



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SMART SOLUTIONS
AUTOMOTRIZ S.A. LIMA – 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

CARLOS AUGUSTO CASTILLA CHAUCA

ORCID: 0000-0002-1692-5767

JOSE ALFONSO TUPIA DIOS

ORCID: 0000-0002-1225-5815

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ

ORCID: 0000-0002-4373-9062

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Castilla Chauca, C. A., & Tupia Dios, J. A. (2019). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Carlos Augusto Castilla Chauca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41333476
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1692-576
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jose Alfonso Tupia Dios
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46491930
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1225-5815
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Segundo Zoilo Vásquez Ruiz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71752733
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4373-9062
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Fanny Isabel Chalco Bravo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09242842
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Martin Gerardo Saavedra Farfán
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02649481
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Segundo Zoilo Vásquez Ruiz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17858481
Datos de investigación	

Título de la investigación	Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019
Línea de investigación institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El jurado evaluador de la TESIS:

"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SMART SOLUTIONS AUTOMOTRIZ S.A. LIMA - 2019"

Que ha(n) sustentado:

- a) TUPIA DIOS, JOSE ALFONSO
- b) CASTILLA CHAUCA, CARLOS AUGUSTO

Apellidos Nombre(s)

INTERESADO (DA) en: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ACUERDA

a) *Aprobada por unanimidad*

Lima, 9 de Diciembre de 2019

Presidente(a) de Jurado: MG. CHALCO BRAVO, FANNY ISABEL

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) de Jurado: MG. SAAVEDRA FARFAN, MARTIN GERARDO

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) de Jurado: ING. VASQUEZ RUIZ, SEGUNDO ZOILO

Nombre Completo

Firma

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) de la tesis titulado(a)

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SMART SOLUTIONS AUTOMOTRIZ S.A. LIMA – 2019”

del (de la, los) estudiante(s) CARLOS AUGUSTO CASTILLA CHAUCA y JOSE ALFONSO TUPIA DIOS constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. (Ver reporte de Turnitin adjunto) El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 24 de noviembre de 2022



(Firma)

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ
DNI: 17858481

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a nuestras familias y amigos, quienes con su esmero y entrega sin condición nos han apoyado a lo largo de nuestra carrera universitaria.

AGRADECIMIENTOS

Al representante legal de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Carlos Augusto Castilla Cañas, a nuestro asesor de tesis, el Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz, quienes proporcionaron información necesaria para el desarrollo de nuestro proyecto de grado. Finalmente a nuestras familias que, a lo largo de este proceso nos brindaron calor y fuerza para lograr un mejor desarrollo de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	19
1.4 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	40
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	42
3.2 Población y muestra	42
3.3 Hipótesis	43
3.4 Variables – Operacionalización	44
3.5 Métodos y técnicas de investigación	46
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	46
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	48
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	50
4.1.1 Análisis de confiabilidad	51
4.2 Resultados descriptivos de las variables	52
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	54
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	64
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	65
4.6 Procedimientos correlacionales	65
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	72

5.2	Conclusiones	74
5.3	Recomendaciones	75

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores en la empresa Smart Solutions Automotriz.
Tabla 2	Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional.
Tabla 3	Cuadro de operacionalización de la variable clima satisfacción laboral.
Tabla 4	Resultados de validación del cuestionario de clima organizacional.
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario de satisfacción laboral.
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional.
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral.
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización.
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento.
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión supervisión.
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación.
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales.
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones sociales.
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal.
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de las tareas.
Tabla 20	Análisis descriptivo de los resultados de clima organizacional y satisfacción laboral.
Tabla 21	Resultados de la prueba de normalidad de satisfacción laboral.
Tabla 22	Resultados de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
Tabla 23	Resultados de correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral.
Tabla 24	Resultados de correlación entre el involucramiento y la satisfacción laboral.
Tabla 25	Resultados de correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral.

Tabla 26 Resultados de correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral.

Tabla 27 Resultados de correlación entre condiciones laborales y la satisfacción laboral.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización.
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento.
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión supervisión.
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación.
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales.
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión relaciones sociales.
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal.
- Figura 12 Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de las tareas.
- Figura 13 Análisis descriptivo de los resultados de clima organizacional y la satisfacción laboral.
- Figura 14 Gráfico de dispersión de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SMART SOLUTIONS
AUTOMOTRIZ S.A. LIMA – 2019**

**CARLOS AUGUSTO CASTILLA CHAUCA
JOSÉ ALFONSO TUPIA DIOS**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Las organizaciones en la actualidad están dentro de un sistema de manejo globalizado donde el clima organizacional y la satisfacción laboral juegan un papel importantísimo, en tal sentido se estudió la relación entre dichas variables. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. El tipo de investigación fue descriptiva, corte transversal, diseño descriptivo correlacional y se consideró una población de 20 colaboradores. Los instrumentos aplicados a la muestra presentaron una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach de 0,773 para la prueba de clima organizacional y 0,857 para la prueba de satisfacción laboral. En la prueba de hipótesis se obtuvo un Rho de Spearman 0.689, con un p valor de 0.001. Se concluyó que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, por lo que se recomienda desarrollar un plan de mejora continua en todos los procesos y actividades de la organización para con esto mantener el clima organizacional y la satisfacción laboral en su punto máximo.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, motivación.

**RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR
SATISFACTION OF EMPRESA SMART SOLUTIONS AUTOMOTRIZ S.A. LIMA –
2019**

**CARLOS AUGUSTO CASTILLA CHAUCA
JOSE ALFONSO TUPIA DIOS**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

Organizations are currently within a globalized management system where the organizational climate and job satisfaction play a very important role, in this sense the relationship between these variables was studied. The objective is to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the company Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019. The type of research was descriptive, cross-sectional, descriptive correlational design and a population of 20 collaborators was considered. The instruments applied to the sample presented a high reliability through Cronbach's alpha statistic of 0.773 for the organizational climate test and 0.857 for the job satisfaction test. In the hypothesis test, a Spearman's Rho of 0.689 was obtained, with a p value of 0.001. It was concluded that there is a significant correlation between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the company Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019, for which it is recommended to develop a continuous improvement plan in all the processes and activities of the organization in order to maintain the organizational climate and job satisfaction at its maximum.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, motivation.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar un mejoramiento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los trabajadores se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar.

En ese sentido, Vega (2010) menciona que desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60. A partir de los años 80 este tema empezó a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en las relaciones entre este y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida.

En este contexto la investigación se centró en la empresa Smart Solutions Automotriz S.A., que es una empresa que se creó a partir de la experiencia y desarrollo profesional de sus promotores buscando fortalecer las competencias interpersonales de sus clientes; teniendo en cuenta que la empresa actualmente cuenta con un registro mercantil activo pero que no ha logrado posicionarse en el mercado.

Por ello, es que, se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer si se manifiesta alguna relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

El análisis de la problemática desarrollada en la empresa permitió formular el siguiente problema de investigación ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?

El objetivo de la investigación consiste en determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

El objetivo que se probó en el estudio consistió en demostrar la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Por otro lado, es importante explicar el desarrollo de los puntos de cada capítulo.

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema que consiste en explicar la realidad problemática a nivel mundial, nacional y local, así como los problemas de investigación, luego de explicó la pertinencia y justificación de la investigación y los objetivos del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico, que comprende la revisión de los antecedentes de la investigación a nivel internacional como nacional, luego se desarrolló las bases teóricas del estudio, para culminar con la conceptualización de los términos básicos.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico que comprende la identificación del tipo, diseño, población y muestra del estudio, así como el desarrollo de las hipótesis y los procesos de operacionalización de las variables, para culminar con los instrumentos de recolección de datos y sus procesos estadísticos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis de los resultados de la investigación que comprende la validación y confiabilidad de los cuestionarios, los análisis descriptivos tanto de las variables como de sus dimensiones y finalmente, se desarrolló la prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrolló la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones a las que llega el estudio como cumplimiento al logro de sus objetivos planteados.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Este siglo está demandando una mayor productividad, un nuevo estilo de trabajo para todas las personas, una labor especializada y al mismo tiempo más generalista, con un alto porcentaje de funcionalidad, una mayor aplicación de la creatividad con elevado contenido innovador, y una mentalidad más abierta ante los cambios que experimentamos y ante los que ya vislumbramos.

Chiavenato (2009) explica:

Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. (p. 24)

Quintero et al. (2008) narra que en muchas organizaciones de diversos países hoy en día el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores de forma positiva o negativa, que se verá reflejado en su nivel de satisfacción. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización. Dentro de este contexto, la autonomía, equidad, reconocimiento y satisfacción del personal son factores cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la actitud positiva o negativa de los trabajadores va a influir en el clima dentro de la organización.

En América Latina las organizaciones aun emplean esquemas estructurales clásicos y pueden llevarlas a ser obsoletas o disfuncionales. Un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia sería útil para la dinámica organizacional que se necesita en la actualidad. Al respecto, Arellano (2017) explica que hoy en día muchas instituciones del sector buscan ser reconocidas como organizaciones atractivas donde la gente quiera trabajar. Algunas de las instituciones han empezado a buscar ser parte de premiaciones más atractivas para laborar con los que se permiten atraer la mayor cantidad de personal capacitado.

A nivel nacional y local existen empresas que le restan importancia a la satisfacción laboral de un trabajador, sin darse cuenta de que este juega un papel fundamental, ya que se encuentra estrechamente relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor y su productividad, así mismo, el clima organizacional es un indicador global de una serie de procesos que si no se evalúan continuamente se dejaran pasar por alto aspectos internos importantes que pueden convertirse en grandes problemas.

En Perú, se ha implementado una nueva forma de importancia hacia el clima organizacional, al respecto, el diario Gestión (2015) señaló:

Muchas empresas están migrando, y al decir migrar me refiero a cambiar de mentalidad, hacia ver al clima organizacional como una variable intangible de negocio, que se evalúan en la mesa de un comité de ejecutivos junto con otras variables del negocio como la rentabilidad, la liquidez o variables operativas como volumen de producción. (p. 9)

Un tema importante también, es resaltar el papel que tiene el encargado de la empresa en los cambios a favor del clima laboral. En ese sentido, una publicación en el diario Gestión (2015) donde se entrevistó a 3,800 líderes y se obtuvo que el estilo

que demuestren puede impactar hasta en 70% en el clima gerencial y, a su vez, tener repercusiones hasta en 30% en el desempeño de negocio.

Por otro lado, la insatisfacción laboral puede entenderse como el grado de malestar experimentado por un empleado en su puesto de trabajo, y puede estar ocasionado por factores personales, ambientales o directamente por las labores realizadas. En cualquier caso, las empresas deben luchar contra ese fenómeno con el fin de aumentar el rendimiento y la concentración de sus equipos, logrando que no se convierta en un problema para la productividad.

Tal cual es el caso de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. sólida en el mercado desde su fecha de constitución en el año 2015, especializada en las actividades propias de sector automotriz de equipo liviano, diversificada en el área de accesorios, electricidad, mantenimientos preventivos y correctivos, asimismo, importación de repuestos y gran experiencia en el mercado; actualmente cuenta con un capital humano conformado por 20 personas con experiencia en el sector automotriz.

A pesar de que la empresa tiene casi 5 años continuos en el mercado no ha tenido ningún estudio sobre su clima organizacional lo cual no le permite develar la situación en la que se encuentra, el personal tampoco ha sido evaluado para conocer el nivel de satisfacción laboral que presentan. Esto quiere decir que la empresa no se ha preocupado por conocer lo que piensan y esperan los trabajadores de la misma; todo ello no le ha permitido diseñar estrategias de mejora para el fortalecimiento del clima organizacional y mejoramiento de los niveles de satisfacción laboral.

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación hay entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019?

¿Qué relación hay entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019?

¿Qué relación hay entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?

¿Qué relación hay entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?

¿Qué relación hay entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral es importante para la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. puesto que en la actualidad presenta diversos problemas como el bajo compromiso en los mismos producto de los niveles de insatisfacción que tienen con el trato que les da la empresa. Por lo tanto, se requiere una correcta evaluación de estos, además sus colaboradores necesitan identificar de manera efectiva los aspectos a mejorar por la empresa, pues ello, les permitirá brindar un servicio de calidad a los clientes.

Justificación teórica. La investigación pretende ser un aporte importante para futuras investigaciones pues brinda información actualizada y detalla sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En ese sentido, el desarrollo de las variables clima organizacional y satisfacción laboral se basaron en la teoría de Chiavenato (2007) que ayudaron a explicar con detalle tanto la conceptualización de las variables y el desarrollo de sus dimensiones.

Justificación práctica. En la investigación se busca detectar los errores que se emplean actualmente en la empresa y poder establecer mecanismos y estrategias adecuadas para la mejora en el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa como parte de los objetivos de alcanzar y ser una de las primeras opciones de nuestra cartera de clientes formando al personal con capacitaciones que los hagan crecer como profesionales y su gratificación con el trabajo se vea reflejada en el trato con el público.

Justificación metodológica. La investigación aporta validando dos pruebas de recaudación de datos para medir las variables clima organizacional y satisfacción laboral, los cuales fueron puestos acreditados por los investigadores y han pasado el criterio de la validez del contenido, además el criterio de confiabilidad, donde confirma que cumple con los parámetros requeridos para desarrollar la investigación.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Objetivos específicos

Analizar la relación de la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Verificar la relación de la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Interpretar la relación de la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Identificar la relación de la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Evaluar la relación de la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Para desarrollar esta tesis, se encontraron limitaciones que fueron superadas con la asesoría del docente y la predisposición de los investigadores.

Limitación institucional

Se requiere una solicitud formal expedida por la Universidad hacia la empresa para poder recabar información de la organización de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

Limitación temporal

El tiempo para ejecutar la investigación y aplicar el cuestionario en la empresa es limitado ya que la mayoría del personal se encuentra en sus labores diarias.

