



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

“PROGRAMA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA  
ELEVAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA CONSTRUCTORA YS EMPRESAS S.A.C  
CHORRILLOS -2016”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

CARLOS MARTIN GOMEZ SUAZO

**ASESOR**

ING. WILBER FLORES VILCA

**LIMA, PERÚ, MAYO DE 2018**

## **DEDICATORIA**

A mi esposa, por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos, compañera ideal que dedico tiempo para ayudarme a cumplir mis metas.

Mis hijos que han sido una constante inspiración para seguir estudiando, a mis padres por inculcarme valores, constancia y disciplina.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios por haber guiado mis pasos y en el logro de este proyecto.

También agradezco a los asesores, por el apoyo y la dedicación, cuyas valiosas tutelas, orientación y dirección, han logrado que presente mi proyecto de tesis.

A los docentes que me enseñaron en el trayecto de mi vida universitaria, quienes me formaron como un gran profesional.

A mis compañeros quienes en el trayecto de mi vida universitaria me apoyaron y me transmitieron sus conocimientos y momentos de fraternidad que quedara grabados en nuestras memorias.

Muchas gracias a todos los que hicieron posible que sea agradable mi vida universitaria.

## RESUMEN

En el estudio de esta tesis se observó que la situación problemática es la insatisfacción laboral de los colaboradores por causas del clima organizacional de la constructora YS Empresas S.A.C. A partir de ello se formuló el siguiente problema ¿De qué manera el programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos - 2016? Y en la Justificación se determinó que 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 aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Así mismo la hipótesis fue la siguiente, la aplicación del programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos-2016.

Esta investigación se observó sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral que se encontró en la constructora YS Empresas SAC. El tipo de investigación utilizada fue ex post facto y de diseño básica, pre experimental con un estudio longitudinal. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico, la muestra estuvo conformada por una población de 36 colaboradores. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Adicionalmente los resultados fueron sometidos a la prueba de confiabilidad de alfa de cronbach con coeficientes de 0,897 para el cuestionario del clima organizacional y 0,920 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicándonos una muy alta confiabilidad.

Se utilizó la prueba de wilcoxon para el resultado de la investigación donde indicaron que existió relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en pre test y pos test con un Sig. 0,00. Estableciéndose que a mejor clima organizacional aumenta el nivel de satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

## ABSTRACT

In the study of this thesis was observed that the problematic situation is the labor dissatisfaction of the collaborators for reasons of the climate organizacional of the construction YS companies S.A.C., From it the following problem was formulated of what way does the program of the climate organizacional influence the level of labor satisfaction of the collaborators of the construction YS Companies S.A.C. of Chorrillos's district - 2016? And in the Justification one determined that the climate organizacional is a topic of great importance nowadays for almost all the organizations, which look for a continuous improvement of the environment of his organization, this way to reach an increase of productivity, without losing of sight the human resource.

Likewise the hypothesis was the following one, the application of the program of the climate organizacional influences the level of labor satisfaction of the collaborators of the construction YS Companies S.A.C. of the district of Chorrillos-2016.

This investigation was observed on the level of existing correlation between climate organizacional and labor satisfaction that was in the construction YS Companies SAC. The type of research used was ex post facto and basic design, pre experimental with a longitudinal study. The used method is the quantitative one, the sampling was probabilístico, the sample was shaped by a population of 36 collaborators. The survey was in use as technology of compilation of information of the variables climate organizacional and labor satisfaction, the questionnaire was used as instrument for both variables. Additional the results were submitted to the test of reliability of alpha of cronbach by coefficients of 0,897 for the questionnaire of the climate organizacional.

The test was in use of wilcoxon for the result of the investigation where they indicated that significant relation existed between the climate organizacional and labor satisfaction in pre test and pos test with a Sig. 0,00. There being established that to better climate organizacional increases the level of labor satisfaction.

