra unidad de análisis, luego procedimos a estimar nuestra población de estudio, que está conformado por la totalidad de los directivos y empleados de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L. Hernández et al (2010) señalan que población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones a estudiar. Bajo estas características la población en la presente investigación está conformada por 85 colaboradores entre directivos y personal de piso.

##### 3.1.3 Muestra

Determinar una muestra significa, delimitar las características de la población a estudiar, la muestra obligatoriamente debe ser representativa de su población (Hernández et al, 2010). Es decir, que se ha utilizado un método probabilístico para determinar exactamente la muestra y que es fundamental en el diseño de investigaciones por encuestas, donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. La fórmula utilizada se describe a continuación:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

**Donde:**

N= Población                      Z= Nivel de confianza  
e= Margen de error esperada    p= probabilidad de éxito  
q= Probabilidad de fracaso  
n= Muestra

Tabla 4.

Determinación de la muestra

N	85
N-1	84
P:	0.50
Q:	0.50
Z:	1.645
e:	0.10
<b>n:</b>	<b>38</b>

**Nota.** Elaboración propia.

### 3.2 Tipo, nivel y diseño de investigación

Para el presente estudio se ha determinado una investigación de tipo aplicada, que fundamentalmente pretende resolver problemas específicos de la empresa, como son el clima y la satisfacción de sus trabajadores, y con el estudio proponer recomendaciones para mejorar éstas variables.

Para Hernández et al (2010) un estudio descriptivo – correlacional, descriptivo implica recoger informar, medir y describir las de manera independiente y correlacional porque se va a medir el en estudio el grado de relación entre las variables a través de análisis de correlaciones y regresiones.

Finalmente, Hernández et al (2010) señalan que el diseño de una investigación no experimental de corte transversal, significa que la información se va a recoger en un determinado periodo de tiempo y por única vez, para lo cual se emplearan las encuesta según el diseño de Molina (2017) y Palma (1999).

### 3.3 Métodos de investigación

Los autores Muñoz (1998) y Bernal (2010) indican que toda investigación debe utilizar un método que valide la información, en el presente estudio estamos dando énfasis al método de *análisis y síntesis*, el análisis nos va ayudar en la identificación de los elementos y componentes de cada una de las variables mediante la característica de nuestra unidad de análisis para llegar a conclusión de nuestros resultados; para finalmente integrarlos y determinar la relación entre ambas variables.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Definido el tipo, nivel y diseño de la investigación y que guarde coherencia con el problema, objetivos e hipótesis, procedemos a definir la técnica e instrumento para el estudio. García (1993) sostiene que una encuesta es una investigación aplicada a una muestra representativa, utilizando para ello procedimientos estandarizados, para obtener mediciones cuantitativas de la población. Para ello se describe los siguientes procedimientos:

- ✓ Primero, se procedió a definir el instrumento de medición a emplear en el estudio, para la variable clima laboral se utilizará la escala de Molina (2017) y para la variable satisfacción laboral se utilizará la escala de Palma (1999), ambos instrumentos han sido validados y utilizados en diferentes estudios; por lo tanto, en estudio no será necesario realizar una validación por expertos.
- ✓ Segundo, aprobado el proyecto de tesis por la Universidad se procederá a realizar el trabajo de campo con la aplicación, recolección, análisis e interpretación de los datos, que se desarrollan y presentarán de acuerdo al protocolo establecido por la Universidad.

Finalmente, el instrumento este diseño para medir las variables a partir del modelo a escala de likert, con un cuestionario con las siguientes alternativas:



<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>

### **3.5. Validez y confiabilidad**

De acuerdo a Celima & Campos (2005) indican que validar es realizar un proceso de comparación con un patrón de referencia, los estudios de investigación utilizan para medir la validez y confiabilidad de los instrumentos el *coeficiente alfa de cronbach* que permite medir la consistencia interna de cada ítem del instrumento, cuando los valores alfa de cronbach están entre 0.70 y 0.90 indican una buena consistencia del instrumento.

### **3.6. Técnicas de análisis de datos**

Concluido con las etapas y/o protocolo de investigación, y contando con los instrumentos de recojo de información, que han sido validados y aplicados en diferentes estudios, procedemos a definir la técnica para procesar y analizar los datos que se recogerán en el estudio de campo, como producto de la aplicación de la encuesta; en tal sentido, para el presente estudio utilizaremos la estadística descriptiva (moda, media, desviación estándar), análisis de correlaciones y regresiones con tablas de frecuencia y gráficos desde el Excel. Dejando claro que el diseño de la información es transversal, por lo tanto, los datos se obtendrán en periodo único.

### **3.7. Aspectos éticos de la investigación**

Para el presente estudio de investigación, como tesistas, nos comprometemos a respetar la confiabilidad de los datos adquiridos y la veracidad de los resultados durante la investigación; la información adquirida de la empresa será utilizada sólo para los fines de la presente investigación, también se tendrá en cuenta la autoría de cada cita indicada mediante normas APA, puesto que nuestro proyecto es original.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## **4.1. RESULTADOS**

En el presente capítulo, desarrollamos los resultados procesados de la aplicación de los instrumentos aplicados para ambas variables, que fueron desarrollados y validados por Molina (2017) para la variable clima organizacional y Palma (1999) para la variable satisfacción del cliente; dichos instrumentos fueron aplicados a los trabajadores de la empresa constructora, para poder determinar las dimensiones más dominantes en cada variable de estudio.

Para el procesamiento y tabulación de los datos encontrados, se utilizó el sistema Excel, mediante estadísticos descriptores como media, mediana, desviación estándar, mínimos y máximos; para determinar la relación de las variables se utilizó el análisis de correlación y para conformar dicha relación se utilizamos las regresiones.

También, es importante señalar que en todo estudio de investigación la validez y confiabilidad del instrumento, son elementos que permiten contar con la rigurosidad científica en la aplicación y recojo de los datos. En este sentido Malhorta (2008) señala que cuando el coeficiente adopta un valor igual o menor 0.6 es no satisfactoria, pero cuando los valores son superiores a 0.70 indican buena consistencia del ítem y cuando los valores superan el 0.80 nos encontramos ante un instrumento que es confiable.

A continuación, mostramos nuestros resultados:

### **4.1.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos**

La tabla N° 4, presenta el coeficiente alfa de cronbach de las variables, para el clima organizacional se tiene un valor de 0.97 y para satisfacción laboral se tiene un valor de 0.77; ambos instrumentos tienen valores superiores a 0.70 (Celima y Campos, 2005) lo que implica que tienen buena consistencia y por tanto el instrumento es confiable para desarrollar el estudio de investigación y determinar la dominancia de sus dimensiones y el grado de relación entre ambas.

Tabla N° 05. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa Cronbach
<b>Clima laboral</b>	<b>0.97</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>0.77</b>

Nota. Elaboración propia, 2019.

#### 4.1.2. Análisis de descriptivo de las variables

##### a. Estadísticos descriptores del Clima laboral

En la tabla N° 6, se realiza el análisis descriptivo para el clima laboral; donde se tiene en cuenta la media, mediana, desviación estándar, mínimos y máximos para la variable y poder identificar las dimensiones y el grado de dominancia de éstas; donde la dimensión *valores colectivos* tiene la media que indica ser **la más dominante** con un valor de 4.11 y con 0.55 de desviación estándar, seguida de claridad y coherencia con una media con valor de 4.07 respectivamente. Las dimensiones relaciones humanas en el trabajo tienen una media de 3.97, seguida de sentido de pertenencia con una media de 3.88, las más bajas son estilo de liderazgo con una media de 3.88 y retribución con una media de 3.80 (Ver Figura N° 2).

Tabla N° 06. Descriptores del Clima laboral

Clima organizacional	Media	Mediana	Desv. Estándar	Mínimo	Máximo
Relaciones Humanas en el Trabajo	3.97	4.00	0.60	1.00	5.00
Estilo de Liderazgo	3.88	4.00	0.75	1.00	5.00
Sentido de Pertenencia	3.92	4.00	0.64	1.00	5.00
Retribución	3.80	4.00	0.65	1.00	5.00
Estabilidad	<b>4.07</b>	4.00	0.59	1.00	5.00
Claridad y Coherencia	<b>4.07</b>	4.00	0.67	1.00	5.00
Valores Colectivos	<b>4.11</b>	4.00	0.55	1.00	5.00

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores Corsati, 2020.

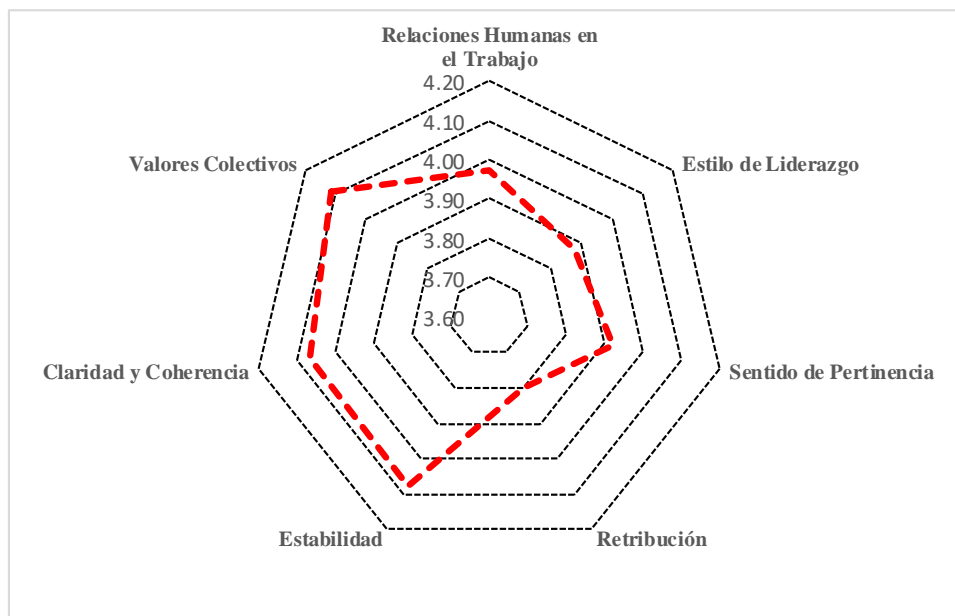


Figura 2. Estadísticos descriptores del Clima laboral, trabajadores empresa Corsati. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

### b. Descripción del clima laboral y sus dimensiones

La tabla N° 7, hace la caracterización de la variable a partir de escala de medición utilizado para el estudio, donde se determinó que el 61% está de acuerdo con el clima laboral, el 19% indica estar muy de acuerdo, por lo tanto, señalar que el 80% de los trabajadores sienten que el clima laboral de la empresa es adecuado para que desarrollen sus labores. Existe un 19% de trabajadores que les es indiferente el clima laboral y sólo el 1% se encuentra en desacuerdo (Ver Figura N° 3).

Tabla N° 07. Caracterización del Clima laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	24	1%
<b>3. Indiferente</b>	364	19%
<b>4. De acuerdo</b>	1188	61%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	362	19%
	1938	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

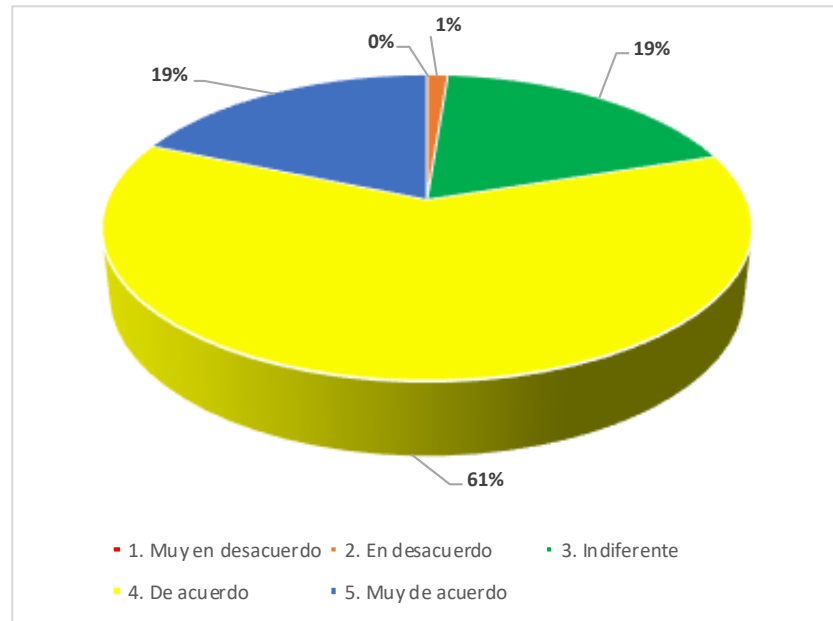


Figura 3. Clima laboral de los trabajadores de la empresa Corsati. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

También, el estudio nos permite mostrar a través de la escala de medición, el comportamiento de los trabajadores a partir de cada una de las dimensiones estudiadas para la variable clima organizacional; en la tabla N° 8, se indica que el 59% y 31% está de acuerdo y muy de acuerdo con la dimensión *relaciones humanas en el trabajo*, sólo el 9% está en desacuerdo y el 1% es indiferente; por lo tanto, señalar que el 90% de los trabajadores perciben que las relaciones en el trabajo son adecuadas para desarrollar sus actividades (Ver Figura N° 4).