Limitación económica

El dinero que se necesita para la adquisición de bibliografía como por ejemplo libros actualizados para desarrollar la presente investigación son escasos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Para la presente investigación se ha tomado como base trabajos de investigación relacionados con el contenido del tema estudiado, tanto a nivel internacional, nacional y local, siendo los más significativos los siguientes:

Antecedentes internacionales

Polanco (2014) en su tesis titulada *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes*, realizada con el objetivo de analizar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los docentes. Es estudio presenta un diseño descriptivo no experimental y una muestra conformada por 150 docentes. En sus conclusiones se explica que el clima laboral está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También se concluye que el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos laborales por encima de 20 y 30, en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33 – 5.33%. La satisfacción laboral de los docentes debe ser vista tanto desde la perspectiva de la satisfacción parcial mediante el análisis de la frecuencia de respuesta de los satisfactores como insatisfactorias asociados al ambiente laboral, la administración de los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las auto atribuciones de satisfacción total en la que se observa que la mayoría se auto atribuyen que están ligeramente satisfechos. Finalmente, el clima laboral en sus distintas dimensiones

influyen en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactorias laborales (satisfacción laboral parcial) y en la satisfacción laboral total, lo cual influye no solo en el desempeño laboral de los docentes sino en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poderse integrarse a la sociedad expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes.

Meléndez (2015) en su tesis titulada *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013 – 2014*, realizado con el objetivo de establecer el nivel de incidencia del clima organizacional y el desempeño laboral. Este estudio es de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional. En sus conclusiones se explica que el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones, por otro lado, no existen modelos estadísticos referentes a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, asimismo, se acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la credibilidad es el único constructo relacionado con el clima organizacional que influye positivamente hacia la orientación de resultados. Finalmente, se demuestra la correlación positiva entre la credibilidad y el factor respeto, es decir que a mayor credibilidad mayor es el respeto.

Medina (2012) en su investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del Municipio de San Francisco*, tuvo como propósito establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del municipio. Este estudio consideró una

población conformada por 23 sujetos a la gerencia y 145 empleados de los concesionarios de camiones Maracaibo. En sus resultados se demuestra la correlación por medio de la prueba de Pearson cuyo resultado fue de 0,887, concluyendo que se indica que existe una asociación positiva, que a medida que se tenga un adecuado clima organizacional mejor va a ser la satisfacción laboral de los trabajadores.

Belizan (2015) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado*, realizada con el objetivo de analizar la existencia de diferencias en la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los docentes pertenecientes al sector público y privado. Respecto a la metodología es un estudio de diseño de tipo descriptivo comparativo no experimental entre los sectores público y privado desarrollándose en una muestra de 100 docentes. Los resultados de la investigación mostraron que existen relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los docentes evaluados. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de que el nivel de satisfacción laboral se asocia con la percepción del clima organizacional en los docentes. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en las dimensiones del clima organizacional según el ámbito del trabajo. Por ende, se refuta la hipótesis de que existe una percepción diferente del clima organizacional entre los docentes pertenecientes al sector público y sus pares del sector privado. Adicionalmente, se encontraron diferencias significativas en el ámbito de trabajo para las dimensiones de las condiciones de vida asociadas al trabajo y el salario. Por lo tanto, la hipótesis de que el nivel de satisfacción laboral diferirá entre los docentes pertenecientes al sector público y al sector privado, se confirma parcialmente.

Cardona (2016) en su tesis titulada *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*, realizado con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional. En este estudio se utilizó un diseño de estudio con enfoque descriptivo y con una muestra de 31 empleados. En sus resultados se encontró que el clima organizacional se percibe como muy satisfecho con una puntuación porcentual, siendo las variables capacidad profesional y trabajo en equipo las de mayor puntuación, y admiración del talento humano y comunicación e integración, las de menor. Se identificó que la satisfacción laboral de los colaboradores puntúa porcentualmente como muy satisfactoria, siendo las condiciones del grupo social de trabajo el factor de mayor relevancia positiva y los estilos de vida individual los de menor.

Antecedentes nacionales

Oswaldo (2010) en su tesis titulada *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, se concluye que muchas empresas no son tan productivas porque no presentan un buen clima o sencillamente no cuenta con colaboradores que se integren fácilmente con los objetivos de la organización. Por otro lado, se demuestra que los empleados nuevos llegan motivados al centro de trabajo, pero se encuentran con un clima hostil que hace que se decepcionen fácilmente del trabajo, esta situación los lleva a retirarse de la empresa o en todo caso permanecer por un espacio corto de tiempo. En ese sentido, se puede asumir que las empresas al tener personal nuevo es necesario concientizarlos e informarlos para saber a dónde se están metiendo ya que es muy importante porque ello nos ayudara a tener personas con capacidad formada para brindar un buen servicio.

Cabrera (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana*, realizada con el objetivo general de establecer el nivel de relación que presenta el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. Respecto a la metodología, el estudio presenta un diseño tipo cuantitativo, alcance y diseño descriptivo correlacional y un tamaño de muestra de 374 colaboradores. Respecto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis, mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0,774 a un nivel de significancia de 0.000; es decir, el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la institución pública peruana en estudio es positivo. El nivel de clima laboral de los trabajadores con más de 15 años de antigüedad sus indicadores, crecimiento, reconocimiento, responsabilidad y logro tienen un nivel de muy satisfecho a diferencia de los indicadores de trabajo. Se evidencia que el clima organizacional para ambos sexos coincide en que las dimensiones autorrealización, comunicación, y condiciones laborales son favorable. Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión involucramiento y el indicador de trabajo en sí. El nivel de satisfacción laboral hasta un año de antigüedad es satisfecho para todos los indicadores. Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión comunicación y el indicador responsabilidad.

Victorio (2017) en su tesis titulada *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima*, realizada con el objetivo de analizar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. En este estudio se utilizó un diseño no experimental transversal y una muestra de 183 trabajadores del área de operaciones. En sus conclusiones se indica que, dentro de esta investigación dirigida a los trabajadores del área de operaciones

de las tres principales empresas aseguradas, el clima organizacional y la satisfacción laboral representan variables importantes en el desarrollo de estas empresas aseguradoras. Por lo cual se propuso determinar la existencia de la relación entre ambas variables y, en consecuencia, según los resultados de los cuestionarios y su posterior evaluación por medio de Spearman se obtuvo un resultado de 0,921 a un nivel de significancia de 0,000, es decir se demostró que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores dentro del área de operaciones de estas tres empresas. Según este estudio, la autorrealización y la satisfacción laboral son factores relevantes para el desarrollo de las tres principales empresas aseguradoras de lima por lo cual se propuso determinar la correlación que existe entre ellos. Por consecuencia, mediante los resultados de los cuestionarios y posterior evaluación según Spearman se confirmó que la autorrealización posee una correlación alta con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones. De esta manera, se revelo que el factor autorrealización permitió a los trabajadores de estas empresas aseguradoras crecer de manera personal y profesional ya que cada labor que desempeñan lo consideran como un reto que asumen para superarse a ellos mismos, asimismo tienen la libertad para poder tomar decisiones. Se aprobó la hipótesis planteada, y esta relación es muy significativa.

Vereau (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima*, realizada con el objetivo de analizar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores. En este estudio es de tipo no experimental correlacional, diseño transversal y una muestra 160 colaboradores. En sus conclusiones se acepta la hipótesis determinando que existe una relación significativa y directa entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo. Asimismo, se indica una relación altamente significativa y directa entre el factor realización personal del clima organizacional con la satisfacción laboral y con sus factores en el personal administrativo de una entidad pública de lima con el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0,538. Por otro lado, se determina una relación altamente significativa y directa entre el factor supervisión del clima organizacional con la satisfacción laboral y con sus factores en el personal administrativo de una entidad pública de lima, a excepción del factor beneficios laborales y/o remunerativos, la cual no es altamente significativa.

Pelaes (2010) en su tesis titulada *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, realizada con el objetivo de analizar la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. En este estudio, se utilizó un diseño descriptivo correlacional y una muestra de 200 empleados. En sus conclusiones se comprobó que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú, demostrado con un resultado de correlación de 0.64. por otro lado, no se comprobó la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa puesto que el nivel de significancia es mayor al 5%.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del clima organizacional

2.2.1.1. Definición de clima organizacional.

Un concepto ejemplo de clima organizacional es el de McKnight y Webster (2001) quienes explican: "El clima organizacional se considera como la serie de percepciones compartidas por los empleados sobre las practicas procedimientos de

la empresa o institución, incluyendo que conductas son esperadas y recompensadas” (p. 91).

De igual manera, Ucrós y Gamboa (2010) en diversos estudios expresan que un clima organizacional positivo puede promover deseo de los trabajadores para desarrollarse profesionalmente y perfeccionar continuamente la manera en la que realizan su actividad, siendo ejemplo vivo para el desarrollo, capacitación y formación del resto de los integrantes de la organización, lo que beneficia a las personas, a las organizaciones y a la sociedad como un todo. Los mismos autores exponen que el clima organizacional, por el impacto que tiene en el funcionamiento de la organización, debe ser lo más positivo posible y hacer que sus miembros lo perciban como favorable, lo cual influye considerablemente no solo en los resultados económicos de la organización, sino también en el desarrollo personal de sus miembros, aspecto a veces olvidado, pero de gran peso en la actividad laboral.

Brunet (2008) define al clima organizacional como: “La percepción que posee el individuo de la empresa para la cual trabaja y la opinión formada en términos de autonomía individual, grado de estructura, obligación exigida por el puesto, tipo de recompensas. Consideraciones, agradecimiento, apoyo” (p. 40), de acuerdo con estas especificaciones, se señala la importancia del clima para el desarrollo, evolución, educativa. En ese sentido, este autor señala que el clima organizacional constituye una configuración, así como las características del estilo gerencial, las cuales pueden constituir su personalidad interna.

2.2.1.2. Importancia del clima organizacional.

Hernández (2014) explica que la importancia del clima laboral en una empresa es significativa para el triunfo de la organización, en donde los empleados se comprometan y ofrecen buenos resultados.

Goncalves (2011) expresa que: “El clima laboral permite conocer las creencias de los recursos humanos acerca de su ambiente laboral y situaciones de trabajo, esto ayuda a mejorar el clima laboral, y vencer aquellos factores negativos que influyan en la aptitud humana” (p. 102).

Se puede concluir que la importancia de saber que el clima organizacional ya afecta a la productividad, la motivación y el comportamiento de los trabajadores de una empresa. Así también proporciona en cierto grado y tipo de retroalimentación acerca de los comportamientos organizacionales, creándose procedimientos específicamente para su mejora, tomando en cuenta la disposición y comportamiento de los trabajadores que conforman la organización.

2.2.1.3. Características del clima organizacional.

Goncalves (2011) manifiesta que: “El clima es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento de la organización en cuanto a productividad, satisfacción, y rotación” (p. 91).

Es el medio ambiente humano y físico, el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con el comportamiento de las personas, su manera de trabajar y relacionarse, su interacción con la empresa, el liderazgo del directivo, las maquinas que se utilizan y la propia actividad de los trabajadores.

2.2.1.4. Teorías relacionadas al clima organizacional.

A lo largo de la historia de la administración las organizaciones se han ido desarrollando aceleradamente, es por lo que el entorno les demanda ir evolucionando a la par no solo para lograr subsistir sino también sobresalir, ya que los cambios no solo están presentes en el comportamiento organizacional sino también en el

comportamiento grupal e individual. En la actualidad las empresas se están preocupando por los diferentes factores que evitan que la empresa sea más eficiente, uno de ellos es el clima organizacional, el mismo que es muy importante, debido a que tiene e influencia en el comportamiento de trabajadores, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa. Hoy en día, el clima organizacional es como un reflejo interno de una empresa u organización, es un concepto que cambia en función de las situaciones organizacionales, así como de la percepción que los empleados tienen referentes a estas.

Pérez et al. (2006) realizaron un estudio con el propósito de discutir el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales. Este estudio posee un abordaje general, que puede ser aplicable a diversos tipos de organizaciones. Se describen tres experiencias de trabajo con organizaciones que muestran el resultado de 527 evaluaciones del clima organizacional, en las cuales se evidencia la influencia de la acción gerencial sobre la calidad del clima organizacional, siendo el 50% y el 70%.

Chiang y Núñez (2011) explica que: “En los diferentes factores de compromiso y clima organizacional no hay diferencias significativas entre ambos géneros; los trabajadores, hombres y mujeres, tienen niveles similares de compromiso con la organización y el clima organizacional” (p. 68). Es decir, se observa al segmentar las muestras por edad; sin embargo, en ambas muestras, en el segmento con edad de más de 40 años aumenta el compromiso con la organización en los factores afectivo y normativo en un nivel alto.

2.2.1.5. Teoría del clima organizacional.

La teoría de clima organizacional explica por Brunet (2008) establece que: “El comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del

comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción” (p. 99).

Este autor establece tres tipos de variables que identifican las características de una empresa y que están relacionada con el clima en el trabajo. En ese sentido:

- Variables causales. Brunet (2008) explica: “Son definidas como variables independientes que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. En estas variables causales se citan la estructura organizativa y las administrativas, las decisiones, la competencia y actitudes” (p. 98).
- Variables intermedias. Brunet (2008) explica: “Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejados en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones” (p. 99). Estas variables revistan de gran importancia ya que son las que conforman los procesos dentro de la organización.
- Variables finales. Brunet (2008) explica: “Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia, y pérdida” (p. 99). En este sentido, es preciso mencionar que los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización tienen un impacto en el desempeño de las personas que conforman la organización dando un confort en el ambiente laboral. Estos factores influyen de manera indirecta en la empresa, es decir, son percepciones que afectan a los colaboradores de manera indirectamente en la empresa.

2.2.1.6. Dimensiones del clima organizacional.

Chiavenato (2007) expresa: “La Influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influyen en su conducta” (p. 87).