**Key words:** Organizational climate and labor satisfaction.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Realidad problemática.....	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	8
1.4	Limitaciones de la investigación.....	8

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudios.....	11
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	17
2.2.1	Bases teóricas Clima Organizacional.....	17
2.2.2	Bases teóricas Satisfacción Laboral.....	26
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	32

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	37
3.2	Población y muestra.....	39
3.3	Hipótesis.....	40
3.4	Variables – Operacionalización.....	41

3.5	Métodos de investigación.....	43
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	45
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	48

#### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Validación del instrumento.....	51
4.1.1	Análisis de fiabilidad.....	52
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	53
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	57
4.4	Resultados Inferenciales.....	69
4.4.1	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	69

#### **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones.....	76
5.2	Conclusiones.....	80
5.3	Recomendaciones.....	81

#### **PROPUESTA**

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de la constructora YS Empresa	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable Clima Organizacional	43
Tabla 3	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	43
Tabla 4	Resultado de validación del cuestionario de Clima Organizacional	51
Tabla 5	Resultado de validación del cuestionario de Satisfacción Laboral	51
Tabla 6	Índice de consistencia interna del cuestionario de Clima Organizacional	52
Tabla 7	Índice de consistencia interna del cuestionario de Satisfacción Laboral	52
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles del clima organizacional pre test.	53
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de la satisfacción laboral pre test.	54
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles del clima organizacional pos test.	55
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Satisfacción Laboral pos test.	56
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Estructura pre test.	57
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Estructura pos test.	58
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Responsabilidad pre test.	59



Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Responsabilidad pos test.	60
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Cooperación pre test.	61
Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Cooperación pos test.	62
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de la satisfacción del trabajo pre test.	63
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Satisfacción del trabajo pos test..	64
Tabla 20	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de la satisfacción con el Reconocimiento pre test.	65
Tabla 21	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Satisfacción con el Reconocimiento pos test.	66
Tabla 22	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de la satisfacción con la Supervisión pre test.	67
Tabla 23	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de Satisfacción con la Supervisión pos test.	68
Tabla 24	Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	69
Tabla 25	Prueba de Wilcoxon de los rangos con signos de satisfacción laboral Pre y Pos test. Encuestas	70
Tabla 26	Comparativo de prueba de Wilcoxon satisfacción laboral Pre y Pos test. Encuesta.	71
Tabla 27	Comparativo de prueba de Wilcoxon satisfacción con el trabajo Pre y Pos test. encuesta	72
Tabla 28	Comparativo de prueba de Wilcoxon satisfacción con el reconocimiento Pre y Pos test. encuesta	73

Tabla 29	Comparativo de prueba de Wilcoxon satisfacción con la supervisión Pre y Pos test. Encuesta	74
Tabla 30	Presupuesto de logro de reconocimiento y objetivos	86
Tabla 31	Presupuesto motivación del puesto	88
Tabla 32	Presupuesto trabajo en equipo	90
Tabla 33	Presupuesto relación con el jefe inmediato	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Investigación de Tipo ex pos facto	38
Figura 2	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la variable Clima Organizacional Pre Test.	53
Figura 3	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la variable Satisfacción laboral Pre Test.	54
Figura 4	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la variable Clima Organizacional Pos Test.	55
Figura 5	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la variable Satisfacción laboral Pos Test.	56
Figura 6	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Estructura Pre Test.	57
Figura 7	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Estructura Pos Test.	58
Figura 8	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Responsabilidad Pre Test.	59
Figura 9	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Responsabilidad Pos Test.	60
Figura 10	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Cooperación Pre Test.	61
Figura 11	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Cooperación Pos Test.	62
Figura 12	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Satisfacción del trabajo Pre Test.	63
Figura 13	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Satisfacción del trabajo Pos Test.	64

Figura 14	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Satisfacción con el Reconocimiento Pre Test.	65
Figura 15	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Satisfacción con el Reconocimiento Pos test.	66
Figura 16	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Satisfacción con la Supervisión Pre Test.	67
Figura 17	Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Satisfacción con la Supervisión Pos Test.	68

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se titula “Programa de mejora del clima organizacional para elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos -2016”. La situación problemática del estudio es la poca satisfacción laboral por parte del personal o colaboradores de la empresa en la sede Chorrillos. Con el programa se obtuvo algunas alternativas para mejorar las necesidades del personal y su buen rendimiento productivo en las áreas asignadas.

El problema general es ¿de qué manera el programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. del distrito de Chorrillos - 2016? El objetivo de la investigación fue determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos -2016. Los resultados de la investigación confirmaron la hipótesis que han sido planteadas en el trabajo, Se aplicó el programa del clima organizacional e influyo en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos-2016. El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación.

En capítulo I, se presentó el planteamiento del problema que comprende: realidad problemática, objetivos, justificación y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes y bases teóricas, científicas.

El capítulo III, se describió el método que corresponde al análisis de la hipótesis del trabajo.

El capítulo IV, se dio a conocer los resultados y discusión.

El capítulo V, se dio a notar las conclusiones y recomendaciones.

Y por último, las referencias bibliográfica empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de la tesis, como también la recolección de datos y los anexos, matriz de consistencia y cuadro de operacionalizacion.