Tabla N° 08. Descripción de la dimensión relaciones humanas en el trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	6	2%
<b>3. Indiferente</b>	55	14%
<b>4. De acuerdo</b>	263	69%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	56	15%
<b>TOTAL</b>	380	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

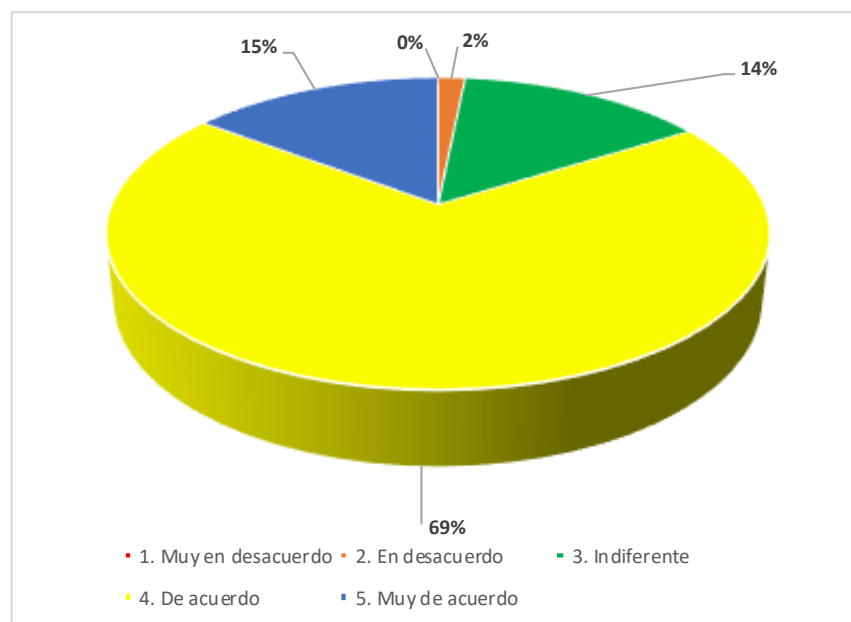


Figura 4. Dimensión relaciones humanas en el trabajo. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

En la tabla N° 9, se muestra la percepción que los trabajadores en relación a la escala utilizada para la dimensión *estilo de liderazgo*, donde el 48% señala está de acuerdo, el 21% muy de acuerdo, el 29% se muestra indiferente y sólo el 2% señala estar en desacuerdo.

Señalar, que para el 69% de los trabajadores el estilo de liderazgo de sus jefes, es el adecuado para impartir sus tareas y contribuir con el logro de objetivos y metas de la empresa (Ver Figura N° 5).

Tabla N° 09. Descripción de la dimensión *estilo de liderazgo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	9	2%
<b>3. Indiferente</b>	109	29%
<b>4. De acuerdo</b>	182	48%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	80	21%
	380	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

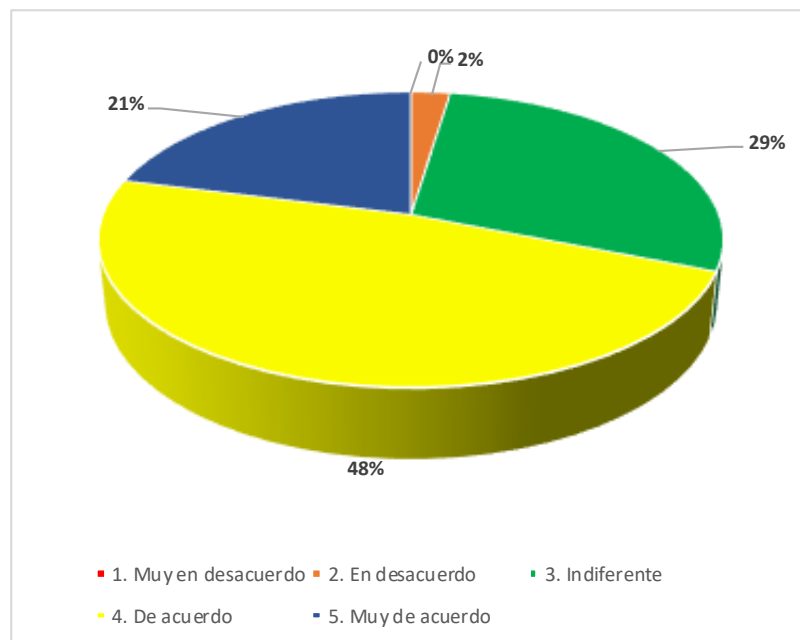


Figura 5. Dimensión estilo de liderazgo. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

También la tabla N° 10, permite conocer la percepción de los trabajadores en relación a la escala utilizada, referente a la dimensión *sentido de pertenencia*, donde el 57% señala estar de acuerdo, el 17% muy de acuerdo, el 24% se muestra indiferente y el 0% señala estar en desacuerdo.

En tal sentido, mencionar que para el 76% de los trabajadores; sentido de pertenencia implica para ellos, su orgullo de pertenecer a dicha empresa y sienten satisfacción y compromiso cumpliendo sus objetivos y metas (Ver Figura N° 6).

Tabla N° 10. Descripción de la dimensión sentido de pertenencia

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	0	0%
<b>3. Indiferente</b>	65	24%
<b>4. De acuerdo</b>	157	59%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	44	17%
	266	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.



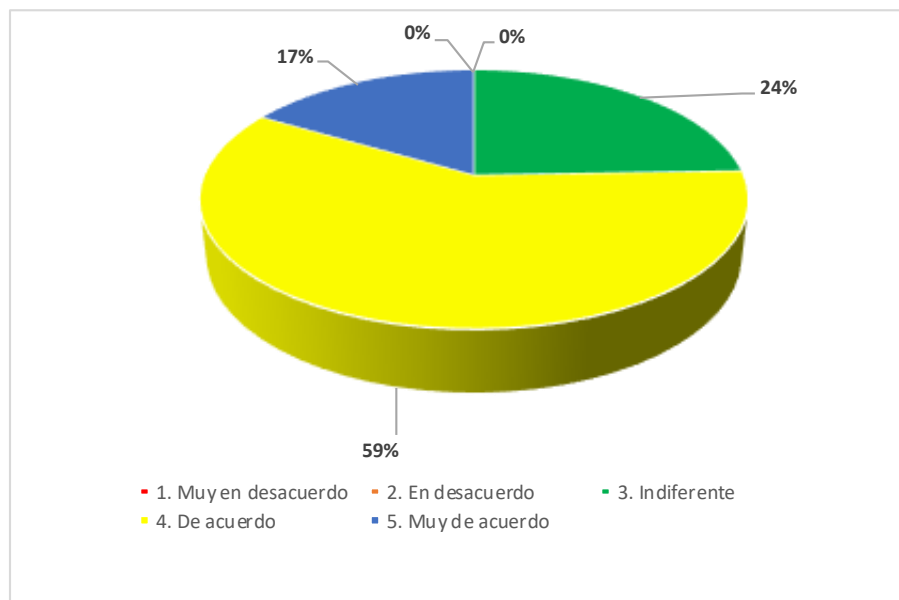


Figura 6. Dimensión sentido de pertenencia. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

Por lado, la tabla N° 11, permite conocer la percepción de los trabajadores en función a la escala utilizada, con referencia a la dimensión *retribución*, el 67% señala estar de acuerdo, mientras que el 7% muy de acuerdo, el 16% se muestra indiferente y sólo el 3% señala estar en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 74% de los trabajadores; retribución implica estar de acuerdo con sus haberes, es decir, que existe equidad entre la labor que desempeñan con su sueldo percibido y poder cumplir con sus objetivos y metas (Ver Figura N° 7).

Tabla N° 11. Descripción de la dimensión retribución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	2	1%
<b>3. Indiferente</b>	44	29%
<b>4. De acuerdo</b>	88	58%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	18	12%
	152	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

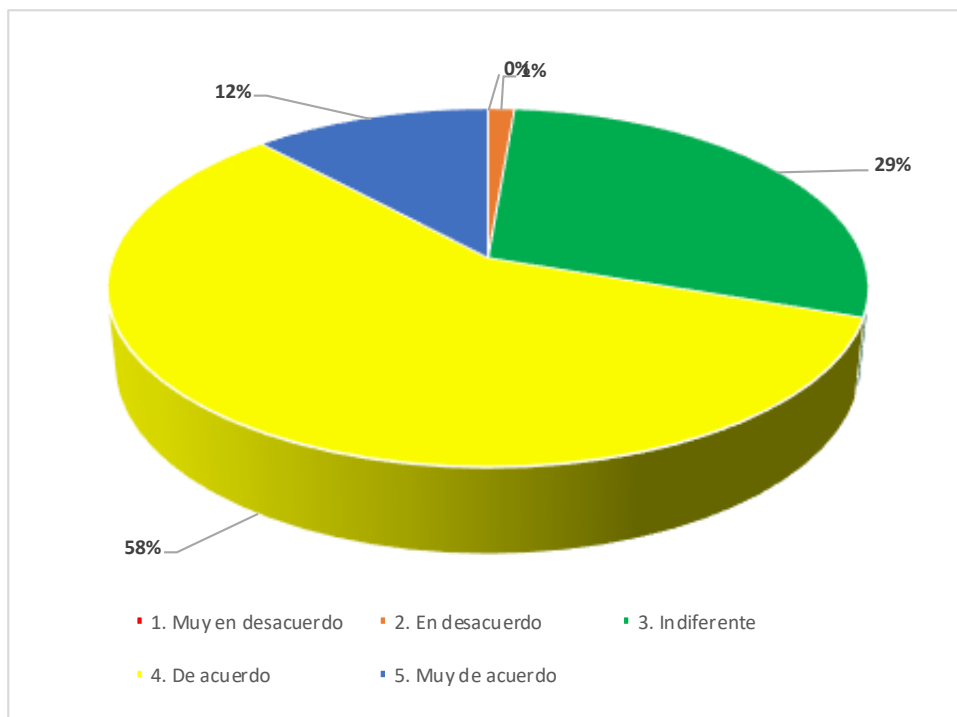


Figura 7. Dimensión retribución. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

También, la tabla N° 12, permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *estabilidad*, el 73% señala estar de acuerdo, mientras que el 18% muy de acuerdo, el 6% se muestra indiferente y sólo el 3% señala estar en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 91% de los trabajadores; estabilidad implica, que son parte de la empresa y que las políticas laborales son utilizadas con criterio justo, es decir, que los trabajadores comprenden que su estabilidad o separación de la empresa siempre son por razones justas (Ver Figura N° 8).

Tabla N° 12. Descripción de la dimensión estabilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	6	3%
<b>3. Indiferente</b>	13	6%
<b>4. De acuerdo</b>	167	73%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	42	18%
	228	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

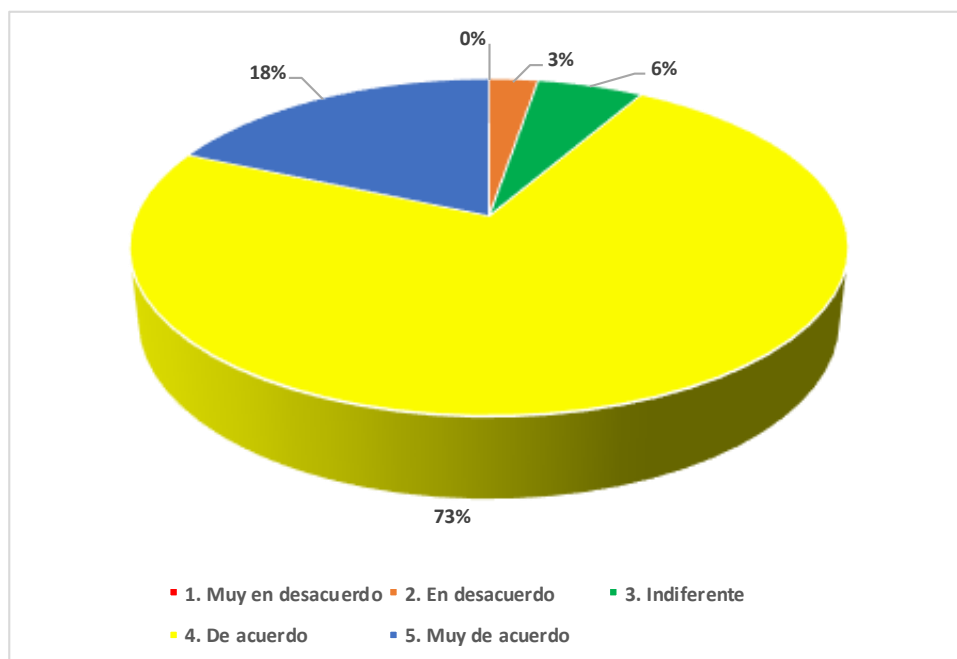


Figura 8. Dimensión estabilidad. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

Por otro lado, la tabla N° 13, permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *claridad y coherencia*, el 55% señala estar de acuerdo, mientras que el 26% muy de acuerdo, el 19% se muestra indiferente y el 0% señala estar en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 81% de los trabajadores; claridad y coherencia implica, que los altos funcionarios de la empresa tienen calidad de sus políticas empresariales; las actividades, tareas, objetivos y metas son coherentes con su plan de trabajo aprobado desde la alta dirección (Ver Figura N° 9).