Palma (2004) sostiene “El clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnostico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p. 4).

Así mismo para nuestra investigación se va a considerar la definición que realiza Palma (2004) debido a que su conceptualización de clima organizacional es la misma que comparte el investigador respecto a la percepción que tiene el trabajador sobre su ambiente laboral.

A. Autorrealización.

Palma (2004) definió esta dimensión como: “La apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro” (p. 4).

B. Involucramiento.

Palma (2004) definió esta dimensión como: “La identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización” (p. 4).

C. Supervisión.

Palma (2004) definió esta dimensión como: “Las apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral” (p. 4).

D. Comunicación.

Palma (2004) definió esta dimensión como: “La percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como la atención de usuarios y/o clientes de esta” (p. 4).

E. Condiciones laborales.

Palma (2004) definió esta dimensión como: “La información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas” (p. 4).

2.2.2. Bases teóricas de satisfacción laboral

2.2.2.1. Definiciones de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es una temática que cada día se hace más importantes en las empresas, pues guarda una estrecha relación con las condiciones en que una persona desarrolla sus funciones.

Villagra (2007) explica: “Existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc.” (p. 181).

La satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno. Entonces al igual que las actitudes, predispone a la persona a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están insatisfechos.

Pintado (2011) define:

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos si equitativos y deben estar acorde a sus expectativas. (p. 269)

De la misma forma, Ivancevich y Konopaske (2006) afirman: “La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización” (p. 86).

De igual manera, Robbins y Judge, (2013) definen a la satisfacción laboral como: “El sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación d sus características” (p. 31).

Luthans (2008) afirma que la satisfacción laboral es: “El resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante” (p. 141).

Griffin y Moorhead (2010) definen a la satisfacción laboral como: “El grado en que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo” (p. 306).

Chiavenato (2009) menciona que las organizaciones exitosas: “Siempre procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a traer talentos y a retenerlos,

a mantener un clima organizacional saludable, a motivar y conquistar su compromiso” (p. 45).

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral.

Baguer (2009) menciona que muchas personas ocupan en las empresas puestos inadecuados para ellos. Las causas por las que un colaborador puede estar insatisfecho en su puesto de trabajo pueden ser:

- Porque no dispone de la formación adecuada ni de las habilidades que el puesto de trabajo requiere.
- Porque no desarrolla sus conocimientos y capacidades en el puesto de trabajo, su preparación se ve mermada y aparece el estado de desmotivación.
- Porque se trabaja con estrés.
- Porque no existe buen clima laboral con los compañeros de trabajo y superiores.
- Porque el trabajo es rutinario.
- Porque se trabaja en condiciones ambientales adversas: ruido, polvo, calor, frío, falta de seguridad, falta de ergonomía.
- Porque no se tiene en cuenta sus propuestas de mejora o sugerencias.

2.2.2.3. Características de la satisfacción laboral.

Es posible que la mayoría de las personas que trabajen dentro de una organización quiera un puesto de trabajo del cual se sienta satisfecho por la tarea que realiza. Seguidamente a ello no existe uno perfecto ya que se encuentran en algunos casos que estén bien remunerados, pero donde las condiciones u oportunidades son escasas, como también existen otras donde se disfruta la labor que se realiza.

Robbins y Judge (2013) mencionan que las principales características a los colaboradores satisfechos son:

Estas características están relacionadas con las oportunidades de avance profesional, las oportunidades de desarrollo profesional, la remuneración acorde al trabajo, la comunicación entre los empleados y la gerencia, la seguridad laboral, la capacitación específica para el puesto, la variedad de las actividades, las relaciones interpersonales, las oportunidades para utilizar aptitudes, habilidades, cultura corporativa general, el compromiso de la organización con el desarrollo profesional, autonomía e independencia y la sensación de seguridad en el ambiente laboral. (p. 82)

Robbins y Judge (2013) indican: “La satisfacción laboral no solo consiste en las condiciones de trabajo, la personalidad también interviene” (p. 82).

Chiang et al. (2010) mencionan:

La satisfacción laboral es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados, es la satisfacción propia, sin embargo, también es necesario que este se sentirá contentos cuando la organización le proporcione beneficios, satisfaga sus necesidades básicas, y que valore su esfuerzo mediante reconocimientos. (p. 45)

2.2.2.4. Teorías relacionadas a la satisfacción laboral.

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cuatro de ellas que tienen características cruciales. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos las más importantes.

Ascoy (2002) explica que los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico. De modo que el sujeto

se interesara en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables solo en puestos con dichas características, pero cuando ni se ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentara solo ausencia de satisfacción. Maslow (1991) identifico las siguientes necesidades dentro de lo que denominó la pirámide de necesidades:

A. Las necesidades fisiológicas.

Son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

B. Las necesidades de seguridad.

Son las necesidades de estar libre de peligro (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. Está estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

C. Las necesidades sociales.

Son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

D. Las necesidades de estima.

Son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

E. Las necesidades de autorrealización.

Son las necesidades más elevadas que tiene una persona y están relacionadas con el desarrollo de aptitudes y capacidades, estas necesidades reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollándose continuamente a lo largo de la vida.

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral.

Teoría de la aproximación bifactorial. Esta teoría también conocida como teoría de la motivación e Higiene. Fue propuesta por el psicólogo Herzberg (2002) basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo. Siguiendo su definición tomaremos sus dimensiones en nuestra investigación.

A. Condiciones físicas y/o materiales.

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.

B. Beneficios laborales y/o remunerativos.

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza, en otras palabras, es la recompensa que reciben las personas por las funciones que realizan.

C. Relaciones sociales.

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

D. Desarrollo personal.

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización cumpliendo con los objetivos que se trazo como el desarrollo de su plan de vida.

E. Desempeño de las tareas.

Es la valoración con la que asocia el trabajador, sus tareas cotidianas en la entidad en que labora, en otro sentido, es la preparación que tienen las personas para cumplir sus funciones dentro de su lugar de trabajo.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Autorrealización

Es la predisposición por alcanzar la plena realización personal, percibida en cumplir algún objetivo personal o profesional que le permita potenciar su desarrollo de forma permanente.

Clima organizacional

El clima organizacional, es el área en el cual los colaboradores se expresan y desenvuelven libremente, con el fin de llevar a cabo una actividad laboral.

Condiciones laborales

Son las condiciones que tiene un trabajador como las condiciones físicas de la empresa hasta las relaciones que se mantienen dentro de ella, formando un ambiente positivo o negativo que afecta directamente su desempeño laboral.

Desenvolvimiento

Es la forma de desarrollarse de forma eficiente de una persona en la realización de alguna actividad que le permita alcanzar sus objetivos personales, profesionales o laborales.

Satisfacción laboral

Es el estado de ánimo o psicológico que tienen las personas dentro de un lugar donde tienen que desarrollar sus funciones como trabajador.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, puesto que sus procedimientos son secuenciales y además se basan en la prueba de hipótesis mediante procesos matemáticos y estadísticos. Al respecto, Hernández et al. (2014) explica: “Las investigaciones de tipo cuantitativo recolecta información acerca de las necesidades y realidades para realizar un tratamiento estadístico de su comportamiento” (p. 142).

Asimismo, el estudio es correlacional, puesto que la intención del investigador es analizar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y la satisfacción laboral que tienen los colaboradores. Al respecto, Hernández et al. (2014) exponen: “Los diseños correlacionales se limitan en el establecimiento de relación de variables sin necesidad de determinar causalidad” (p. 212).

Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, porque se realiza en base a la observación de los fenómenos en su situación original para posteriormente sean analizados, además se estar ausente la manipulación deliberada de las variables de estudio. Hernández et al. (2014) exponen: “En la investigación no experimental se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 205).

3.2. Población y muestra

Población

La población es limitada debido a que en la actualidad la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. cuenta con solo 20 trabajadores entre hombres y mujeres que son los que se considera como la población de estudio.

Tabla 1

Población de colaboradores en la empresa Smart Solutions Automotriz.

	Numero de colaboradores	%
Hombres	16	80%
Mujeres	4	20%
Total	20	100%

Muestra

La muestra considerada en el estudio es censal, puesto que se aplicó los instrumentos al total del personal de la empresa que ascienden a 20 trabajadores.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Existe relación entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Existe relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual del clima organizacional

Chiavenato (2007) indica que el clima organizacional es: “El ambiente donde las personas se relacionan y se comunican. Una de las principales características del clima organizacional es que influye en la conducta de los miembros, como también el grado de responsabilidad, la motivación y el rendimiento” (p. 8).

Definición operacional del clima organizacional

La variable clima organizacional fue medida de acuerdo con cinco dimensiones, 12 indicadores que fueron expresados en términos de 20 ítems que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la apreciación de los trabajadores respecto al clima organizacional.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Autorrealización	- Motivación - Capacitación	1 al 4		
Involucramiento	- Compromiso - Integración de actividades	5 al 9		
Supervisión	- Iniciativa - Trato - Evaluación	10 al 13	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [53-59) Regular [60-67) Bueno [68-73)
Comunicación	- Comunicación entre áreas. - Precisión objetiva y veraz	14 al 17		
Condiciones Laborales	- Identificación de materiales - Protección	18 al 20		

Definición conceptual de la satisfacción laboral

Amaya y Romero (2011) indican:

La satisfacción laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre y sin embargo se van presentando en las diferentes etapas del tiempo cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren los más satisfechos posibles y que se sientan que son eficientes y orgulloso de su trabajo. (p. 37)

Definición operacional de la satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral se mide considerando las cinco dimensiones que indican los autores y que han sido desagregados en 12 indicadores que fueron expresados en términos de 20 ítems que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la apreciación de los trabajadores respecto a la satisfacción laboral.

Tabla 3

Cuadro de operacionalización de la variable clima satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Condiciones Físicas y/o Materiales.	- Seguridad	1 al 3		
	- Infraestructura			
Beneficios laborales.	- Remuneración	4 al 6		
	- Retención			
Relaciones Sociales.	- Accesibilidad	7 al 10	1. Nunca	Malo
	- Confiabilidad		2. Casi nunca	[49-52)
Desarrollo Personal.	- Incentivos	11 al 14	3. A veces	Regular
	- Desafíos		4. Casi siempre	[65-71)
	- Logros			Bueno
Desempeño de las tareas.	- Trabajo en equipo	15 al 20	5. Siempre	[72-73)
	- Desarrollo de funciones			
	- Cumplimiento de las actividades			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

En la investigación se aplicó el método hipotético deductivo que puesto que se basa en el análisis general de una hipótesis que debe ser probada con procesos específicos válidos.

Técnica

La técnica empleada en la investigación es la encuesta que permitió recoger la información de los trabajadores respecto al clima organizacional y satisfacción laboral.

Carrasco (2015) indica: “La encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (p. 314).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Se utilizaron dos instrumentos para recolectar datos, los cuales evalúan y determinan las variables, las correlacionan y asocian. El primer cuestionario es para medir el clima organizacional y el segundo la satisfacción laboral. Ambos instrumentos representan validez y confiabilidad, siendo sometidos nuevamente al proceso de validación y confiabilidad.

Instrumento I: Cuestionario de clima organizacional

Nombre	: Cuestionario de clima organizacional
Autor(es)	: José Tupia Dios / Carlos Castilla Chauca
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 25 minutos
Aplicación	: Trabajadores de Smart Solutions Automotriz S.A.

Descripción

El cuestionario sirve para medir las cinco dimensiones del clima organizacional en la empresa que son la autorrealización, el involucramiento, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales. El instrumento consta de 20 ítems que se miden en una escala tipo Likert de 5 opciones siendo la calificación máxima que se puede obtener es 150.

Normas de aplicación

Se aplica individualmente, donde el colaborador evaluado debe marcar 5 posibles respuestas a cada proposición, las cuales son confidenciales y teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Instrumento II: Cuestionario de satisfacción laboral

Nombre	: Cuestionario de satisfacción laboral
Autor	: José Tupia Dios / Carlos Castilla Chauca
Procedencia	: Individual y colectiva
Duración	: 25 minutos
Aplicación	: Trabajadores de Smart Solutions Automotriz S.A.

Descripción

El cuestionario sirve para medir las cinco dimensiones de la satisfacción laboral en la empresa, los cuales son las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas. Dicho instrumento consta de 20 ítems medidos en una escala de Likert con 5 alternativas.

Normas de aplicación

La prueba se aplica a los trabajadores, los cuales tienen cinco posibles respuestas a cada proposición, las cuales son confidenciales y teniendo en cuenta

los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis se realizó de acuerdo con el siguiente orden:

Primero. Se construyó la base de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, las cuales se analizaron estadísticamente en el programa SPSS Statistics 20 para la obtención de las correlaciones.

Segundo. Se realizó el análisis descriptivo de las variables clima organizacional y satisfacción laboral se obtuvieron resultados y con ello se realizó la presentación, de frecuencias y porcentajes, así como la distribución de confiabilidad y contraste.

Tercero. Se realizó las pruebas de hipótesis con sus respectivas interpretaciones que dieron por validas los objetivos planteados en el estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable clima organizacional

La validación de contenidos de la prueba de clima organizacional se desarrolló mediante el criterio de jueces expertos en el tema designados por la universidad, estos jueces valoraron la autenticidad del contenido, criterio y constructo de los ítems, realizando en algunos casos propuestas de mejora de los ítems que finalmente, llegaron a indicar que la prueba presenta validez de contenido.

Tabla 4

Resultados de validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Rodolfo Zea Melodias	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de la variable satisfacción laboral

La validación de contenidos de la prueba de satisfacción laboral se desarrolló mediante el criterio de jueces expertos temáticos de la universidad, que realizaron la valoración de los ítems realizando observaciones que fueron subsanados por los investigadores y brindado su criterio de aplicabilidad de la prueba en las unidades de análisis.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de satisfacción laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Rodolfo Zea Melodias	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Los resultados de la prueba de validación de contenido indica que los cuestionarios realmente miden las variables que indican medir, demostrando que su contenido es idóneo para valorar las variables.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de clima organizacional.