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Realidad problemática.**

La gran parte de las empresas se preocupa generalmente por incrementar sus utilidades, ventas, ganancias, entre otras cosas más. Pero son muy pocas las empresas se preocupen por el recurso o talento humano. El estrés, la excesiva carga de trabajo, la jornada laboral demasiado largo son las causas de la poca satisfacción con el trabajo que hay en las empresas, la falta de remuneración económica y emocional, conllevan que las personas no se sientan bien en el área de trabajo y tengan un nivel bajo de satisfacción con el reconocimiento, el poco interés de los superiores por su trabajo, la poca comunicación con los supervisores y personal administrativos hacen que las personas de la empresa tengan muy poca satisfacción con la supervisión. Las empresas sin darse cuenta están dejando de lados puntos que directamente están relacionado con la productividad de las organizaciones.

Cuando se habla de la percepción de la organización y su medio ambiente de trabajo, se refiere al medio ambiente psicológico, es decir, a su sistema de filtro o estructuración perceptiva. De acuerdo a esa percepción los trabajadores de una empresa efectúan una descripción de los múltiples estímulos que se encuentran actuando sobre los mismos en el mundo del trabajo y que definen su situación laboral, esta atmósfera psicológica de una organización se la designa como el clima organizacional para un individuo.

En España según el diario abc, en un escrito publicado el 19 de octubre del 2016, Los incentivos que utilizan las empresas para mejorar el rendimiento de sus empleados. Cada vez es más frecuente que se utilicen técnicas de motivación ajenas a la mejora del salario fijo. El salario fijo ya no lo es todo para estar satisfecho en un trabajo. Existen otras variables que pueden añadir atractivo a un empleo y motivar al empleado. Pese a ello, cuando se llevan a cabo estas técnicas no son explicadas al 100% por las empresas españolas, una situación que puede desembocar en malentendidos. Estas son algunas de las fórmulas más efectivas para motivar a los trabajadores. Horarios flexibles. Según esta compañía, otro beneficio de tener un buen sistema de incentivos variables es que la flexibilización de horarios es más factible porque el foco se pone automáticamente en los logros de la gente y no en cuántas horas pasa el

trabajador en su puesto de trabajo. Esta libertad para decidir es ya de por sí motivadora para los empleados pero, además, genera en ellos una mayor percepción de eficacia en su trabajo, aseguran desde la consultora.

En México el diario Universia el 17 de diciembre del 2013 publica el mal clima laboral predomina para el 54% de los jóvenes mexicanos. Para el 54 % de los jóvenes mexicanos predomina el mal clima laboral. Las razones pueden ser la existencia de favoritismos, que no se aprecie el trabajo o la falta de desarrollo profesional. La penúltima Encuesta de Empleo de 2013, realizada por Universia y Trabajando.com, se llevó a cabo con el objetivo de identificar la percepción de los usuarios de ambos portales respecto al clima laboral en sus centros de trabajo. Dentro de los principales resultados podemos ver que más de la mitad de los jóvenes mexicanos consideran que hay un mal clima laboral en sus respectivas oficinas y los motivos se deben a diferentes aspectos.

Arturo Cherbowski director general de Universia México y director ejecutivo de Santander Universia, considera que mantener un buen ambiente laboral es indispensable para el óptimo desempeño del talento humano de una empresa y para la obtención de resultados; además es sumamente importante que los empleadores busquen un equilibrio entre el ámbito personal y profesional de los trabajadores para que, de esta manera, ayuden al desarrollo integral de sus empleados.

En nuestro país se ha comprobado la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, inclusive el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica en la cual detalla los pasos para determinar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. (NT 623-2008/MINSA).

En nuestro país según el diario Gestión El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de



labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo.

La satisfacción en el trabajo es un conglomerado de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios o clientes internos de su trabajo, es una de las variables primordiales y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que restringen la calidad asistencial, ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho. Además, según el estudio realizado por Litwin y Stringer (1968) se determinó que el clima organizacional posee nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad; y que las mismas ayudan a explicar el clima existente en una determinada organización.

Asimismo, en la parte local, se cuenta con diferentes estudios, artículos y tesis que muestran la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, explicando lo siguiente, el clima organizacional determina la conducta de los trabajadores en una organización, por otra parte, el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción del personal; por lo que se puede ver que la satisfacción de los empleados, se debe en gran medida a los factores del clima organizacional. De esta manera la percepción del clima y la satisfacción laboral es la misma en los trabajadores que tienen pocos años de antigüedad y los que tienen varios años de antigüedad en la empresa. La constructora YS Empresa S.A.C. Es una empresa que inicio sus actividades de construcción inmobiliario hace 10 años. Esta empresa es dirigida por los mismos empresarios, familiares, entre otros.