Tabla N° 13. Descripción de la dimensión claridad y coherencia

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	0	0%
<b>3. Indiferente</b>	44	19%
<b>4. De acuerdo</b>	125	55%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	59	26%
	228	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

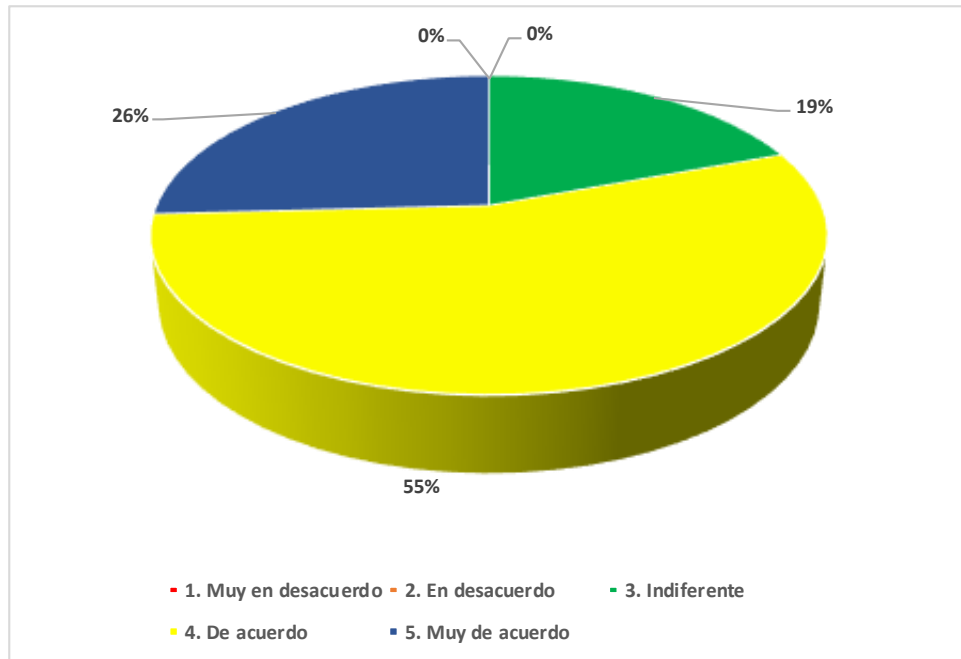


Figura 9. Dimensión claridad y coherencia. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

Finalmente, la tabla N° 14, permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *valores colectivos*, el 70% señala estar de acuerdo, mientras que el 21% muy de acuerdo, el 9% se muestra indiferente y el 0% señala estar en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 91% de los trabajadores; valores colectivos implica, que tanto directivos como trabajadores tienen un alto espíritu colaborador y de ayuda mutua entre ellos, sentido de responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas y funciones y respeto mutuo entre los colaboradores que implica consideración y buen trato (Ver Figura N° 10).

Tabla N° 14. Descripción de la dimensión valores colectivos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	1	0%
<b>3. Indiferente</b>	24	9%
<b>4. De acuerdo</b>	185	70%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	56	21%
	266	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

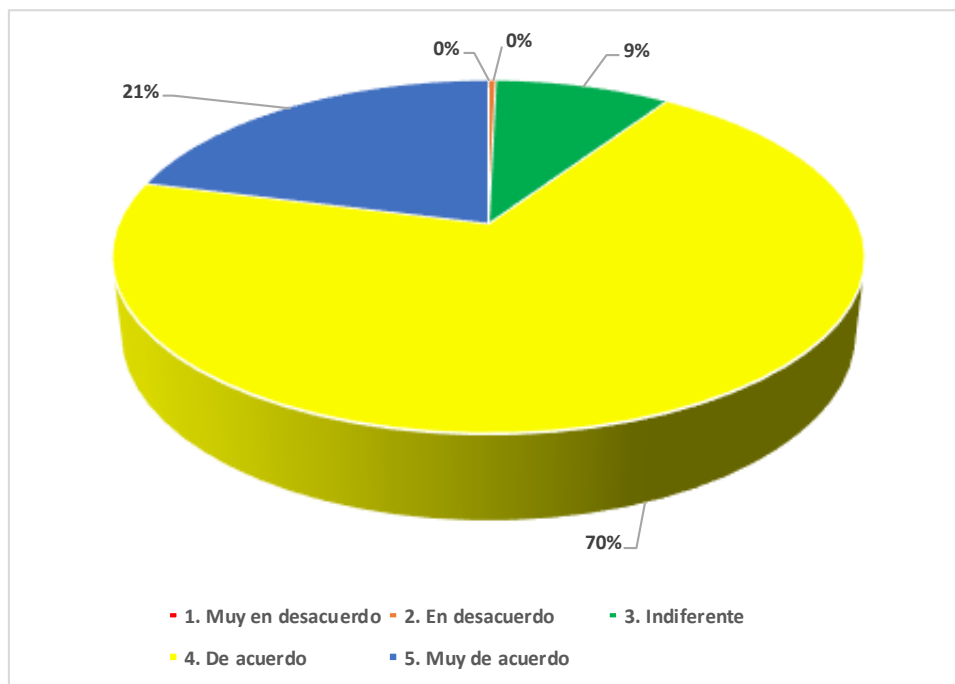


Figura 10. Dimensión valores colectivos. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

### c. Estadísticos descriptores de satisfacción laboral

En la tabla N° 15, se realiza el análisis descriptivo para la variable satisfacción laboral, donde se tiene en cuenta la media, mediana, desviación estándar, mínimos y máximos para identificar las dimensiones y el grado de dominancia de éstas; donde la dimensión *reconocimiento laboral* tiene la media que indica ser **la más dominante** con un valor de 4.07 y con 0.74 de desviación estándar, seguida de condiciones laborales y relación con la autoridad con una media de un valor de 3.94 y 3.80 respectivamente.

Por otro lado, las dimensiones relaciones interpersonales, satisfacción de la tarea tienen una media de 3.51 y 3.47 respectivamente; las dimensiones con valores bajos son beneficios económicos y políticas administrativas con una media de 2.87 y 1.78 respectivamente (Ver Figura N° 11).

Tabla N° 15. Estadísticos descriptores satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Media	Mediana	Desv. Estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción de la tarea	3.47	4.00	1.57	1.00	5.00
Condiciones laborales	<b>3.94</b>	4.00	0.64	1.00	5.00
Reconocimiento laboral	<b>4.07</b>	4.00	0.74	1.00	5.00
Beneficios económicos	2.87	3.00	1.56	1.00	5.00
Políticas administrativas	1.78	2.00	0.77	1.00	5.00
Relaciones interpersonales	3.51	4.00	1.21	1.00	5.00
Relación con la autoridad	<b>3.80</b>	4.00	1.07	1.00	5.00

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

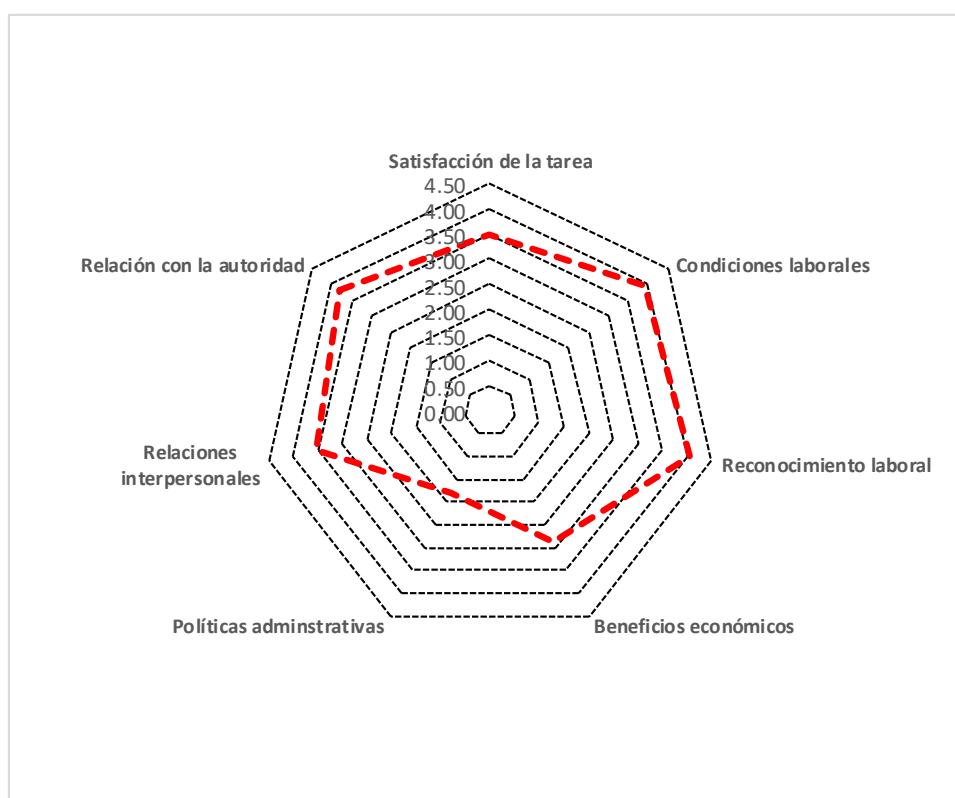


Figura 11. Estadísticos descriptores satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

#### d. Descripción de satisfacción laboral

La tabla N° 16, muestra la caracterización de la variable, a partir de escala de medición utilizada para el estudio, donde se determina que el 40% está de acuerdo con la variable satisfacción laboral, el 21% indica estar muy de acuerdo, por lo tanto, señalar que el 61% de los trabajadores sienten estar satisfechos con la variable, por lo tanto, el ambiente es adecuado para que desarrollen sus labores. También encontramos que un 12% de trabajadores son indiferentes al clima laboral, el 12% está en desacuerdo y el 15% se encuentra en desacuerdo (Ver Figura N° 12).

Tabla N° 16. Descripción variable satisfacción laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	203	15%
<b>2. En desacuerdo</b>	170	12%
<b>3. Indiferente</b>	164	12%
<b>4. De acuerdo</b>	546	40%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	285	21%
	1368	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

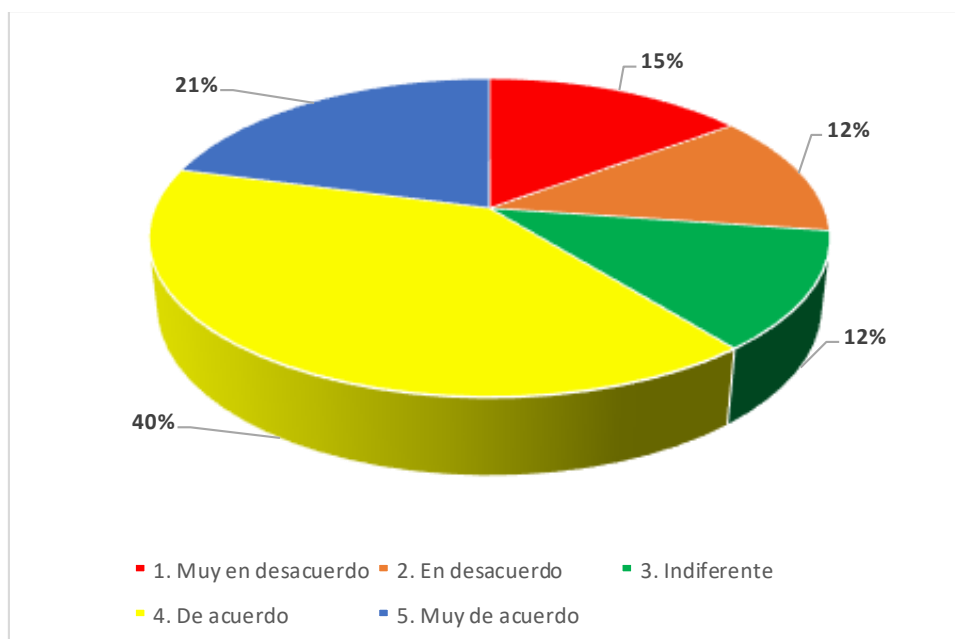


Figura 12. Descripción según escala de medición variable satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

A continuación, la tabla N° 17 permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *satisfacción de la tarea* donde el 32% señala estar de acuerdo, mientras que el 34% muy de acuerdo, el 2% se muestra indiferente, el 10% se muestra en desacuerdo y el 22% señala estar muy en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 66% de los trabajadores; satisfacción de la tarea implica, que los trabajadores de la empresa tienen mucha disposición hacia sus actividades y tareas delegadas, ello conlleva a desarrollar sus mejores esfuerzos y a favorecer su crecimiento personal (Ver Figura N° 13).