El análisis de fiabilidad de la prueba de clima organizacional se desarrolló mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach puesto que los ítems que considera esta prueba son de cinco alternativas.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	20

En la tabla 6, se aprecia el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0.773, donde indica que el instrumento de clima organizacional muestra una confiabilidad alta por encontrarse en el intervalo de 0.61 a 0.80 considerando que el cuestionario es adecuado para el recojo de datos.

Fiabilidad del instrumento de la satisfacción laboral.

El análisis de fiabilidad de la prueba de satisfacción laboral se desarrolló mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach considerando que es una prueba que presenta reactivos con alternativas múltiples en escala de Likert.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

Como se puede ver en la tabla 7, el resultado de la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach asciende a 0.857, donde indica que el instrumento de satisfacción laboral muestra una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 por lo que el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

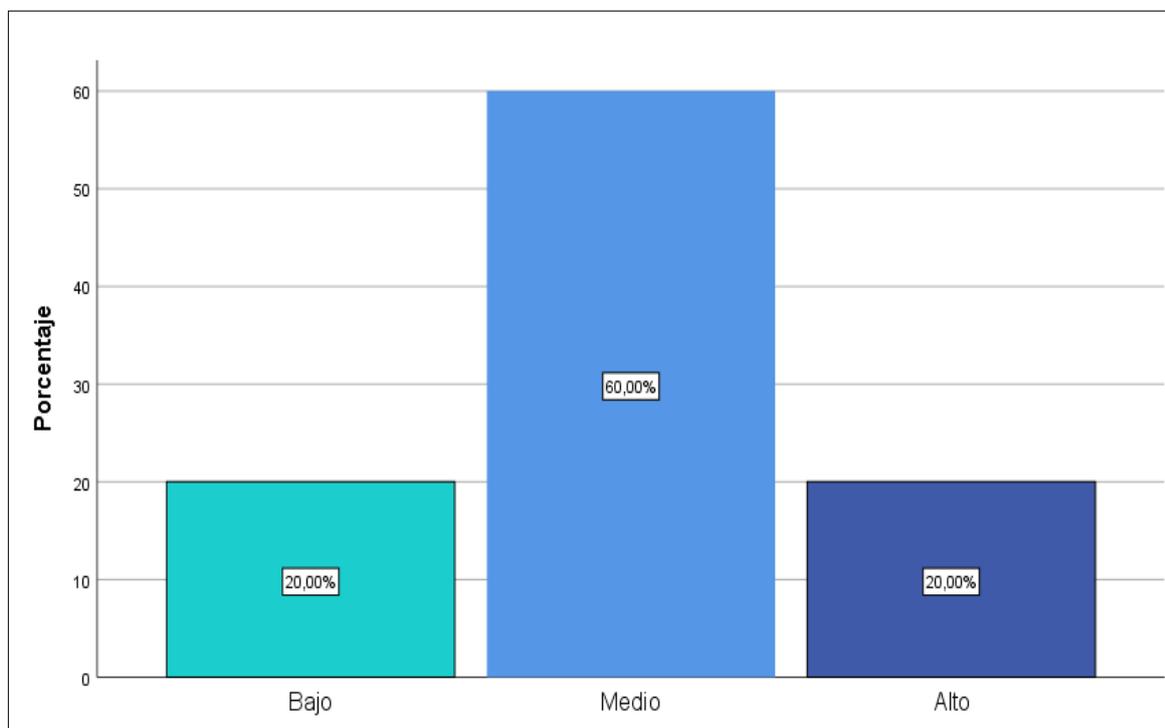
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20,0
Medio	12	60,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional



En la figura 1, se indica que 12 de los colaboradores que representan el 60.00% consideran al clima organizacional en un nivel medio, 4 colaboradores con un 20.00% lo consideran en un nivel bajo y 4 colaboradores con un 20.00% lo consideran en un nivel alto. Estos resultados evidencian que el clima organizacional en la empresa no es bueno, por aspectos como rencillas o malas prácticas de comunicación según la percepción que tienen los colaboradores.

Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

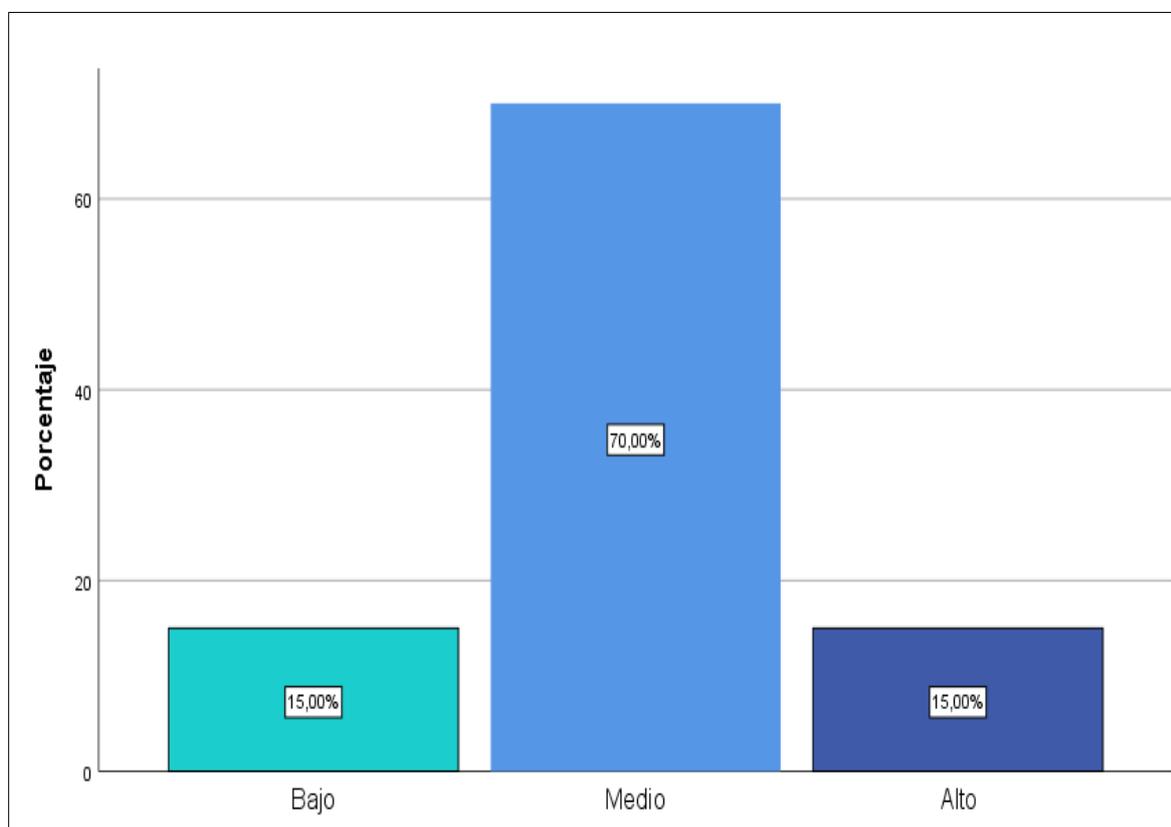
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15,0
Medio	14	70,0
Alto	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral



En la figura 2, se indica que 14 de los colaboradores que representan el 70.00% consideran a la satisfacción laboral en un nivel medio, 3 colaboradores con un 15.00% lo consideran en un nivel bajo y 4 colaboradores con un 15.00% lo consideran en un nivel alto. Estos resultados indican que los niveles de satisfacción de los trabajadores no son los adecuados porque no existe una política de recompensas.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del clima organizacional

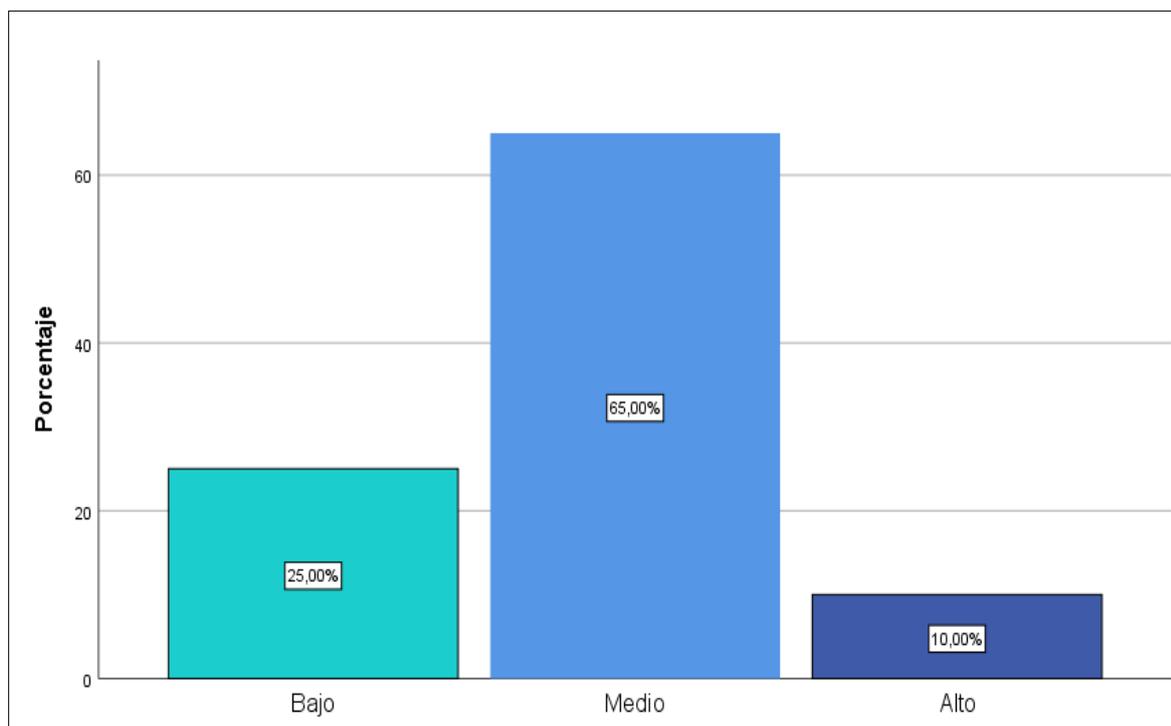
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Medio	13	65,0
Alto	2	10,0
Total	20	100,0

Figura 3

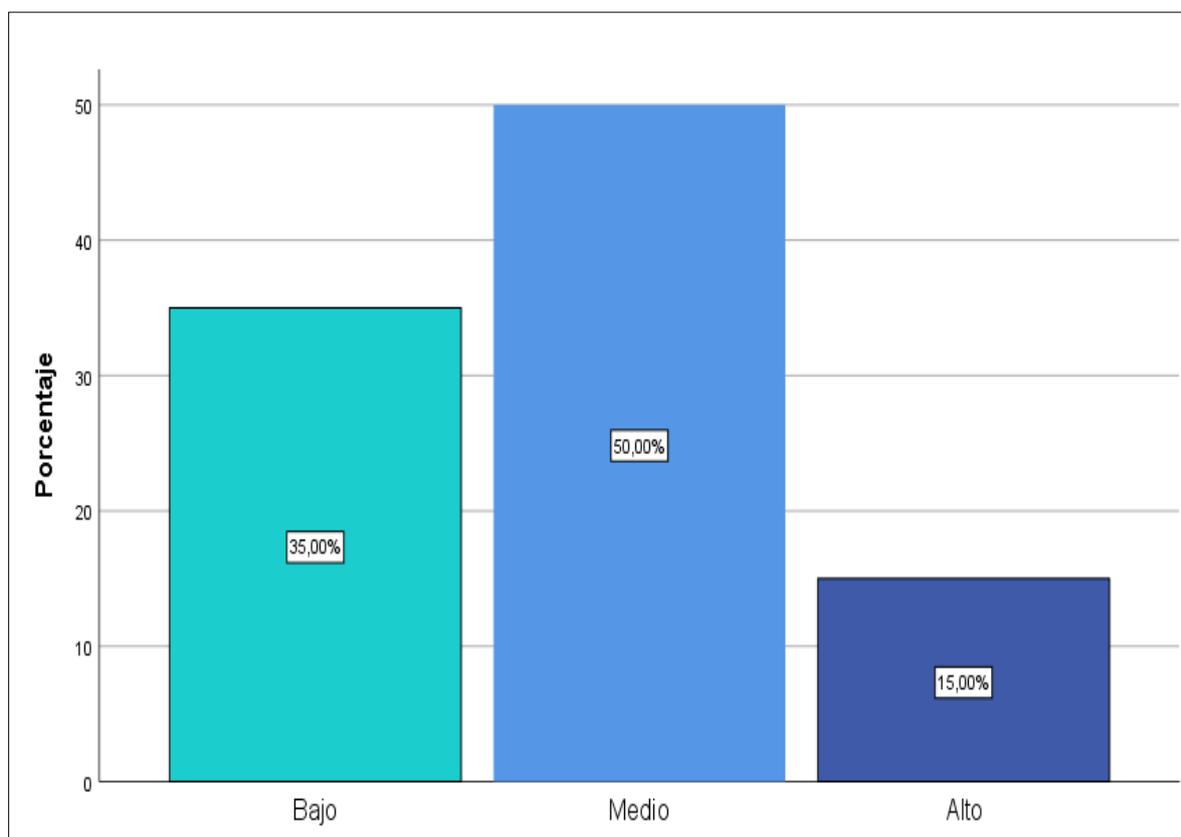
Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización



En la figura 3, se aprecia que 13 colaboradores que representan el 65.00% consideran a la dimensión autorrealización en un nivel medio, 5 de los colaboradores que representan el 25% lo consideran en un nivel bajo y 2 colaboradores que equivalen al 10% lo consideran en un nivel alto. Estos resultados evidencian problemas porque existe una política de desarrollo profesional del colaborador.

Tabla 11*Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento*

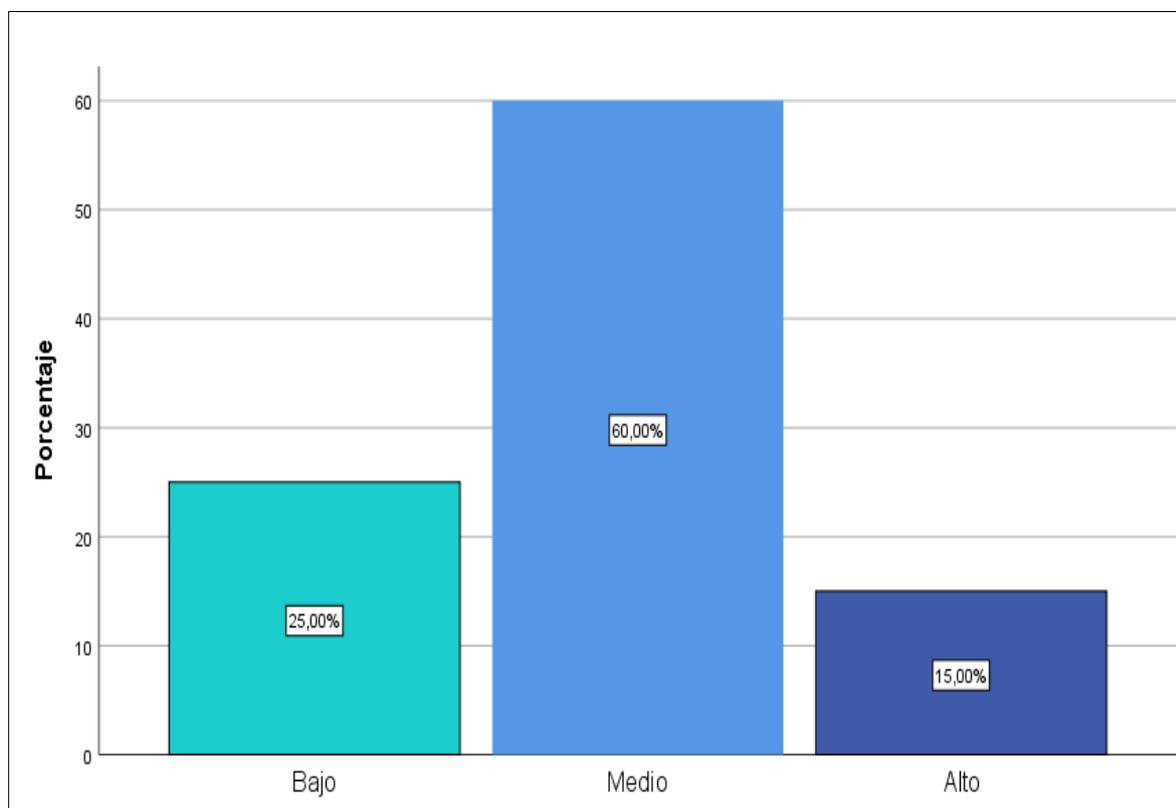
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	35,0
Medio	10	50,0
Alto	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 4*Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento*

En la figura 4 se aprecia que 10 colaboradores que representan el 50% consideran a la dimensión involucramiento en un nivel medio, 7 de los colaboradores que representan el 35% lo consideran en un nivel bajo y 3 colaboradores que equivalen a un 15% lo consideran en un nivel alto. Estos resultados indican que los colaboradores no muestran una predisposición por involucrarse con el desarrollo de la empresa, pues sienten que los valoran lo suficiente en la empresa.

Tabla 12*Análisis descriptivo de la dimensión supervisión*

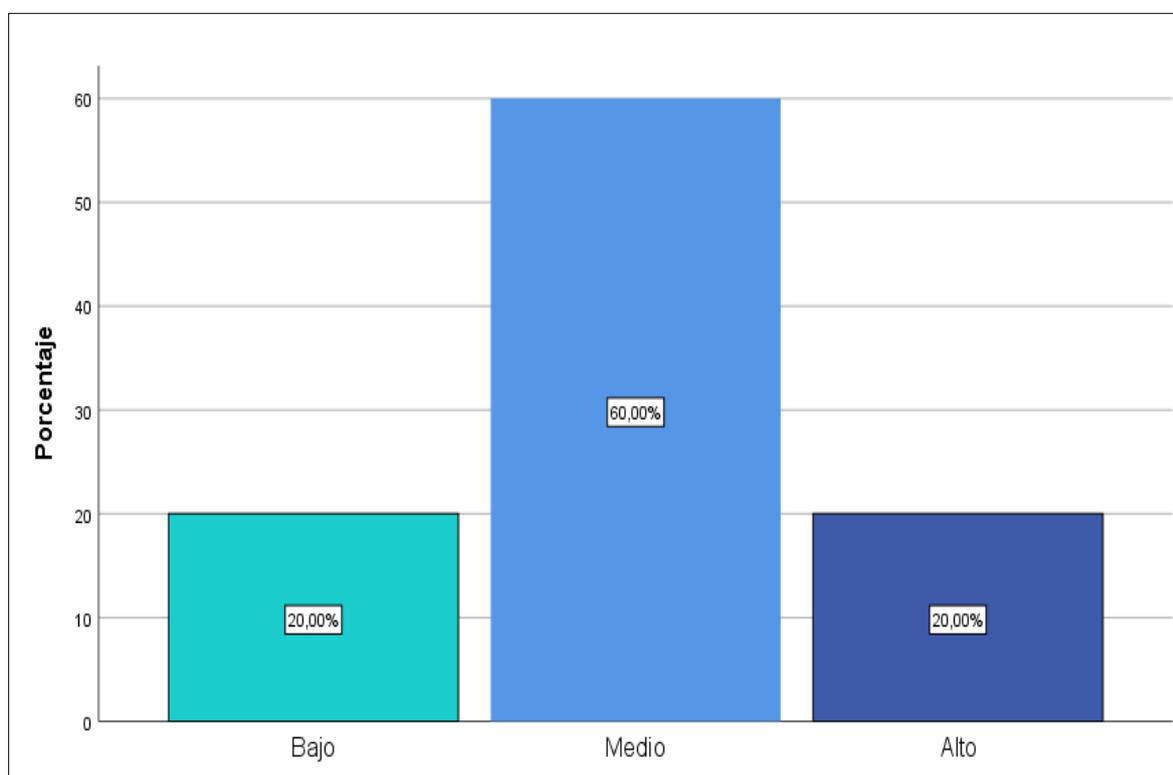
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Medio	12	60,0
Alto	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 5*Análisis descriptivo de la dimensión supervisión*

En la figura 5 se aprecia que 12 colaboradores que representan el 60% consideran a la dimensión supervisión en un nivel medio, 5 de los colaboradores que representan el 25% lo consideran en un nivel bajo y 3 colaboradores que equivalen a un 15% lo consideran en un nivel alto. Estos resultados indican que la supervisión no se desarrolla de manera adecuada o no con los instrumentos adecuados, aspecto que afecta el clima dentro de la organización.

Tabla 13*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación*

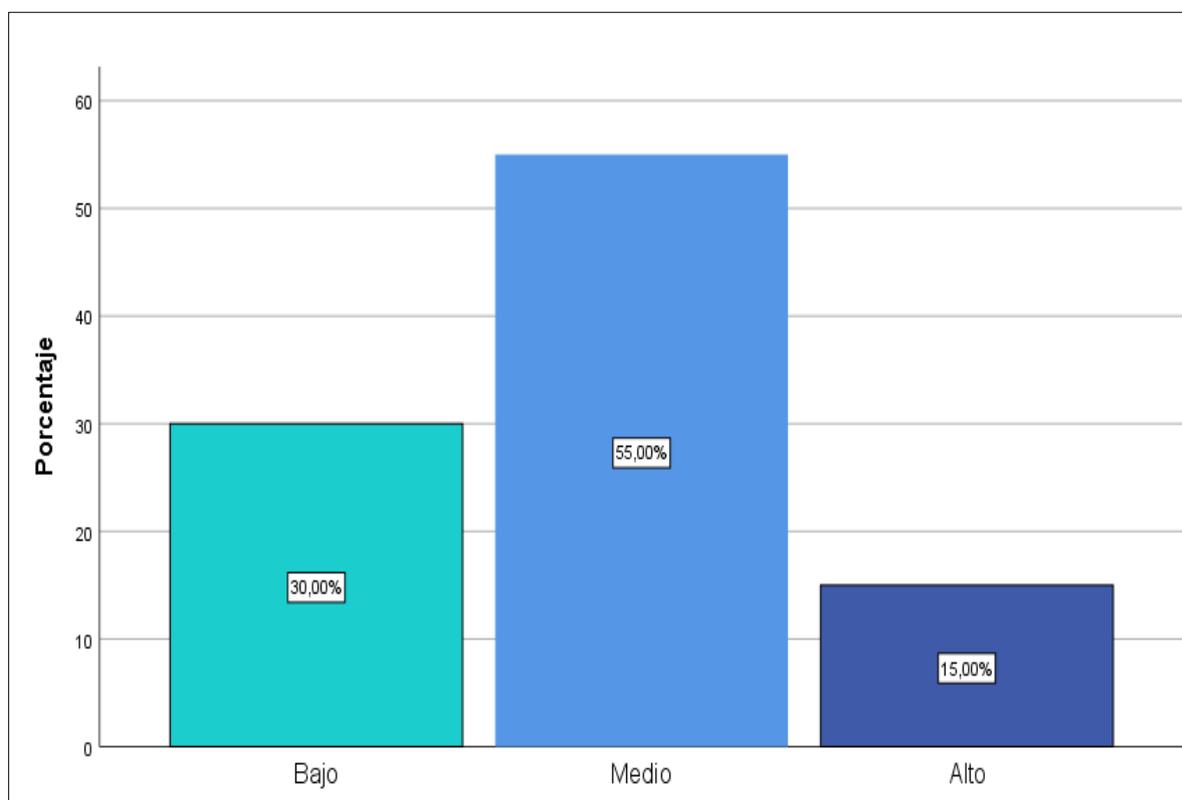
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20,0
Medio	12	60,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 6*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación*

En la figura 6 se aprecia que 12 colaboradores que representan el 60% consideran a la dimensión comunicación en un nivel medio, 4 de los colaboradores que representan el 20% lo consideran en un nivel bajo y 4 colaboradores que equivalen a un 20% lo consideran en un nivel alto. Estos resultados indican que no es bueno los niveles de comunicación que se desarrollan en la empresa, es decir, estos manifiestan que la fluidez de comunicación no es la adecuada, por lo tanto afecta el cumplimiento de las actividades.

Tabla 14*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Medio	11	55,0
Alto	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 7*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales*

En la figura 7 que 11 colaboradores que representan el 55% consideran a la dimensión condiciones laborales en un nivel medio, 6 de los colaboradores que representan el 30% lo consideran en un nivel bajo y 3 colaboradores que equivalen a un 15% lo consideran en un nivel alto. Estos resultados indican que las condiciones en que laboran los trabajadores no son los adecuados, estos manifiestan que no tienen los implementos necesarios para desarrollar sus actividades con normalidad en sus respectivas áreas.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción laboral

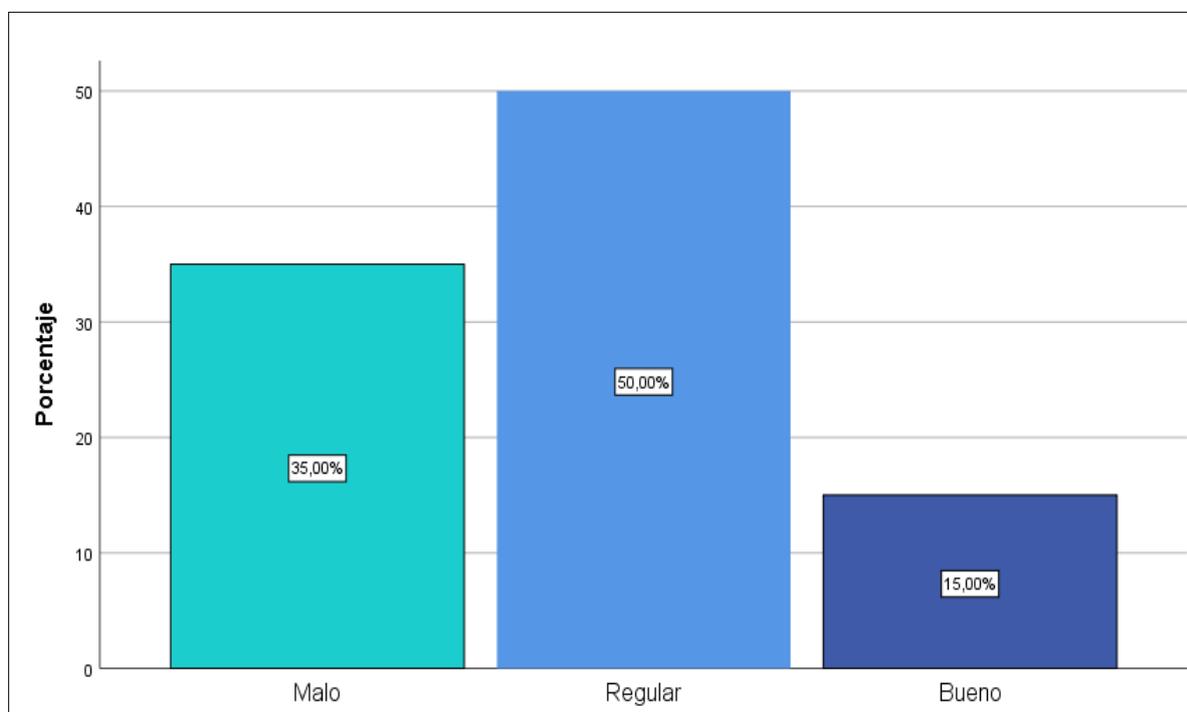
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	35,0
Regular	10	50,0
Bueno	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 8