Tabla N° 17. Descripción de la dimensión satisfacción de la tarea

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	50	22%
<b>2. En desacuerdo</b>	22	10%
<b>3. Indiferente</b>	4	2%
<b>4. De acuerdo</b>	74	32%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	78	34%
<b>TOTAL</b>	228	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

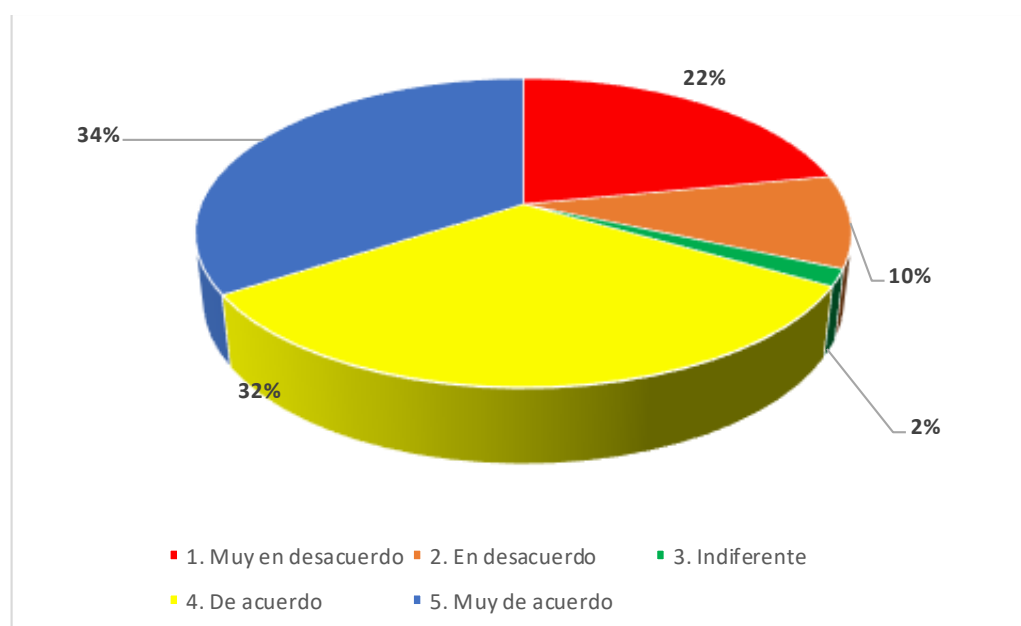


Figura 13. Dimensión satisfacción de la tarea. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.



Por otro lado, la tabla N° 18 permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *condiciones laborales* donde el 58% señala estar de acuerdo, mientras que el 18% muy de acuerdo, el 24% se muestra indiferente, el 0% se muestra en desacuerdo y el 0% señala estar muy en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 76% de los trabajadores; condiciones laborales implica, que los trabajadores de la empresa tienen mucha valoración y respeto a su trabajo, pero cumpliendo estrictamente las disposiciones normativas de la empresa a fin de no cometer alguna falta en el trabajo (Ver Figura N° 14).

Tabla N° 18. Descripción de la dimensión condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	0	0%
<b>3. Indiferente</b>	45	24%
<b>4. De acuerdo</b>	111	58%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	34	18%
	190	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

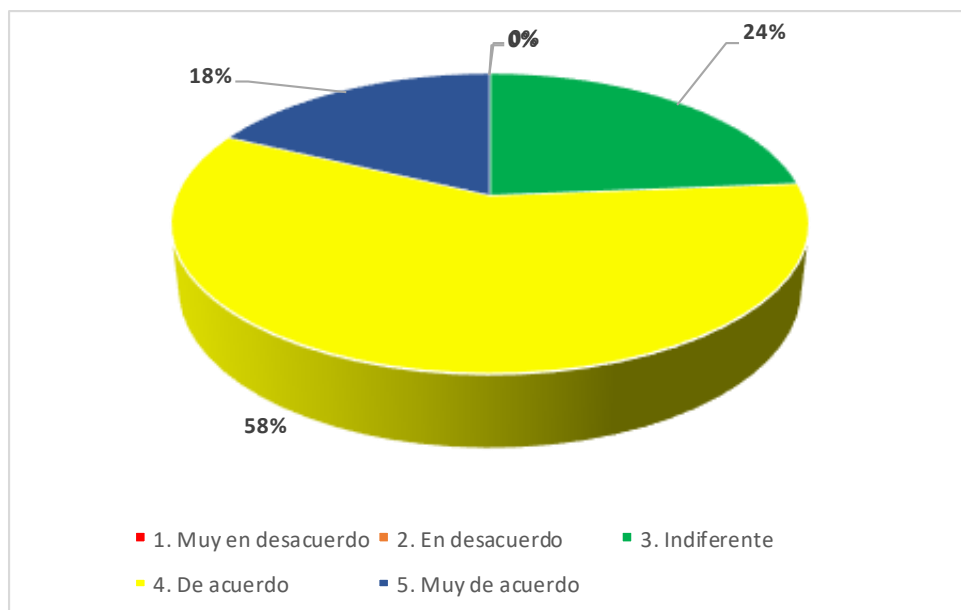


Figura 14. Dimensión condiciones laborales en el trabajo. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

En ese sentido, la tabla N° 19 permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *reconocimiento laboral* el 47% de los trabajadores señala estar de acuerdo, mientras que el 30% muy de acuerdo, el 21% se muestra indiferente, el 1% se muestra en desacuerdo y el 0% señala estar muy en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 76% de los trabajadores; condiciones laborales implica, que la empresa reconoce a los trabajadores los logros u objetivos alcanzados en el desarrollo de sus actividades en función a una evaluación constante (Ver Figura N° 15).

Tabla N° 19. Descripción de la dimensión reconocimiento laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. En desacuerdo</b>	2	1%
<b>3. Indiferente</b>	49	21%
<b>4. De acuerdo</b>	108	47%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	69	30%
	228	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

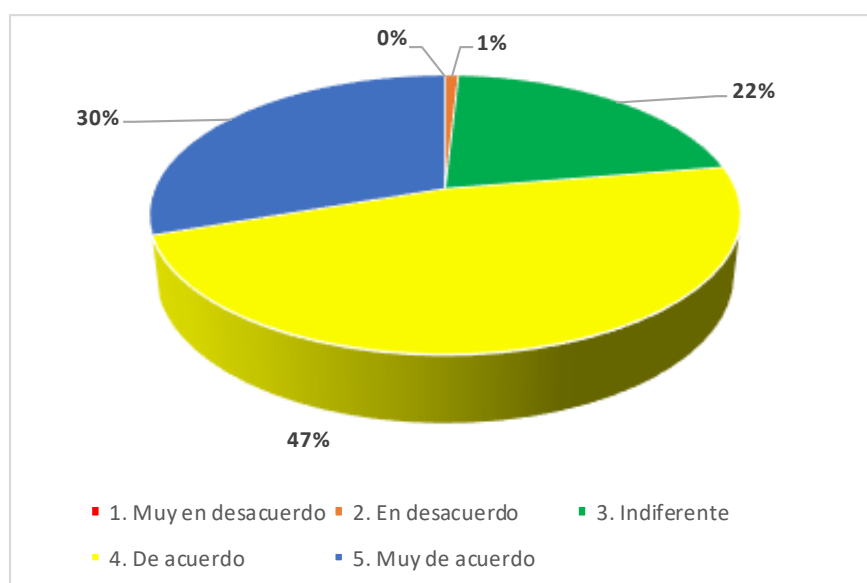


Figura 15. Dimensión reconocimiento laboral en el trabajo. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

Además, la tabla N° 20 permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *beneficios económicos* el 29% de los trabajadores señala estar de acuerdo, mientras que el 18% muy de acuerdo, el 4% se muestra indiferente, el 18% se muestra en desacuerdo y el 30% señala estar muy en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 47% de los trabajadores; beneficios económicos implica, que la empresa cumple con acuerdos remunerativos pactados para sus trabajadores, mientras que el 48% siente que su remuneración no está acorde con la labor que desempeñan (Ver Figura N° 16).

Tabla N° 20. Descripción de la dimensión beneficios económicos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	46	30%
<b>2. En desacuerdo</b>	28	18%
<b>3. Indiferente</b>	6	4%
<b>4. De acuerdo</b>	44	29%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	28	18%
	152	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

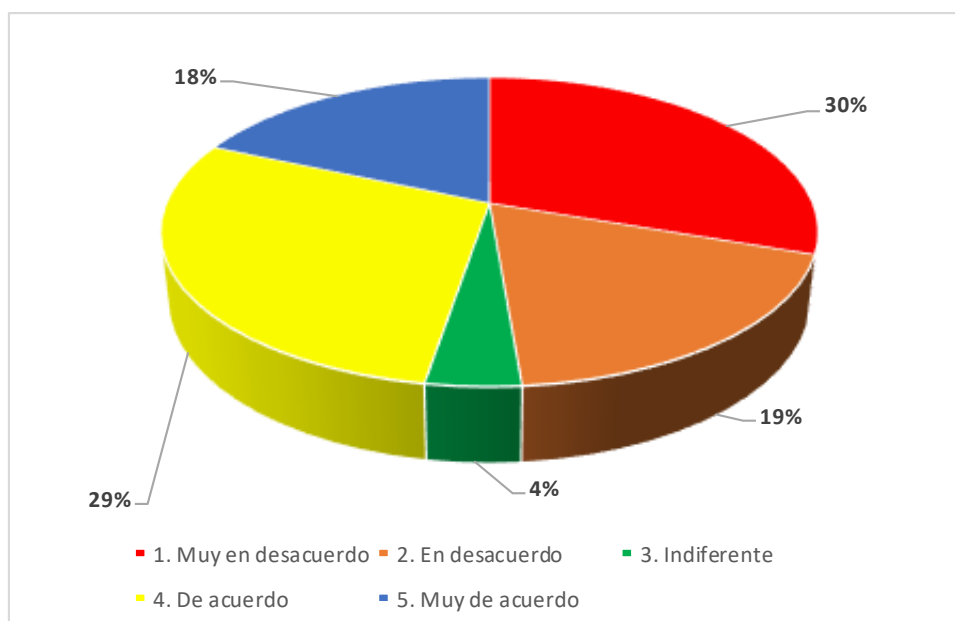


Figura 16. Dimensión beneficios económicos en el trabajo. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

También, la tabla N° 21 permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *políticas administrativas* el 1% de los trabajadores señala estar de acuerdo, mientras que el 0% muy de acuerdo, el 19% se muestra indiferente, el 38% se muestra en desacuerdo y el 42% señala estar muy en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 1% de los trabajadores; políticas administrativas implica, que la empresa no tiene claridad en la aplicación de sus directivas, normas y reglas para ser acatados por los trabajadores y por lo tanto, el 80% sientes que las normas son inaplicables con la labor que desempeñan (Ver Figura N° 17).

Tabla N° 21. Descripción de la dimensión políticas administrativas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	80	42%
<b>2. En desacuerdo</b>	72	38%
<b>3. Indiferente</b>	37	19%
<b>4. De acuerdo</b>	1	1%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	0	0%
	190	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

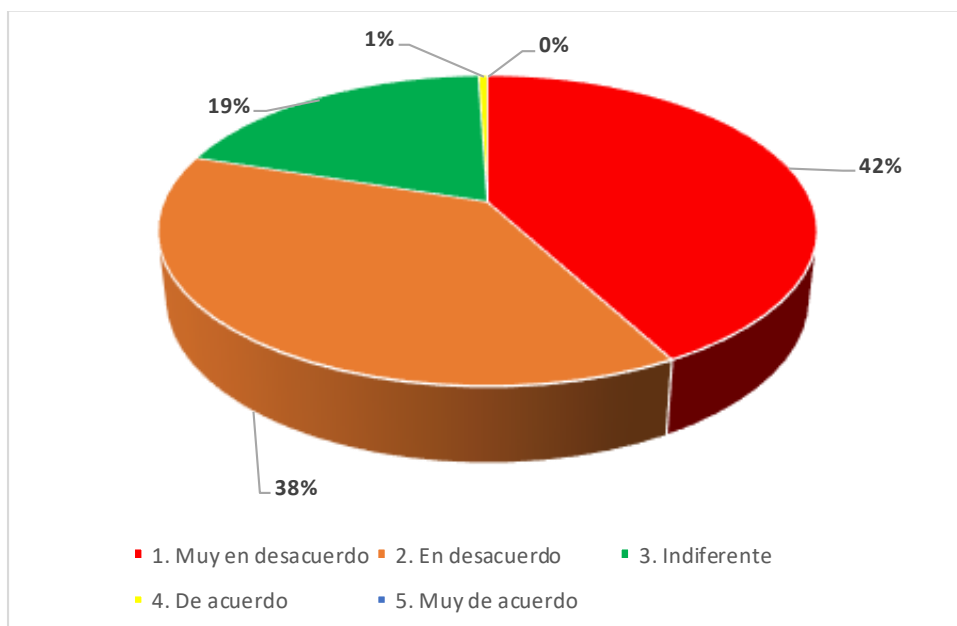


Figura 17. Dimensión políticas administrativas en el trabajo. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

En consecuencia, la tabla N° 22 permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *relaciones interpersonales* el 47% de los trabajadores señala estar de acuerdo, mientras que el 18% muy de acuerdo, el 12% se muestra indiferente, el 14% se muestra en desacuerdo y el 9% señala estar muy en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 65% de los trabajadores; relaciones interpersonales implica, que la empresa tiene políticas adecuadas de comunicación que hace que las relaciones entre trabajadores y éstos con sus jefes son adecuados y con mucho respeto (Ver Figura N° 18).