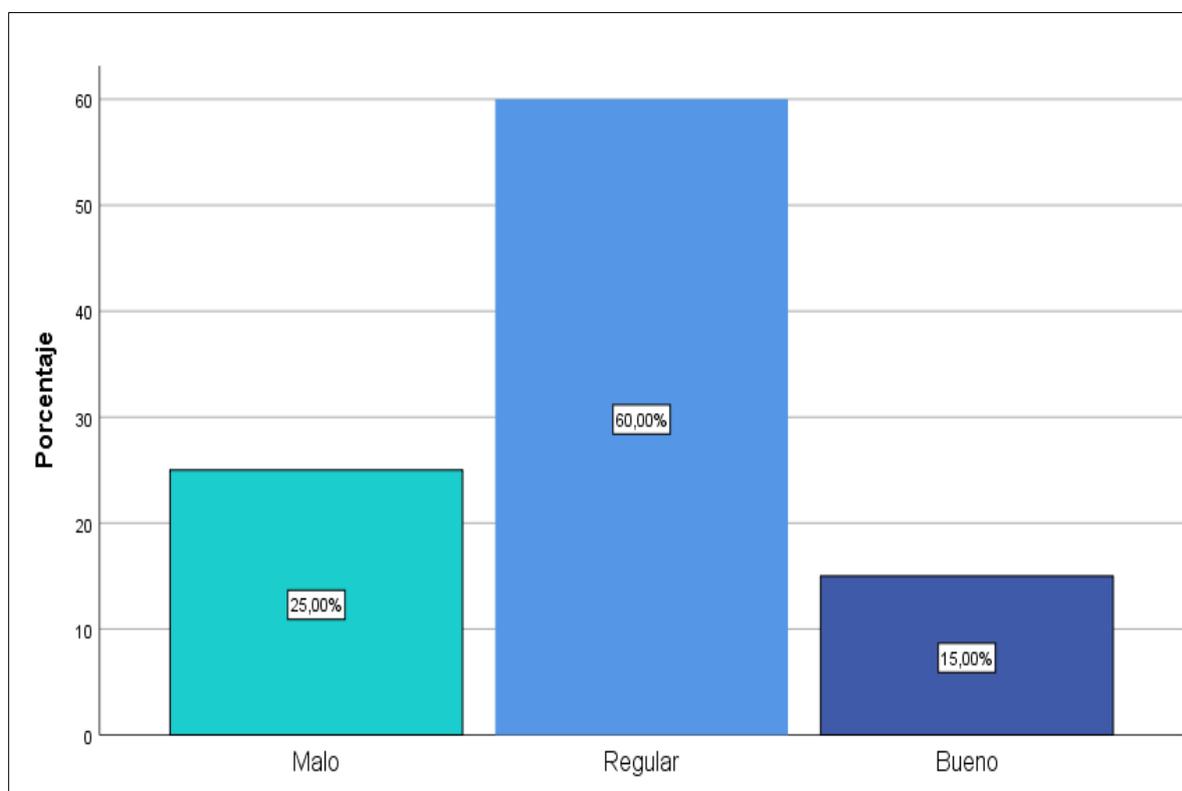
Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y/o materiales



En la figura 8 se aprecia que 10 colaboradores que representan el 50% consideran a la dimensión condiciones físicas y/o materiales en un nivel regular, 7 de los colaboradores que representan el 35% lo consideran en un nivel malo y 3 colaboradores que equivalen a un 15% lo consideran en un nivel bueno. Estos resultados indican que los ambientes de trabajo en las diferentes áreas no son las adecuadas; es decir, los implementos con las que cuentan no la flexibilidad que demanda el trabajo.

Tabla 16*Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales*

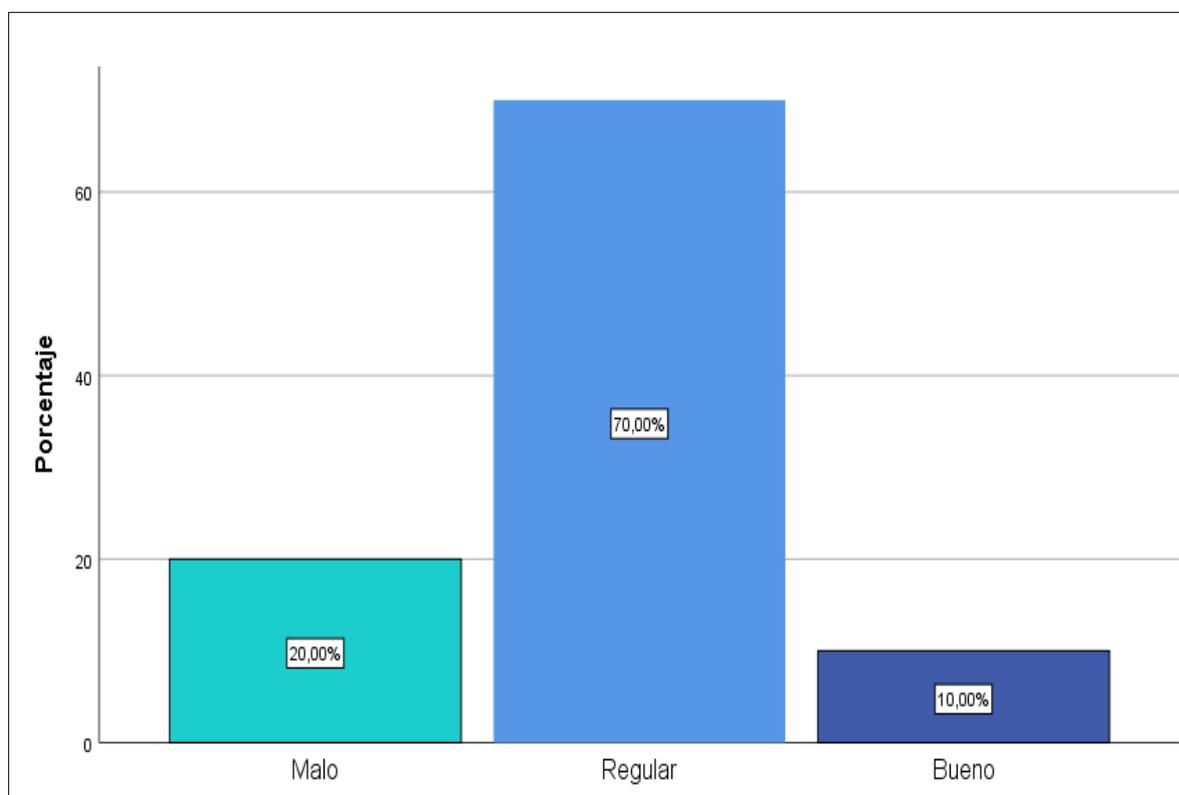
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	12	60,0
Bueno	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 9*Análisis descriptivo de la dimensión beneficios laborales*

En la figura 9 se indica que 12 colaboradores que representan el 60% consideran a la dimensión beneficios laborales en un nivel regular, 5 de los colaboradores que representan el 25% lo consideran en un nivel malo y 3 colaboradores que equivalen a un 15% lo consideran en un nivel bueno. Estos resultados indican que la empresa no considera la implementación de una política de beneficios laborales, es decir, en algunos casos no se reconoce las remuneraciones de los tiempos extras para poner un ejemplo.

Tabla 17*Análisis descriptivo de la dimensión relaciones sociales*

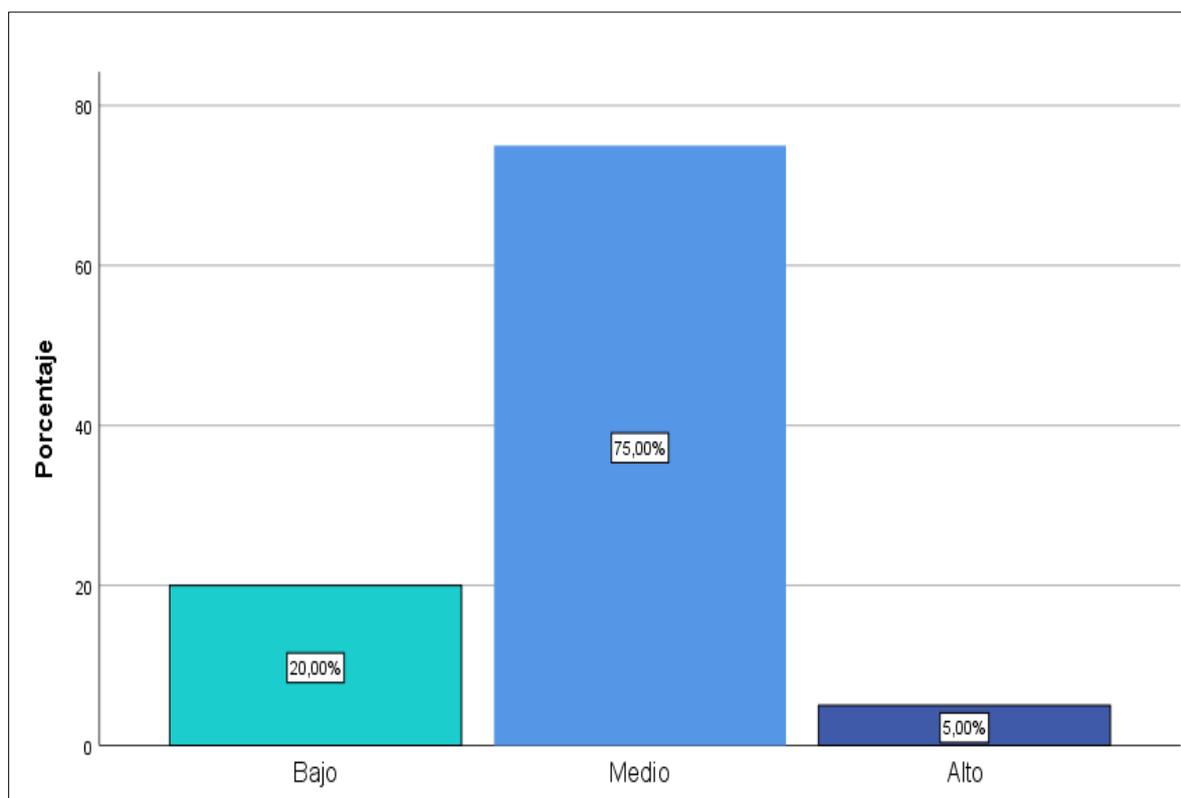
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	14	70,0
Bueno	2	10,0
Total	20	100,0

Figura 10*Análisis descriptivo de la dimensión relaciones sociales*

Se aprecia en la figura 10, que 14 colaboradores que representan el 70% consideran a la dimensión relaciones sociales en un nivel regular y 4 colaboradores que representan un 20% lo consideran en un nivel malo y 2 de los colaboradores que representan un 10% lo consideran en un nivel bueno. Estos resultados indican que en la empresa las relaciones sociales no son las adecuadas, afectando el normal desarrollo de las funciones de los colaboradores.

Tabla 18*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal*

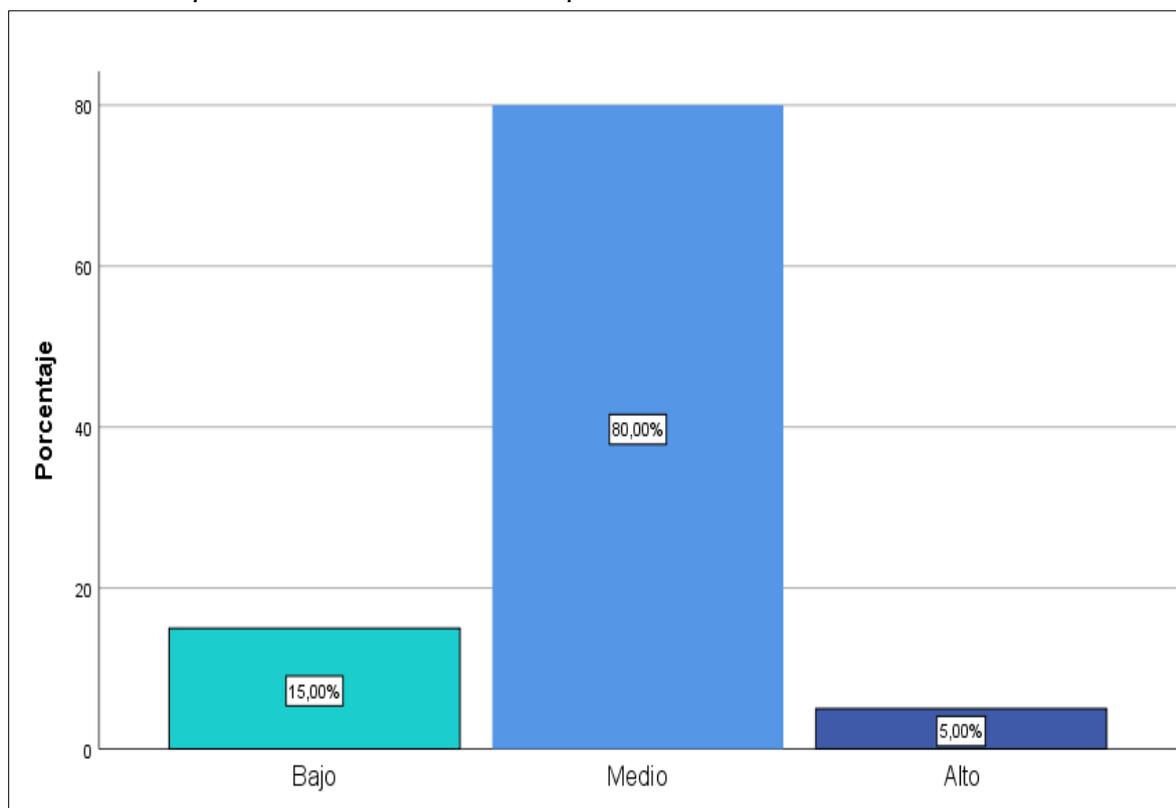
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20,0
Medio	15	75,0
Alto	1	5,0
Total	20	100,0

Figura 11*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal*

Se aprecia en la figura 11, que 15 colaboradores que representan el 75% consideran que la dimensión desarrollo personal se encuentra en un nivel medio, 4 de los colaboradores que representan el 20% lo consideran en un nivel bajo y 1 colaborador que equivale a un 5% lo considera en un nivel alto. Estos resultados no son los adecuados puesto que no existe en la empresa una política de desarrollo personal de sus colaboradores.