Tabla N° 22. Descripción de la dimensión relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	14	9%
<b>2. En desacuerdo</b>	21	14%
<b>3. Indiferente</b>	18	12%
<b>4. De acuerdo</b>	71	47%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	28	18%
	152	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

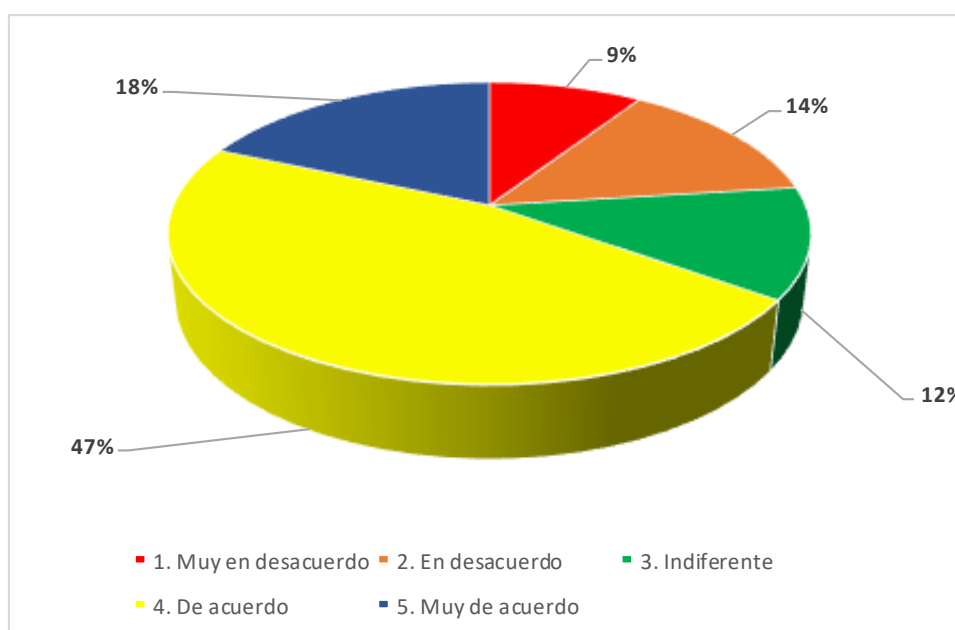


Figura 18. Dimensión relaciones interpersonales en el trabajo. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

Finalmente, la tabla N° 23 permite conocer la percepción de los trabajadores en función de la escala utilizada, con referencia a la dimensión *relación con la autoridad* el 60% de los trabajadores señala estar de acuerdo, mientras que el 21% muy de acuerdo, el 2% se muestra indiferente, el 11% se muestra en desacuerdo y el 9% señala estar muy en desacuerdo.

Por lo tanto, mencionar que para el 81% de los trabajadores; relación con la autoridad implica, el grado de aprecio, respeto, estima entre el empleador y sus colaboradores; por lo resultados encontrados se puede concluir que existe una buena y adecuada relación empleador trabajador (Ver Figura N° 19).

Tabla N° 23. Descripción de la dimensión relación con la autoridad

	Frecuencia	Porcentaje
<b>1. Muy en desacuerdo</b>	13	6%
<b>2. En desacuerdo</b>	25	11%
<b>3. Indiferente</b>	5	2%
<b>4. De acuerdo</b>	137	60%
<b>5. Muy de acuerdo</b>	48	21%
	228	100%

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

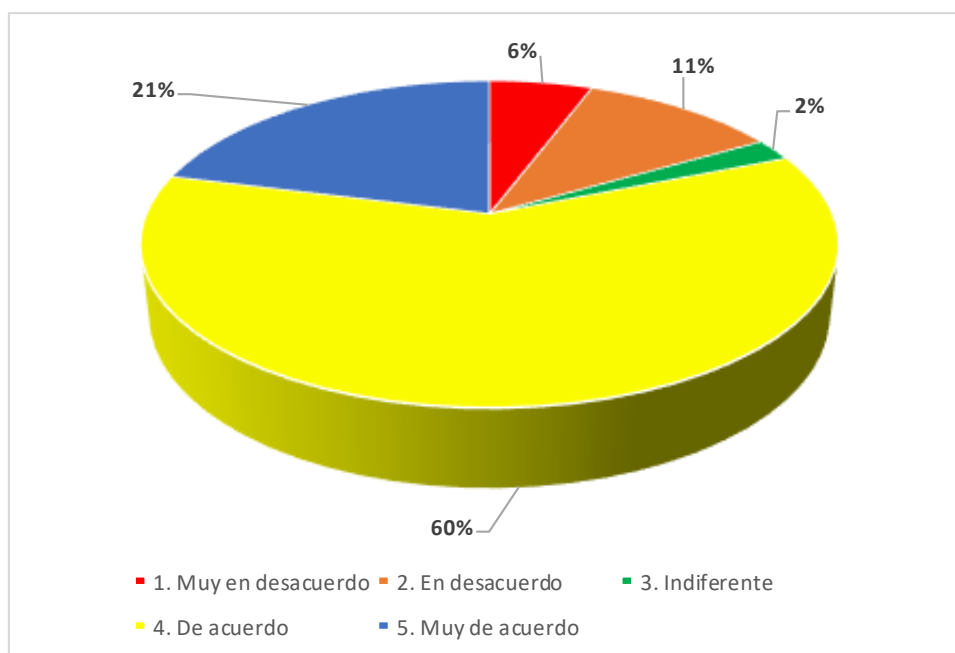


Figura 19. Dimensión relación con la autoridad en el trabajo. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

### 4.1.3. Análisis de correlación de variables

En este punto del estudio, se busca medir el grado de asociación lineal (positiva o negativa) de las variables y sus dimensiones, mostrando los diagramas de dispersión que nos permitan visualizar dicha asociación; en este sentido, Fallas (2012) sostiene que la correlación implica la medida numérica que permite medir el grado de asociación, la fuerza y el sentido de la correlación tomado los valores -1 y 1.

Cuando la correlación toma valores negativos, implica que estamos frente a una asociación lineal negativa y si los valores son positivos la asociación lineal es positiva; pero cuando el valor es cero, se concluye que la asociación es nula.

Tabla 24. Ponderación del Coeficiente de correlación.

Rangos	Relación
0.96 – 1.00	Perfecta
0.85 – 0.95	Fuerte
0.70 – 0.84	Significativa
0.50 – 0.69	Moderada
0.20 – 0.49	Débil
0.10 – 0.19	Muy débil
0.09 – 0.00	Nula

**Nota.** Grado de relación según coeficiente de correlación,  
Mondragón (2014, p. 100)

La tabla N° 25, presenta los resultados del análisis de regresión; es decir, nos permite medir el nivel de asociación entre las variables, para dicho análisis se utilizó el aplicativo Excel, donde se puede determinar que el grado de asociación entre clima laboral y satisfacción laboral es equivalente a  $r=0.548$  que significa que la asociación es lineal positiva moderada entre ambas variables. También señalar que la variable clima laboral tiene un grado de asociación lineal positiva

significativa con la dimensión reconocimiento laboral con un valor de  $r=0.789$  y también tiene una asociación lineal positiva moderada con las dimensiones condiciones laborales, relación con la autoridad con valores  $r=0.664$  y  $r=0.629$  respectivamente. Además, encontramos una asociación positiva lineal débil con la dimensión relaciones interpersonales con un valor  $r=0.485$  y asociación lineal positiva muy débil con la dimensión satisfacción de la tarea con un valor  $r=0.163$ . Por otro lado, indicar que el clima laboral tiene una asociación lineal negativa con las dimensiones políticas administrativas y beneficios económicos con un valor  $r=-0.827$  y  $r=0.050$  respectivamente (Ver figura 20, 21, 22 y 23).

Tabla 25. Grado de correlación entre la variable clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati.

Variable / Dimensión	Satisfacción laboral	Satisfacción de la tarea	Condiciones laborales	Reconocimiento laboral	Beneficios económicos	Políticas administrativas	Relaciones interpersonales	Relación con la autoridad
<b>Clima laboral</b>	<b>0.548</b>	0.163	<b>0.664</b>	<b>0.789</b>	-0.050	-0.827	0.485	<b>0.629</b>
Relaciones humanas en el trabajo	<b>0.536</b>	0.285	0.533	0.734	-0.101	-0.683	0.449	0.571
Estilo de liderazgo	0.387	0.027	0.609	0.724	-0.123	-0.865	0.339	0.546
Sentido de pertenencia	<b>0.522</b>	0.191	0.600	0.684	0.125	-0.671	0.391	0.481
Retribución	0.488	0.197	0.582	0.659	-0.054	-0.728	0.467	0.579
Estabilidad	0.371	0.140	0.535	0.490	-0.086	-0.518	0.274	0.359
Claridad y coherencia	<b>0.589</b>	0.234	0.626	0.693	0.026	-0.718	0.545	0.697
Valores colectivos	0.474	0.009	0.487	0.672	-0.034	-0.603	0.539	0.525

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

Mientras que el comportamiento de la variable satisfacción laboral y las dimensiones del clima laboral tienen un grado de asociación lineal positiva moderada y débil respectivamente, con los siguientes valores dimensión claridad y coherencia  $r=0.589$ , dimensión relaciones humanas en el trabajo  $r=0.536$ , dimensión sentido de pertenencia  $r=0.522$ , dimensión retribución  $r=0.488$ , dimensión valores colectivos  $r=0.474$ , dimensión estilo de liderazgo  $r=0.387$  y la dimensión estabilidad  $r=0.371$  (Ver figura 24, 25 y 26).



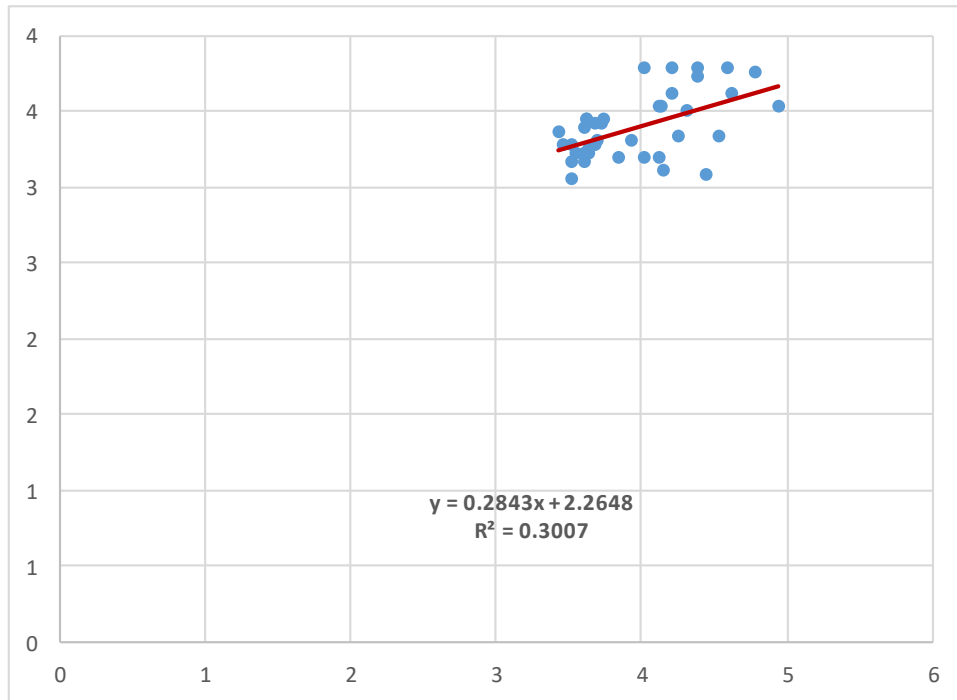


Figura 20. Correlación clima laboral y satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

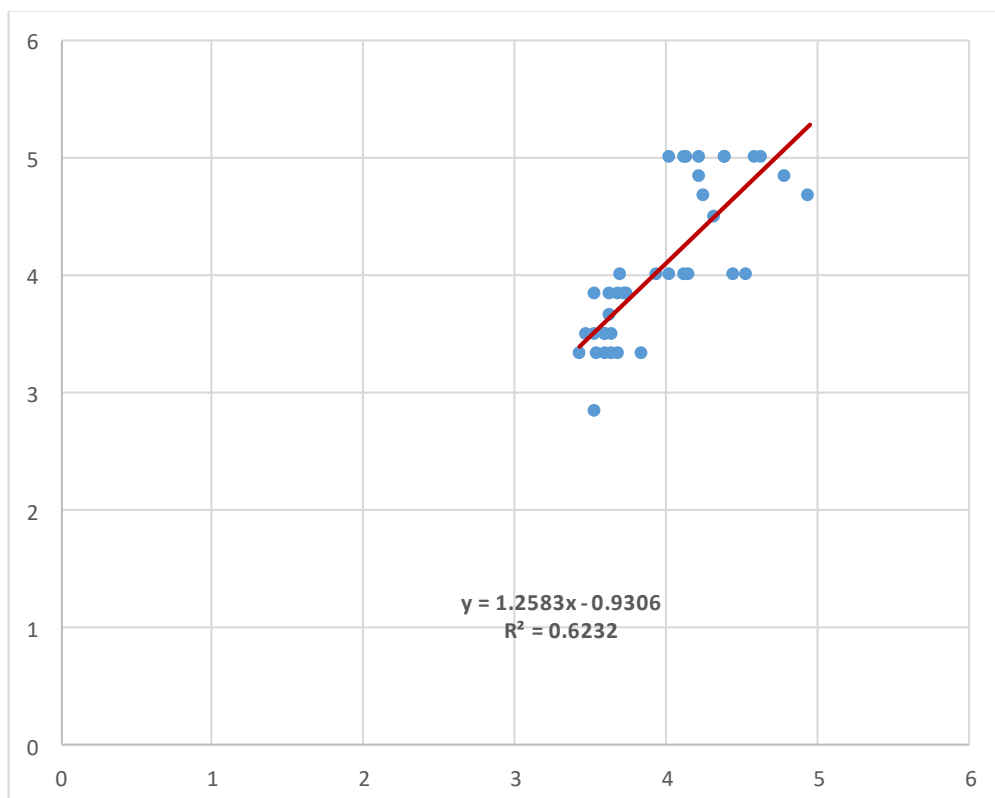


Figura 21. Correlación clima laboral y dimensión reconocimiento laboral de la variable satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