Tabla 19*Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de las tareas*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	15,0
Medio	16	80,0
Alto	1	5,0
Total	20	100,0

Figura 12*Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de las tareas*

Se aprecia en la figura 12, que 16 colaboradores que representan el 80% consideran a la dimensión desempeño de las tareas se desarrolla en un nivel medio, 3 colaboradores que representan el 15% lo consideran en un nivel bajo y 1 colaborador que equivale a un 5% lo considera en un nivel alto. Estos resultados demuestran que el desempeño de tareas de los colaboradores no son los adecuados porque no se encuentran las condiciones básicas para el óptimo desarrollo de sus funciones.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

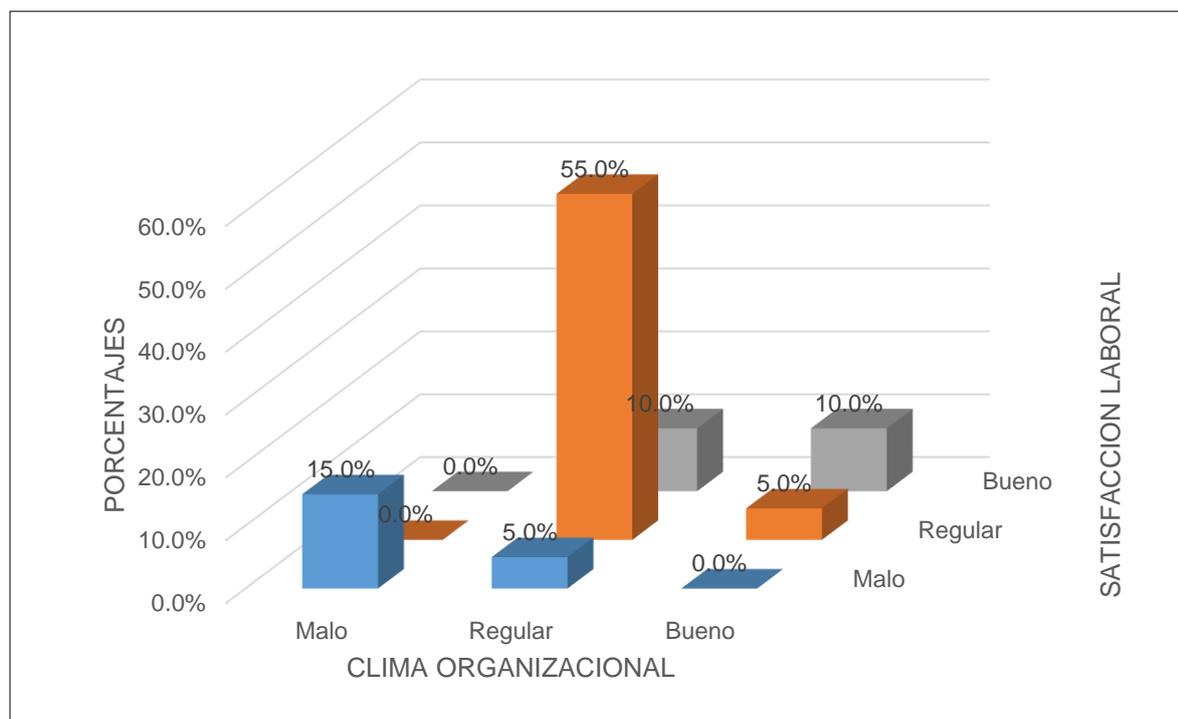
Tabla 20

Análisis descriptivo de los resultados de clima organizacional y satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Clima organizacional							
	fi	Malo	fi	Regular	fi	Bueno	fi	Total %
Malo	3	0.0%	1	10.0%	0	10.0%	4	20.0%
Regular	0	20.0%	11	30.0%	1	10.0%	12	60.0%
Bueno	0	5.0%	2	15.0%	2	0.0%	4	20.0%
Total	3	25.0%	14	55.0%	3	20.0%	20	100.0%

Figura 13

Análisis descriptivo de los resultados de clima organizacional y la satisfacción laboral



La tabla 20 y figura 13 muestran la descripción referente a las variables clima organizacional y satisfacción laboral, donde se observa que el 15% de los encuestados perciben como malo la relación entre dichas variables. Asimismo, el 55% de los encuestados refieren que esta relación está en un nivel regular, mientras que el 10% de los encuestados afirman que esta relación es buena. Estos resultados

muestran una tendencia positiva y directa entre las variables, resultado que se verifica con las pruebas inferenciales.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable satisfacción laboral presenta una distribución normal.

H_a. La variable satisfacción laboral difiere de una distribución normal.

Tabla 21

Resultados de la prueba de normalidad de satisfacción laboral

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Satisfacción laboral	,746	20	,000

Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 21 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov donde se observa que las puntuaciones de la variable satisfacción laboral no se aproximan a una distribución normal, considerando que el coeficiente obtenido no es significativo puesto que el nivel de significancia es menor del 5%, este resultado permite determinar rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los resultados indican la prueba de hipótesis tanto general como específicas se deben realizar con la prueba estadística de correlación no paramétrica, asumiendo el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de Los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

H_a. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

Tabla 22

Resultados de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

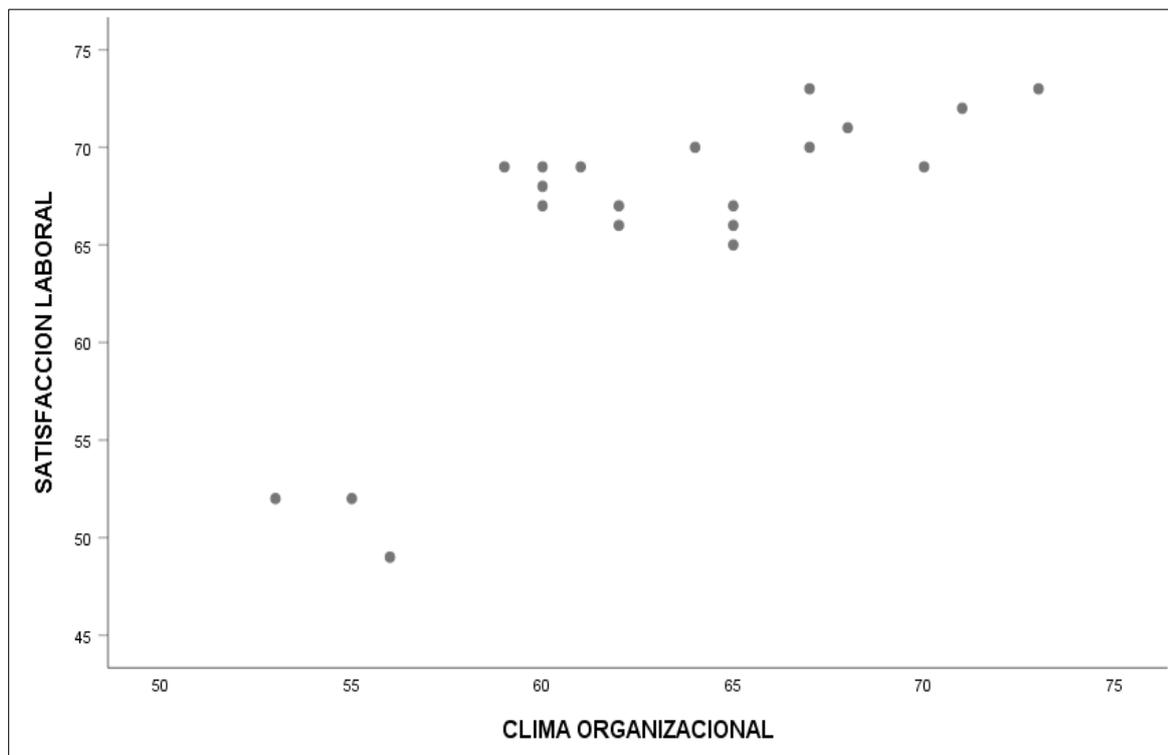
		Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	,689**
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,001
	N	20

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

En la tabla 22, se presentan los resultados de correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral; en ella se puede observar un nivel de significancia de 0.001, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.689 lo que permite indicar que el clima organizacional y la satisfacción laboral presentan una relación altamente significativa, según la percepción de los colaboradores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

Figura 14

Gráfico de dispersión de las variables clima organizacional y satisfacción laboral



En la figura 15 se presenta los resultados del gráfico de dispersión de las puntuaciones de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en el gráfico se observa la existencia de una correlación positiva directa entre las variables sujetas de estudio; es decir, mientras los puntajes de la variable clima organizacional sean mayores entonces los puntajes de la variable satisfacción laboral también serán mayores.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

H₁. Existe relación significativa entre autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

Tabla 23

Resultados de correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	,522*
Autorrealización	Sig. (bilateral)	,018
	N	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 23, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral; en ella se puede observar un nivel de significancia de 0.018, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.522 lo que permite indicar que la autorrealización y la satisfacción laboral presentan una relación moderadamente significativa, según la percepción de los colaboradores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

H₂. Existe relación significativa entre involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

Tabla 24

Resultados de correlación entre el involucramiento y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	,366
Involucramiento	Sig. (bilateral)	,113
	N	20

En la tabla 24, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión involucramiento de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral; en ella se puede observar un nivel de significancia de 0.113, lo que permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis del investigador. Por otro lado, este resultado permite mencionar que el clima organizacional y la satisfacción laboral no se relacionan.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

H₃. Existe relación significativa entre supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

Tabla 25

Resultados de correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral

		Supervisión	Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	1,000	,456*
Supervisión	Sig. (bilateral)	.	,044
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 25, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral; en ella se puede observar un nivel de significancia de 0.044, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.456 lo que permite indicar que la dimensión supervisión y la satisfacción laboral presentan una relación moderadamente significativa, según la percepción de los colaboradores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación significativa entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

H₄. Existe relación significativa entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

Tabla 26

Resultados de correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	,490*
Comunicación	Sig. (bilateral)	,028
	N	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 26, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral; en ella se puede observar un nivel de significancia de 0.028, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.490 lo que permite indicar que la dimensión comunicación y la satisfacción laboral presentan una relación moderadamente

significativa, según la percepción de los colaboradores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀. No existe relación significativa entre condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

H₅. Existe relación significativa entre condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019.

Tabla 27

Resultados de correlación entre condiciones laborales y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	,593**
	Sig. (bilateral)	,006
	N	20

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

En la tabla 27, se presentan los resultados de correlación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral; en ella se puede observar un nivel de significancia de 0.006, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.593 lo que permite indicar que la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral presentan una relación moderadamente significativa, según la percepción de los colaboradores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

A partir de los hallazgos encontrados en la investigación, se acepta la hipótesis general que establece que existe una relación altamente significativa ($\rho=0.689$; $\text{Sig.}=0.001$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. – 2019. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Victorio (2017) quien en su tesis titulada *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima*, donde se concluye que las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan una correlación altamente significativa demostrado mediante un Rho de Spearman de 0,971, a un nivel de significancia de 0,000. Así también concuerda con los resultados de Vereau (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima*, quien determina que existe una relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral demostrado mediante un resultado Rho de Spearman de 0.538, y un p-valor de 0,000.

Respecto a los resultados de la hipótesis específica 1, se demuestra que la dimensión autorrealización si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, demostrado con un nivel de correlación positivo moderado ($\rho=0.522$; $\text{Sig.}=0.018$). Estos resultados se corroboran con Polanco (2014) en su tesis titulada *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula*, quien concluye que la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral presentan una correlación moderadamente significativa ($r=0.514$; $\text{Sig.}=0.012$). Estos resultados verifican lo que se indica en la teoría, pues cuando la empresa considera planea de autorrealización del personal mejora la satisfacción.

Respecto a los resultados de la hipótesis específica 2, se demuestra que la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, no presentan una relación significativa puesto que el nivel de significancia es de 0.113. Este resultado no coincide con los obtenidos por Meléndez (2015) en su tesis titulada *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013– 2014* donde se concluye que la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral si se relacionan de forma altamente significativa ($r=0.854$; $\text{Sig.}=0.000 < 0.05$).

Respecto a los resultados de la hipótesis específica 3, se demuestra que la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, se relacionan de forma altamente significativa con un valor de significancia de 0.044. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Medina (2012) en su investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco*, donde se halló que la dimensión supervisión y la satisfacción laboral presentan una correlación altamente significativa demostrado mediante un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.752 y un valor de significancia de $0.012 < 0.05$.

Respecto a los resultados de la hipótesis específica 4, se demuestra que la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, presentan una correlación moderadamente significativa, demostrado mediante un estadístico Rho de Spearman de 0,490 con un nivel de significación de 0.028. Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Belizan (2015) en su investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado*, donde se

halló que la comunicación presenta una correlación moderadamente significativa con la satisfacción laboral, demostrado mediante un resultado Rho de Spearman de 0.528 con un nivel de significancia 0.008.