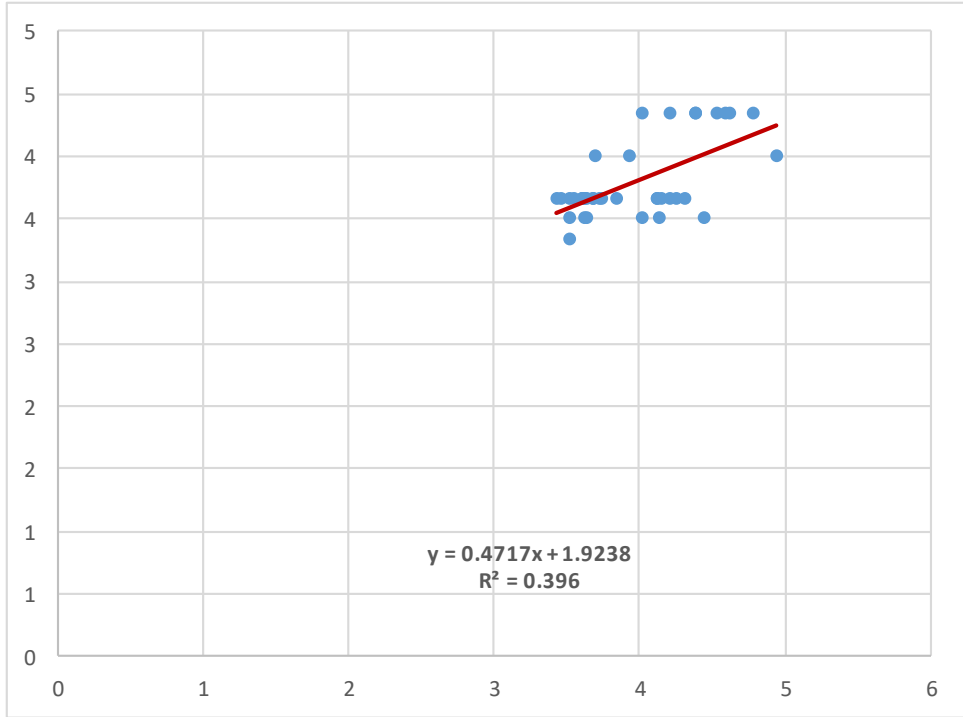


Figura 22. Correlación clima laboral y dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

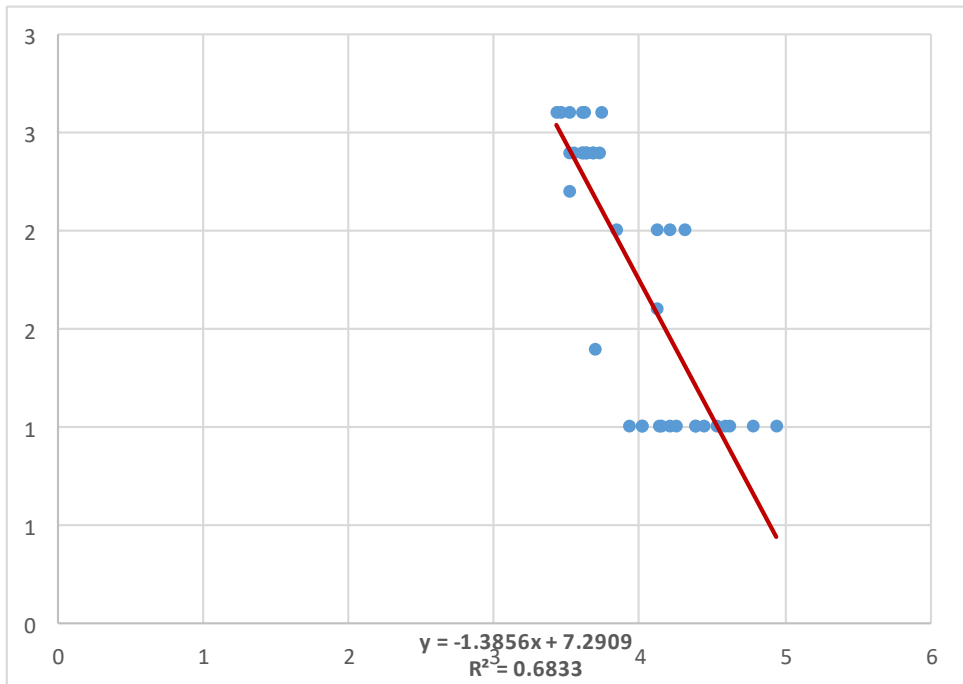


Figura 23. Correlación clima laboral y dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

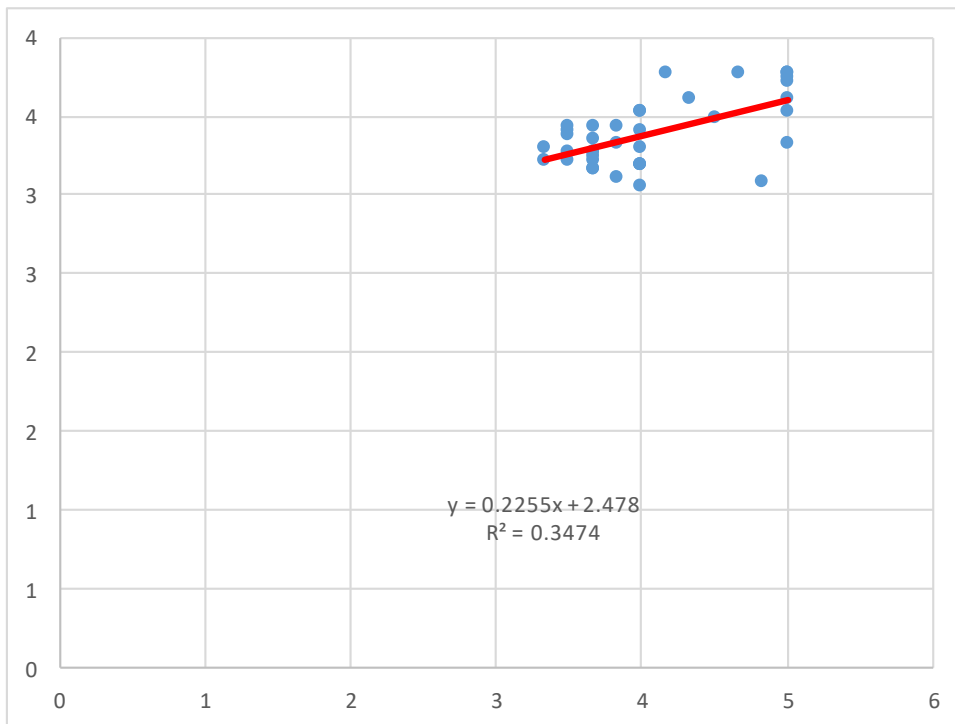


Figura 24. Correlación satisfacción laboral y dimensión claridad y coherencia de la variable clima organizacional. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

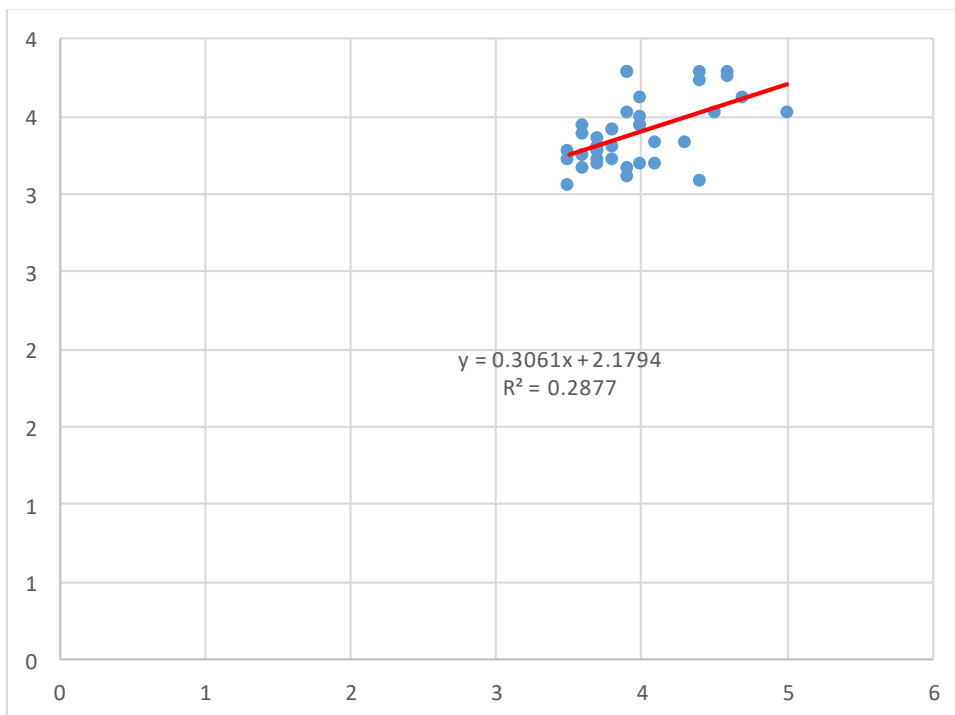


Figura 25. Correlación satisfacción laboral y dimensión relaciones humanas en el trabajo de la variable clima organizacional. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

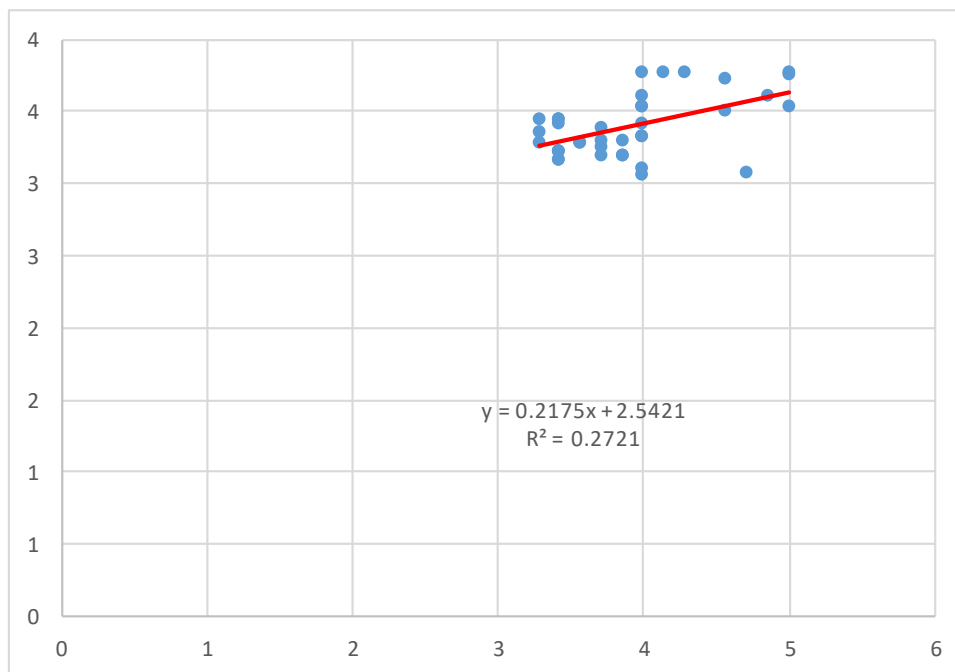


Figura 26. Correlación satisfacción laboral y dimensión sentido de pertenencia de la variable clima organizacional. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

#### 4.1.4. Análisis de regresión de las variables

Finalmente, para determinar el grado de relación entre las variables utilizando el aplicativo Excel se ha calculado el análisis de regresión para las variables, en ese sentido, podemos indicar que i) un valor cercano o igual a cero (0) explica que no existe ninguna relación, ii) cuanto más se acerca un valor absoluto a uno (1) mayor será el grado de relación lineal entre las variables.

Un valor entre 0.90 y 1 indica una relación lineal positiva perfecta, un valor entre 0.60 y 0.89 indica una relación lineal positiva fuerte, un valor entre 0.40 y 0.59 indica una relación lineal positiva moderada, un valor entre 0.10 y 0.39 indica una relación positiva lineal débil.

iii) finalmente, un coeficiente negativo indica una relación negativa, y las variables se comportan en sentido opuesto.

La tabla N° 26, presenta los resultados del análisis de regresión de las variables clima laboral y satisfacción laboral, con un valor de 0.544, lo que indica que existe

una relación lineal positiva moderada entre las variables, por lo tanto, confirmamos nuestra hipótesis en el sentido que existe una relación lineal positiva moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Tabla 26. Análisis de regresión de los promedios del clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores Empresa Corsati.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	<i>Valor</i>
Coeficiente de correlación múltiple	0.544
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.296
R <sup>2</sup> ajustado	0.276
Error típico	0.183
Observaciones	38

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

Tabla 27. Análisis de Varianza clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores Empresa Corsati.

<i>Detalle</i>	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	0.49361507	0.49361507	14.7126791	0.00050075
Residuos	35	1.17426114	0.03355032		
Total	36	1.66787621			

Nota. Datos aplicación de encuestas a trabajadores empresa Corsati, 2020.