5.2. Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general, se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, mediante el estadístico de Spearman que asciende a 0,689 con un nivel de significancia 0,001 menor a 0,05. En ese sentido, se concluye que cuando la empresa realiza una correcta gestión administrativa basado en un clima organizacional positivo se genera una satisfacción laboral.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, mediante el estadístico Spearman que asciende a 0,522 con un nivel de significancia 0,018 menor a 0,05. En ese sentido, se concluye que cuando la empresa establece y comunica las oportunidades dentro de la empresa desde la gerencia a las áreas funcionales se genera satisfacción laboral.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se demuestra que no existe una correlación entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, mediante el estadístico Spearman que asciende a 0,366 con un nivel de significancia 0,113 mayor a 0,05. En ese sentido, se concluye que cuando los trabajadores no están involucrados, los trabajadores no sienten satisfacción laboral.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, se demuestra que existe una positiva moderada entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, mediante el estadístico Spearman que asciende a 0,456 con un nivel de significancia 0,044 menor a 0,05. En ese sentido, se concluye que cuando en la empresa establece y comunica metas y objetivos y se supervisan correctamente se genera satisfacción laboral.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, mediante el estadístico Spearman que asciende a 0,490 con un nivel de significancia 0,028 menor a 0,05. En ese sentido, se concluye que cuando en la empresa establece correctamente la información interna se genera la satisfacción laboral.

De acuerdo con el quinto objetivo específico, se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión las condiciones y la satisfacción laborales de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019, mediante el estadístico Spearman que asciende a 0,593 con un nivel de significancia 0,006 menor a 0,05. En ese sentido, se concluye que cuando en la empresa establece una infraestructura equipada con herramientas y amplio espacio para desarrollar las actividades se genera satisfacción laboral.

5.3. Recomendaciones

Primero. De acuerdo con la conclusión general, se recomienda realizar una correcta gestión administrativa basada en optimizar las actividades a realizar e

involucrar a los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. con ello se incrementará la satisfacción laboral en todos los trabajadores.

Segundo. De acuerdo con la primera conclusión específica, se recomienda crear un programa donde se brinde oportunidades de crecimiento para el personal de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. ya que la satisfacción no solamente la brinda un aumento económico sino también muchas veces las personas son motivadas por los nuevos retos que tienen que asumir. Con ello se generará satisfacción laboral en los colaboradores.

Tercero. De acuerdo con la segunda conclusión específica, se recomienda diseñar un programa de entrenamiento para potenciar la cultura en la empresa, y así los trabajadores conozcan cual es la dirección de la empresa o cuales son los objetivos que cumplir. Mediante este sistema ellos sabrán cuán importante es la labor que cada uno desempeña para el logro de objetivos, de esta forma se incrementará el involucramiento y por consiguiente aumente la satisfacción laboral.

Cuarto. De acuerdo con la tercera conclusión específica, se recomienda emplear técnicas de supervisión donde los colaboradores no perciban esta actividad como un acto de ineficiencia en las tareas, sino más bien lo vean como un soporte para obtener la eficiencia de cada actividad realizada por los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Con ello se generará un incremento en la satisfacción laboral.

Quinto. De acuerdo con la cuarta conclusión específica, se recomienda que la comunicación sea abierta a todo nivel, ya que se ha confirmado que cuando la comunicación no llega en la misma forma a todos los niveles de la empresa se generan problemas. Una comunicación eficiente mejorará considerablemente la satisfacción laboral en la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

Sexto. De acuerdo con la quinta conclusión específica, se recomienda que las condiciones laborales sean atendidas con dedicación pues son relevantes para obtener una satisfacción laboral eficiente. Por ello se recomienda que la infraestructura, el tema salarial y las condiciones de liderazgo sean de la mejor manera posible.

REFERENCIAS

Amaya, Z. y Romero, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Univo.

Arellano, R. (2017, 13 de noviembre) Donde quiero trabajar. *El Comercio*,
<https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/quiero-2017-rolando-arellano-noticia-473329>

Ascoy, S. (2002). *Relación del clima organizacional y la Satisfacción e insatisfacción laboral en relación a los factores Intrínsecos y extrínsecos del personal de una empresa privada de la ciudad de Trujillo* [Tesis de pregrado no publicada].
Universidad Privada del Norte.

Baguer, A. (2009). *Dirección de personas*. Díaz de Santos.

Belizan, N. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado* [Tesis de pregrado, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio Institucional UAI.
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC119722.pdf>

Brunet, A. (2008) *El Clima de trabajo en las organizaciones*. McGraw-Hill.

Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública privada* [Tesis de pregrado, Universidad ESAN].
Repositorio Institucional ESAN.
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cardona, K. (2016) *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales* [Tesis de pregrado, Universidad de Manizales].
Repositorio Institucional Umanizales.
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3033/clima%20organizacional%20y%20satisfacci%c3%93n%20laboral%20en%20el%20cdi%20san%20jos%c3%89.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Carrasco, D. (2015). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Chiang, M., Martin, M. y Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Comillas.
- Chiang, V. y Núñez, P. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Comillas.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Diario Gestión (2015, 07 de julio). Liderazgo impacta en 70% en clima organizacional. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-94108-noticia/>
- Diario Gestión (2015, 07 de setiembre). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286-noticia/>
- Goncalves, A. (2011). *Dimensiones del clima organizacional*. Morata.
- Griffin, R. y Morhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (9ª ed.). Cengage Learning.
- Hernández, S. (2014). *Introducción a la administración* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (2002). *Motivación, concepto y teorías principales*. Cengage Learning.
- Ivancevich, J. y Konopaske, E. (2006). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (5ª ed.). Díaz de Santos.
- McKnigh, H. y Webster, J. (2001). *El clima de confianza como lente para comprender la aceptación de los sistemas de conciencia*. Wiley & Son.

- Medina, J. (2012). *Clima organizacional y satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco* [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Rafael Urdaneta.
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013 – 2014* [Tesis de maestría, Universidad tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UTE.
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf
- Oswaldo, P. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma, S. (2004) *Escala clima laboral CL – SPC Manual*. Universidad Ricardo Palma.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, I., Maldonado, M. y Bustamante, S. (2006) Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248. <https://www.redalyc.org/pdf/658/65821209.pdf>
- Pintado, E. A. (2011). *Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Arco Iris.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés* [Tesis de maestría, Universidad Pedagógica Nacional

Francisco Morazán]. Repositorio Institucional UPNFM.

<https://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmcvx2d7>

Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>

Robbins, P. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Pearson

Ucrós, M. y Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, 9(1), 179-190. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf>

Vega, M. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre. El desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36. http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf

Vereau, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1640/GiVereauC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Victorio, E. (2017). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/502f3e06-ca71-4b63-87b5-c0bdf51a56fb/content>

Villagra, J. (2007). *Medición del clima laboral en las empresas*. Grao.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A.

Lima – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación hay entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.</p> <p>Objetivos específicos Analizar la relación de la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart</p>	Variable 1: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Autorrealización	- Motivación - Capacitación	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [53-59) Regular [60-67) Bueno [68-73)
			Involucramiento	- Compromiso - Integración de actividades		
			Supervisión	- Iniciativa - Trato - Evaluación		
			Comunicación	- Comunicación entre áreas. - Precisión objetiva y veraz		
Variable 2: Satisfacción laboral						

			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación hay entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima - 2019?	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Verificar la relación de la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Existe relación entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.	Condiciones Físicas y/o Materiales.	- Seguridad - Infraestructura	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [49-52) Regular [65-71) Bueno [72-73)
¿Qué relación hay entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Interpretar la relación de la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.	Beneficios laborales.	- Remuneración - Retención		
¿Qué relación hay entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Identificar la relación de la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Existe relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los	Relaciones Sociales.	- Accesibilidad - Confiabilidad		
¿Qué relación hay entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Interpretar la relación de la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.	Desarrollo Personal.	- Incentivos - Desafíos - Logros		
¿Qué relación hay entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Identificar la relación de la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la	Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Existe relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la	Desempeño de las tareas.	- Trabajo en equipo - Desarrollo de funciones - Cumplimiento de las actividades		

<p>y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019?</p>	<p>empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Evaluar la relación de la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.</p>	<p>empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019. Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Lima – 2019.</p>				
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadísticas utilizadas</p>		
<p>Tipo: Cuantitativa Diseño: No experimental Nivel: Correlacional</p>	<p>Población: 20 trabajadores de la empresa Smart Solutions Automotriz S.A. Muestra: Censal, se consideró a todos los colaboradores.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de clima organizacional Variable 2: Satisfacción laboral Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de satisfacción laboral</p>		<p>Estadísticos descriptivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas estadísticas. - Gráficos estadísticos. <p>Estadísticos inferenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rho de Spearman 		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de como percibes el clima organizacional en la empresa donde laboral. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem te pedimos que valores y marques con una X según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
Autorrealización					
1. En la empresa se preocupan por motivar y mejorar el desempeño					
2. Siento que pertenezco a un buen equipo de trabajo					
3. El número de capacitaciones recibidas al año son satisfactorias					
4. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
Involucramiento					
5. Me encuentro identificado con la empresa					
6. Me complacen los resultados de mi trabajo					
7. Se tiene claramente establecido las actividades a desarrollar					
8. Siento que predomina un ambiente de grupo y fraternidad					
9. Doy soporte a mi compañero cuando se le dificulta una tarea					
Supervisión					
10. Recibo un trato justo de mi jefe					
11. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
12. Mi jefe inmediato evalúa mi desempeño laboral de forma justa					
13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
Comunicación					
14. Existe una comunicación adecuada entre las áreas involucradas en el proceso de producción					
15. Me mantengo informado a tiempo real					
16. La información siempre se anticipa a mis tareas en la empresa					

17. Cuento con información suficiente para realizar eficazmente mi trabajo					
Condiciones laborales					
18. Todas las cosas que son necesarias están separadas, clasificadas y etiquetadas					
19. El ambiente laboral permanece limpio y libre de obstáculos					
20. El ambiente donde trabajo es confortable					

Cuestionario de satisfacción laboral

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de como percibes la satisfacción laboral en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem te pedimos que valores y marques con una X según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
Condiciones físicas y/o materiales					
1. La iluminación y limpieza es buena, y me permite desempeñarme de forma apropiada					
2. Cuento con elementos de protección laboral adecuados					
3. Es de mi conocimiento el Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Beneficios laborales					
4. Mi sueldo es justo y de acuerdo con el trabajo que realizo					
5. Puedo decir que la empresa cubre con todo lo que necesito					
6. La empresa reconoce económicamente las labores bien hechas					
Relaciones sociales					
7. En mi trabajo, las relaciones interpersonales con mis compañeros y jefe, es cordial					
8. Puedo expresar a la directiva de la empresa que pienso en realidad					
9. Mis compañeros de trabajo toman en cuenta mi opinión					
10. La empresa confía en mis habilidades y conocimientos					
Desarrollo personal					
11. Estoy satisfecho(a) con los incentivos que me brinda la empresa					
12. Los trabajadores suelen compartir en las actividades dentro y fuera del trabajo					
13. Mi puesto de trabajo cuenta con actividades variadas y/o desafiantes					

14. Considero que mi trabajo me brinda la oportunidad de alcanzar mi desarrollo personal y profesional					
Desempeño de las tareas					
15. No me siento aislado(a) de mis compañeros, en las actividades que se realizan en equipo					
16. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
17. Las funciones que me corresponden me permiten desempeñarme dentro del horario de trabajo					
18. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
19. Las actividades establecidas son realizadas de una manera adecuada					
20. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento Clima Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANE, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANE, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Clima Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. (Mg) Lic./Ing.: Rodrigo Zea Melodias

DNI: 29388850

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. (Mg) Lic./Ing.: Rodrigo Zea Melodias

DNI: 29388850

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del

instrumento Clima Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: UASQUEZ RUIZ SEBASTIAN

DNI: 17818481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del

instrumento SATISFACCION LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

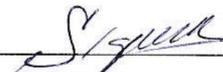
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: UASQUEZ RUIZ SEBASTIAN

DNI:

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1075289969&lang=es&o=1960297566

feedback studio Carlos Augusto Castilla Chauca Jose Alfonso T... /null

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SMART SOLUTIONS AUTOMOTRIZ S.A. LIMA - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES
CARLOS AUGUSTO CASTILLA CHAUCA
ORCID: 0000-0002-1692-5767
JOSE ALFONSO TUPIA DIOS
ORCID: 0000-0002-1225-5815

ASESOR
ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ
ORCID: 0000-0002-4373-9062

Resumen de coincidencias

14 %

1 repositorio.autonoma.e... 14 %
Fuente de Internet

Página: 1 de 97 Número de palabras: 17352 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

19°C Nublado 09:04 21/11/2022

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

Surco, 11 de Octubre de 2019

CONSTANCIA

Quien suscribe deja constancia que:

Carlos Augusto Castilla Chauca, identificado con D.N.I. N° 41333476 y José Alfonso Tupia Dios, identificado con D.N.I. N° 46491930, han realizado su trabajo de investigación en nuestra empresa y se ha otorgado el permiso correspondiente para aplicar las encuestas “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” a los colaboradores y personal administrativo de Smart Solutions Automotriz S.A. en la fecha 11/10/2019.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que estimen conveniente.

Atentamente,

SMART SOLUTIONS AUTOMOTRIZ S.A.
.....
CARLOS AUGUSTO CASTILLA CAÑAS
GERENTE GENERAL

CARLOS AUGUSTO CASTILLA CAÑAS
Representante Legal
Smart Solutions Automotriz S.A.

Anexo 6. Base de datos

Variable: Clima organizacional

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3
3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
4	2	4	3	3	3	4	4	5	3	4	2	4	3	4	3	2	2	4	2
3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2
4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4	3
4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	2	2	4	4	3	5	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3
3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	3
3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2
3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3
3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3
4	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2
4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2
3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	4	2	3	4	4	4	3	3	5	3
3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3
3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	4	2	3	5	2
3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2

Variable: Satisfacción laboral

P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
4	4	5	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3
3	5	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
5	5	5	4	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	5	4	2	3
4	5	5	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4
5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3
3	2	5	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3
5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3
3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3
5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3
5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
5	5	5	3	2	4	4	1	2	3	2	2	4	3	4	4	5	4	4	3
4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	5	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3