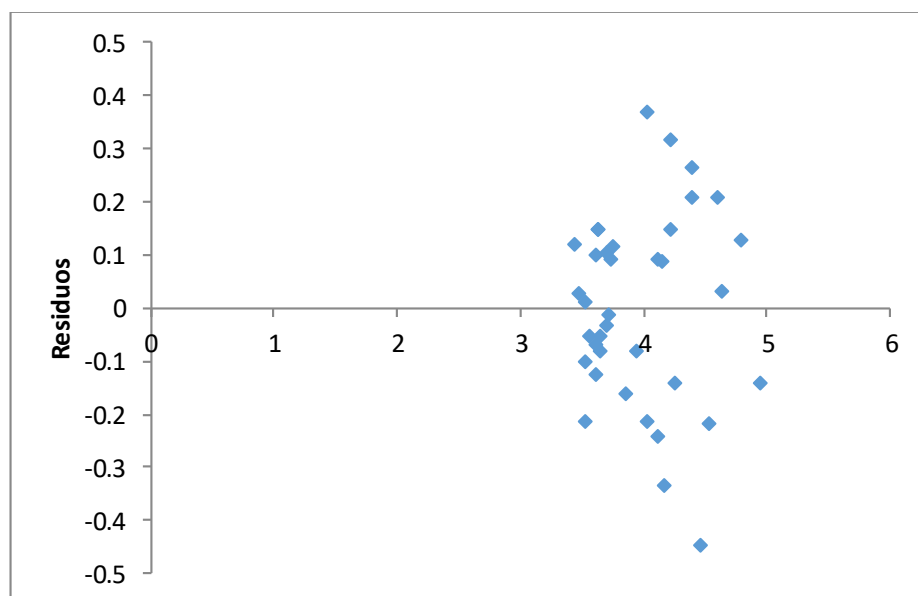


Figura 27. Residuales clima laboral y satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

Finalmente, mostramos los residuales y los elementos se acercan al punto cero (0), formando una nube en la variable clima laboral, por lo que se puede inferir que es una regresión normal, positiva moderada.

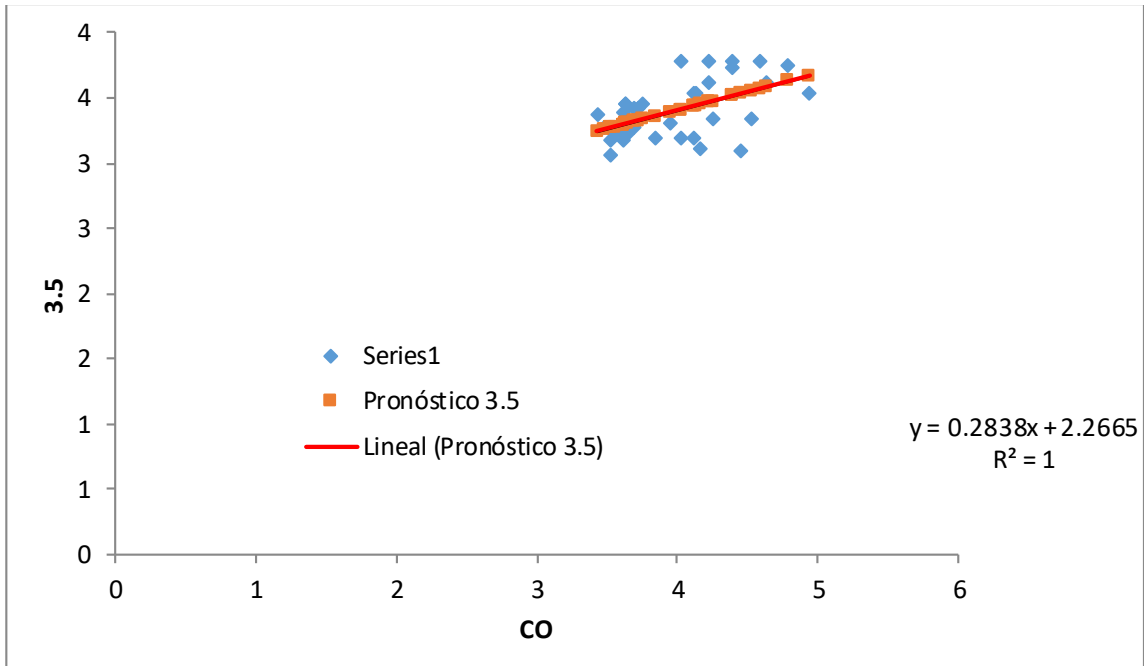


Figura 28. Curva de regresión clima laboral y satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

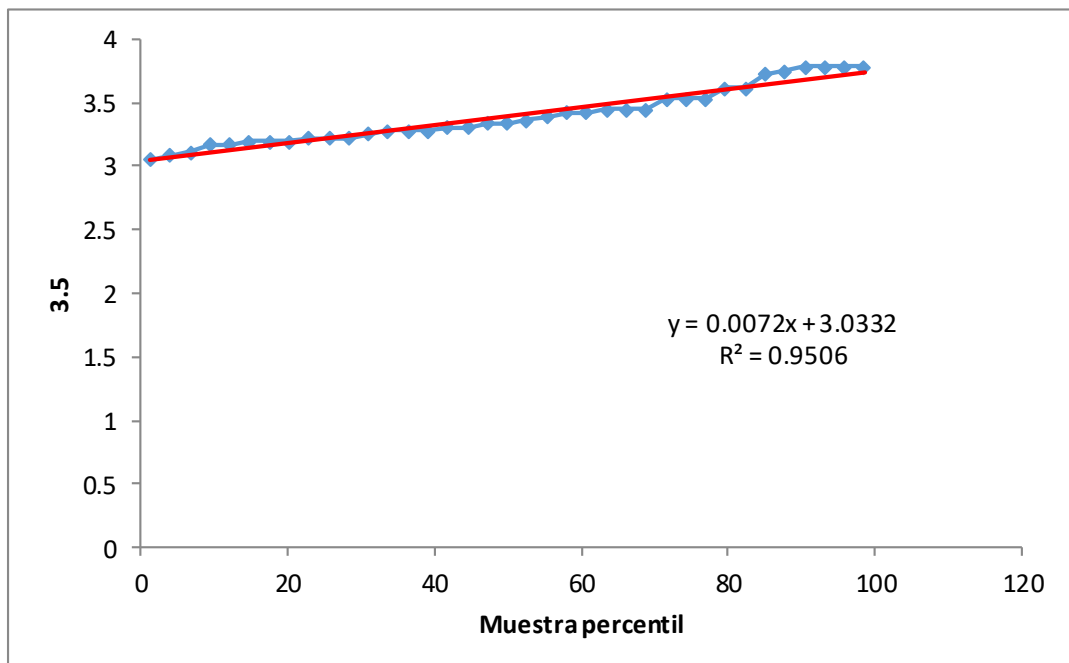


Figura 29. Probabilidad normal clima laboral y satisfacción laboral. En base a los datos de la encuesta aplicada 2020.

## 4.2. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca, 2020; los resultados nos muestran que existe una relación lineal positiva moderada entre las variables, el análisis de regresión señala una relación con un valor de 0.544. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Gonzales (2019) donde indica que la relación clima y satisfacción laboral es positiva significativa con un valor de 0.508, en un estudio realizado en docentes de universidades privadas de chimbote; por otro lado, el estudio también concuerda con los resultados encontrados por Rosiles, Lugo, Clara, & Ramírez (2020) en la investigación de una dependencia gubernamental en México, donde la relación es lineal positiva con un coeficiente de 0.906; finalmente Vásquez (2016) en su tesis clima laboral y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el hospital nacional también muestra que el clima laboral y la satisfacción laboral tienen un nivel de relación lineal positiva con un valor de 0.260. Por su parte, Vizcaíno Cruz (2020) manifiesta que la satisfacción laboral no sólo se estudia para mejorar los resultados de la empresa, sino por los cambios que genera en la vida social de los trabajadores, puesto que podría afectar las relaciones internas y externas, por eso es importante diseñar políticas y estrategias que contribuyan a mejorar la organización y por ende la satisfacción.

En atención, a los elementos determinantes del clima laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca; el estudio señala que la dimensión *valores colectivos* tiene la media que permite señalar que es la **más dominante con un valor de 4.11 y con 0.55 de desviación estándar**, y a partir de la caracterización de la variable se señala que el 61% está de acuerdo con el clima laboral, el 19% indica estar muy de acuerdo, por lo tanto, señalar que el 80% de los trabajadores sienten que el clima laboral de la empresa es adecuado para que desarrollen sus labores. El estudio concuerda con Manobanda (2020) en su tesis Clima laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito, donde los resultados muestran que el 34.7% manifiestan que existe un clima regular, el 13% señalan que es favorable y factor más dominante es el *involucramiento laboral* con un nivel favorable equivalente al 26%; también coincide con el estudio de González (2019) en su tesis Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en

docentes de universidades privadas en Chimbote, donde el clima laboral es muy favorable con un 64%. En opinión de Pulido (2003) el clima laboral es entendido como la percepción que surge como resultado de los comportamientos cotidianos y la manera como estos influyen en la relación de las personas involucradas.

En atención, a los elementos determinantes de la satisfacción laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca, el estudio determinó que la dimensión *reconocimiento laboral* tiene la media que indica ser **la más dominante** con un valor de 4.07 y con 0.74 de desviación estándar, y a partir de la caracterización de la variable, se determina que el 40% está de acuerdo y el 21% indica estar muy de acuerdo. Estos resultados concuerdan con el estudio de Almeida (2020) en su tesis satisfacción laboral en una empresa de pinturas de la ciudad de Quito, donde el 52% de los trabajadores indican estar muy satisfechos y el 36% satisfecho en la empresa, también Mendoza & Lliuyacc (2018) en su tesis clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Lari contratistas, señalan que la satisfacción laboral es regular con 77% y la dimensión más dominante es *relaciones interpersonales*. Por su parte, Pedraza Melo (2020) manifiesta que la satisfacción laboral es un tema relacionado con las emociones y actitudes del trabajador, y tienen una relación directa con el logro de metas y resultados de la empresa.

Finalmente, en atención a la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca, el análisis de correlación determina que el grado de asociación entre clima organizacional y satisfacción laboral es equivalente a  $r=0.548$  que significa que la asociación es lineal positiva moderada entre ambas variables; la variable clima organizacional tiene un grado de asociación lineal positiva significativa con la dimensión reconocimiento laboral con un valor de  $r=0.789$ ; mientras que el comportamiento de la variable satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional tiene un grado de asociación lineal positiva moderada con la dimensión claridad y coherencia  $r=0.589$ . Concuere con lo propuesto por Pedraza (2020) en su estudio El clima y la satisfacción laboral del capital humano, planteando las siguientes proposiciones H1: existe un efecto positivo del ambiente laboral hacia las emociones generales que se forman los empleados de sus experiencias en la organización, H2: existe un efecto positivo del ambiente laboral hacia las emociones específicas del cargo que desempeñan los



empleados en sus organizaciones, concyuyendo que la variable satisfacción laboral esta influenciada por las dimensiones del clima organizacional como afecto, estándares e identidad; concordando por lo propuesto por Brunet (2004) que necesariamente el clima laboral de una empresa influye necesariamente en el comportamiento de sus trabajadores a través de su estructura organizacional, los nodos de comunicación, estilos de liderazgo y las normas internas que ayudan a mantener un equilibrio en el entorno empresarial.

## CONCLUSIONES

1. Con respecto a la tesis central de la investigación, el estudio señala que existe un nivel de asociación positiva moderada entre las variables clima laboral y satisfacción laboral con una  $r=0.548$ ; lo que implica que mayor presencia del clima organizacional, la presencia de la dimensión reconocimiento laboral está presente con mayor intensidad con  $r=0.789$ .
2. Respecto al primer objetivo específico, la dimensión más dominante de la variable clima laboral es valores colectivos con una media de 4.11 y con 0.55 de desviación estándar y menos influyente es la dimensión retribución con una media de 3.80.
3. Respecto al segundo objetivo específico, la dimensión más dominante de la variable satisfacción laboral es reconocimiento laboral tiene una de 4.07 y con 0.74 de desviación estándar y menos influyente es la dimensión políticas administrativas con una media 1.78.
4. Finalmente, en atención al tercer objetivo específico el estudio determina la existencia de relación lineal positiva moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral con un  $r=0.544$ .

## SUGERENCIAS

1. Con respecto a la variable clima laboral, la empresa Corsati contratistas generales SRL, debe implementar programas de capacitación y acompañamiento para su personal y personal directivo orientados a fortalecer las dimensiones sentido de pertenencia, estilo de liderazgo y retribución a fin de mantener un equilibrio en la variable.
2. Con respecto a la variable satisfacción laboral la empresa Corsati contratistas generales SRL, debe implementar programas de capacitación y acompañamiento para su personal y directivos orientados a fortalecer las dimensiones políticas administrativas, beneficios económicos y relaciones interpersonales a fin de mantener un equilibrio en la variable.
3. Finalmente, es necesario que la empresa desarrollo evaluaciones y mediciones tanto para el clima laboral y satisfacción laboral al cierre del ejercicio anual, para tener un mejor diagnóstico y proponer planes de mejora que ayuden a la competitividad interna de los trabajadores y directivos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto Arpi, E. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en jóvenes participantes de un programa laboral juvenil de una empresa de consumo masivo del Callao*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Aragon Castañeda, A. A., & Lopez Hereña, J. D. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad Distrital de Yanacancha, Pasco 2018*. Pasco: Escuela de Pasgrado. Universidad César Vallejo.
- Almeida Pazmiño, K. (2020). *Satisfacción laboral en una empresa de pinturas*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Anton Lopez, A., & Paredes Garces, A. (2020). *Análisis del clima laboral del colegio de Ingeniers, Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Bautista Roque, J., & Uriarte Becerra, H. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar*. Jaén - Cajamarca: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson, Educación. Tercera Edición.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Trillas SA.
- Cabrera, C., & Schwerdt, F. (2017). *Aplicabilidad de los aportes de Elton Mayo en la gestión de las pequeñas y medianas organizaciones de la ciudad de Bahía Blanca*. *Creative Commons. Argentina*, 17.
- Candia Medina, R. (2018). *Clima Laboral en la municipalidad distrital del Pillpinto, provincia de Paruro Cusco*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Celima Oviedo, H., & Campos, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de cronbach*. *Colombiana de Psiquiatría*, 50.
- Ceron Laverde, I. (2019). *Diagnóstico del clima laboral en una IPS del sector público*. *Reglamentación Semilleros y otros procesos - Universidad del Bosque*, 1-36.
- Fernández Fernández, S. (2020). *El clima laboral y su incidencia en el crecimiento de las empresas*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Fernández Ramírez, M., & Ortiz Becerra, M. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

- Fonseca, A. (29 de 04 de 2019). Aptitud:"86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes". *Diario Gestión*, pág. 1.
- García Ferrando, M. (1993). *La Encuesta*. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (Comp.), El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad.
- Gómez, S. G. (2019). *Clima laboral y su incidencia en el nivel de satisfacción del usuario, el el GAD Municipal*. Santa Ana de Cotacachi: Universidad Técnica del Norte.
- González Rueda, N. (2019). *Clima laboral, estrés y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas*. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Govea Andrade, K., & Zuñiga Briones, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación y Negocios, Vol 13. N° 21*, 15 - 22.
- Fallas, J. (2012) Correlación lineal, midiendo la relación entre las variables.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: McGrawhill, Quinta Edición.
- Jara Saavedra, L., & Merino Rodriguez, M. (2019). *Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa OB Ingenieros Contratistas SRL*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.
- Jave Heras, C., & Vásquez Muñoz, A. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los docentes en una institución educativa privada "Cabrera"*. Cajamarca: Escuela de Posgrado. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Jiménez Figueroa, A., Bravo Castillo, C., & Toledo Andaur, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Facultad de Psicología, Universidad de Talca. Chile. N° 23*, 63 - 79.
- López Morilla, A., & Maria Berthoud, L. (2013). *Clima y cultura, componentes de la calidad educativa*. Mar del Plata, Argentina: Universidad FASTA ediciones.
- Manobanda Monar, K. (2020). *Clima laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Malhotra, N. (2008) *Investigación de mercado*. Quinta edición. México.
- Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herberg. *Revista Universidad EAAFIT, Medellín Colombia, N° 128.*, 79 - 86.
- Méndez Palacios, J. (2019). *Definición e implementación de acciones para la mejora del clima laboral en una entidad financiera*. Piura: Universidad de Piura.

- Mendoza Moreno, J., & Lliuyacc Malleco, F. (2018). *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Lari Contratistas SAC*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Mondragón Barrera, M. A. (2014) Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, Vol 8. 98 -104.
- Montenegro Díaz, V. H. (2018). *Relación entre el estilo de liderazgo situacional y la cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Escuela de Posgrado.
- Muñoz Razo, C. (1998). *Coómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Mexico: Primera edición.
- Palma Carrillo, S. (1999). Elaboración y validación de escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e investigación en Psicología*. Lima, Facultad de Psicología URP. Volumen IX, N° 1.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Elaboración y validación de escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.
- Pedraza Melo, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*. Vol. 30 N° 76, 9 - 23.
- Pulido, C. (2003). *Clima Organizacional: Una Medida del Éxito*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Roa Rojas, Y. T. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en el departamento de operaciones de una empresa transnacional*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, Estudios de Postgrado.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación, 13a Edición.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicios. *Revista de Educación en valores*. Universidad de Carabobo, 3-18, Vol. 1 N° 25.
- Roncall Aldaz, D. (2019). *Clima laboral y la gestión administrativa en la dirección regional de educación de Lima*. Lima: Centro de Altos Estudios Nacionales.
- Rosiles Villalobos, A., Lugo Ramírez, L., Clara Zafra, M., & Ramírez Dolores, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*. N° 86, 86 - 102.

- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica. Año XXII. Vol. 22, N° 2*, 161 - 167.
- Soto Briones, K. (2019). *Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Valenzuela Salmón, R., & Morón Aguirre, E. (2019). *Impacto del clima laboral para el crecimiento de las MYPES exportadoras, Gamarra*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Ciencias Empresariales.
- Valverde Mitis, L. (2019). *Influencia del Clima laboral en la satisfacción del cliente, caso de estudio hostería el Prado*. Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Vásquez Pizango, M. (2016). *Clima laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital nacional "Arzobispo Loayza"*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Vizcaíno Cruz, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. Ecuador : Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Yuctor Álvarez, M., & Salazar - Duque, D. (2019). Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en el sector de alojamiento. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo* , 82-92.

# Anexos:



## Matriz de consistencia metodológica

**Título: Relación entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Corsati contratistas generales Cajamarca, 2020.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuáles son los elementos determinantes del clima laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar los elementos determinantes del clima laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca Identificar los elementos determinantes de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe una relación positiva lineal fuerte entre clima laboral y satisfacción de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca. Lo que implica que, a mayor presencia del clima laboral, la presencia de la satisfacción laboral, estará presente con</p>	<p><b>Clima laboral</b></p>	<p>Relaciones Humanas en el trabajo</p> <p>Estilo de Liderazgo</p> <p>Sentido de Pertenencia</p> <p>Retribución</p> <p>Estabilidad</p> <p>Claridad y Coherencia en la Autoridad</p> <p>Valores Colectivos</p>	<p>Relaciones de trabajo Respeto hacia los compañeros Comunicación entre colaboradores</p> <p>Participación Dirección Definición de metas</p> <p>Compromisos Establecimiento de objetivos</p> <p>Ingresos Incentivos Ascensos</p> <p>Evaluación Capacitación Transparencia</p> <p>Programación Cumplimiento de objetivos y metas</p> <p>Cohesión Compromiso Tolerancia</p>	<p><b>Clima Laboral Técnica:</b> recolección de datos. <b>Instrumento:</b> cuestionario. Autor: Molina F, 2017. Ámbito de aplicación: Empresa Corsati Contratistas Generales.</p> <p><b>Satisfacción laboral Técnica:</b> recolección de datos. <b>Instrumento:</b> cuestionario. Autor: Palma S, 1999. Ámbito de aplicación:</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Aplicada, descriptiva – correlacional.  El diseño No Experimental, de corte transversal  Diagrama para la correlación</p> <p>M: muestra CL: clima laboral SL: Satisfacción laboral r: Relación</p>	<p><b>Población:</b> Constituida por los 85 trabajadores de la Empresa Corsati Contratistas Generales.</p> <p><b>Muestra:</b> Por ser una población pequeña se trabajará con una muestra de 38 trabajadores de la Empresa Corsati Contratistas Generales.</p>

<p>¿Cuáles son los elementos determinantes de la satisfacción laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima laboral satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca?</p>	<p>la satisfacción laboral de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca.</p> <p>Establecer la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Corsati Contratistas Generales S.R.L Cajamarca.</p>	<p>mayor intensidad.</p>	<p><b>Satisfacción laboral</b></p>	Satisfacción de la tarea	Realización de la tarea Satisfacción por el trabajo	<p>Empresa Corsati Contratistas Generales.</p>		
				Condiciones laborales	Distribución ambiente de trabajo Comodidad para el trabajo			
				Reconocimiento laboral	Desarrollo personal Logros en el trabajo			
				Beneficios económicos	Ingresos Retribución equitativa			
				Políticas administrativas	Trato laboral Cumplimiento de horario de trabajo			
				Relaciones interpersonales	Compañerismo Solidaridad por el trabajo			
				Relación con la autoridad	Comprensión por la autoridad Buenas relaciones con los jefes			

Nota. Elaboración Propia

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA: PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

**Para evaluar las variables, marcar una “x” en el casillero de su preferencia de las siguientes afirmaciones correspondientes:**

- 1) Muy en desacuerdo.      2) En desacuerdo.      3) Indiferente.      4) De acuerdo.  
 5) Muy de acuerdo.

**VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 1: RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Soy capaz de criticar sin herir.					
2	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
3	Respeto a mis compañeros, sus ideas y opiniones.					
4	Me gusta que me traten con respeto.					
5	Utilizo siempre "por favor" y "gracias".					
6	Trato de ser transparente en mi trabajo diario.					
7	Hago el esfuerzo de comprender lo que me dicen en el trabajo.					
8	Trato de escuchar sin importar quién me habla.					
9	Dejo terminar de hablar a quien toma la palabra, sin interrumpir.					
10	Me abstengo de juzgar prematuramente las ideas hasta que hayan terminado de exponerlas.					
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTILO DE LIDERAZGO</b>					
11	Me permiten participar en los distintos procesos referidos a mi trabajo.					
12	Participó activamente en la toma de decisiones de mi área.					
13	Mis jefes directos me indican con regularidad cómo va mi rendimiento.					
14	Mis jefes promueven el trabajo en equipo.					
15	Frente a los trabajos nuevos mi jefe tolera que se cometa errores.					
16	Recibo comentarios constructivos sobre mi labor por parte de mi jefe.					
17	Reconocen mi trabajo cuando lo hago bien.					
18	Tengo la oportunidad de participar en el establecimiento de metas.					
19	Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir.					
20	Mi jefe es una persona con la que se puede trabajar.					
21	Para mi jefe, la calidad del trabajo es la más alta prioridad.					

	<b>DIMENSION 3: SENTIDO DE PERTENENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>22</b>	Mi trabajo me exige vencer nuevos retos.					
<b>23</b>	Me siento orgulloso de pertenecer a la Empresa.					
<b>24</b>	Trato de estar atento a los acontecimientos de la Empresa.					
<b>25</b>	Conozco y comparto los objetivos de la Empresa.					
<b>26</b>	Me siento importante para la Empresa.					
<b>27</b>	Se claramente cuáles son los objetivos que debo lograr en mi área.					
<b>28</b>	Me interesa el futuro de la Empresa.					
	<b>DIMENSIÓN 4: RETRIBUCIÓN</b>					
<b>29</b>	Los beneficios económicos son acordes a mi desempeño.					
<b>30</b>	Estoy conforme con los incentivos que me entrega la Empresa.					
<b>31</b>	Tengo oportunidades de ascender en mi trabajo.					
<b>32</b>	Me satisface la relación entre el trabajo que realizo y el sueldo que recibo.					
	<b>DIMENSIÓN 5: ESTABILIDAD</b>					
<b>33</b>	Trabajo mejor cuando me evalúan.					
<b>34</b>	Las calificaciones evalúan mi rendimiento laboral.					
<b>35</b>	Cuando me evalúan siento que es para mejorar.					
<b>36</b>	Los cursos son realizados por personas competentes y objetivas.					
<b>37</b>	Los criterios y objetivos del trabajo son entendibles y transparentes.					
<b>38</b>	Yo estoy aquí gracias a mi esfuerzo.					
	<b>DIMENSION 6: CLARIDAD Y COHERENCIA</b>					
<b>39</b>	Los programas de trabajo son hechos a partir de las metas y objetivos.					
<b>40</b>	Los objetivos y metas de mi área son acordes a los de la Empresa.					
<b>41</b>	La Empresa cumple lo que promete.					
<b>42</b>	Conozco cabalmente cuales son los objetivos de la Empresa.					
<b>43</b>	Los criterios de la Empresa se ajustan a las exigencias de los clientes.					
<b>44</b>	Sé exactamente lo que la Empresa quiere de mí.					
	<b>DIMENSION 7: VALORES COLECTIVOS</b>					
<b>45</b>	Considero que actualmente actúo en forma proactiva y eficiente.					
<b>46</b>	Con mis compañeros nos ponemos de acuerdo para alcanzar metas.					
<b>47</b>	Para mí es importante el respaldo, la unión y cohesión de grupo.					
<b>48</b>	Siempre doy mi mejor esfuerzo a la hora de mejorar los procesos.					
<b>49</b>	Cumplo con las obligaciones que tengo con mis compañeros.					
<b>50</b>	Trabajar con otras personas me permite realizar mejor mi trabajo.					
<b>51</b>	Soy tolerante ante los errores de mis compañeros.					

## VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DE LA TAREA	1	2	3	4	5
1	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
2	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
3	Me siento realmente útil con la labor que desarrollo.					
4	Mi trabajo me aburre.					
5	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
	<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES LABORALES</b>					
7	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mi trabajo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
10	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
11	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
	<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO LABORAL</b>					
12	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
13	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
14	Disfruto de cada que realizo en mi trabajo.					
15	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
16	Mi trabajo me hace sentirme realizado.					
17	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
	<b>DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>					
18	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
19	Me siento mal con lo que gano.					
20	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
21	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
	<b>DIMENSION 5: POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
22	Siento que recibo de parte de la Empresa mal trato.					
23	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
24	Me disgusta mi horario.					
25	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
26	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					

<b>DIMENSIÓN 6: RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
<b>27</b>	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis labores.					
<b>28</b>	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
<b>29</b>	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
<b>30</b>	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>DIMENSION 7: RELACION CON LA AUTORIDAD</b>						
<b>31</b>	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
<b>32</b>	Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo.					
<b>33</b>	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
<b>34</b>	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
<b>35</b>	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
<b>36</b>	Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago de mi trabajo.					

**Gracias por su colaboración.**