Durante los cinco primeros años, la empresa se hizo de un nombre y con ello tuvo varias construcciones inmobiliarias, la cual permitió ganar un porcentaje del mercado, y así obtuvo un aumento de ventas. Pero durante el último año de labores se encontró que por el clima organizacional se ha caído el tema de la satisfacción

laboral, que es el motivo por la cual los colaboradores de la empresa no están satisfechos con sus trabajo, trabajo, reconocimiento, supervisión.

Este problema se debe que no hay un buen clima organizacional, ya que en las diferentes áreas se encontró muchas dificultades, uno de los problemas es la satisfacción con en el trabajo porque los colaboradores tiene un excesiva carga de trabajo, su jornada de trabajo es largo, otro de los problemas es con la satisfacción con el reconocimiento porque los colaboradores no son reconocidos o motivados por la empresa por los logros obtenidos en sus áreas de trabajo, y por último es la satisfacción con la supervisión porque los superiores no tiene mucha comunicación con los colaboradores. Por estos motivos surgió la necesidad de proponer el estudio del programa de mejora del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. El programa de mejora en el clima organizacional es una inversión para la empresa, ya que con los resultados que se obtengan no solo beneficiarán al personal, sino que también contribuirán a logro de los objetivos empresariales.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿De qué manera el programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos - 2016?

### **Problemas específicos**

- ¿De qué manera el programa de Clima Organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos -2016?
- ¿De qué manera el programa de clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos -2016?
- ¿De qué manera el programa de clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos -2016?

## **1.2. Justificación e importación de la investigación.**

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 aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano y la satisfacción laboral. El entorno donde una persona desempeña su labor diariamente, el vínculo o trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la entidad e incluso la relación con proveedores y usuarios, todos estos elementos van conformando lo que llamamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por ende, la directiva de la empresa siente una preocupación por la constante desmotivación de sus empleados y las malas costumbres que se están adoptando por parte de estos.

### **Justificación teórica**

La investigación pone al alcance de la comunidad académica, una propuesta teórica sobre las variables de estudio, fundamentadas por Idalberto Chiavenato en su texto administración de recursos humanos en la teoría clima organizacional, asimismo Stephen Robbins y Timothy Judge en su texto comportamiento organizacional en la teoría satisfacción laboral.

Bernal (2010) sostiene: “En la investigación hay una justificación teórico cuando el propósito del estudio en generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confronta una teoría, constatar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 106).

Lo anterior explica que toda investigación se acredita su teoría por que aportará a la comunidad académica y da a conocer a profundidad el tema tratado, también dar a conocer datos que no se conocían.

En tanto la presente investigación demostró que un programa de mejorar de clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C.

### **Justificación practica**

Esta investigación, tuvo impacto a nivel práctico, ya que ayudó a establecer la afinidad entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Se plantearon alternativas de solución como programas y planes, en la estructura organizacional, responsabilidad, cooperación, recompensa, trabajo en equipo. El programa de motivación a los colaboradores mediante la aplicación de delegar funciones o empoderamiento. Todo ello contribuirá a solucionar el problema de la satisfacción laboral del personal o colaborador. Asimismo, los resultados son beneficiosas para la empresa.

### **Justificación metodológica**

Para esta investigación se plantearon dos herramientas de investigación, uno para medir la variable del clima organizacional y la otra para medir la variable de satisfacción laboral, las cuales fueron sometidas a una prueba de validación y confiabilidad. En la cual se determinó que, si existe afinidad entre las dos variables de estudio, con ello nos permitió hacer un programa de mejora de clima organizacional y satisfacción laboral.

Ésta presente tesis es importante porque ayudo a precisar la significación del clima organizacional y cómo influye en la satisfacción laboral para llevar a cabo una empresa exitosa, provechosa y así poder contribuir mediante este trabajo una forma distinta de poder medir los resultados empresariales y reconocer si las compañías tienen un control interno eficiente, eficaz y si logran cumplirlos y ser competitivos en el mercado.

A los estudiantes les permitió alcanzar información relacionada con el aprendizaje y aplicaciones de nuevos enfoques de programa de mejora, a profesionales les ayudo de soporte al momento que necesitasen hacer alguna implementación en organizaciones similares, y otros usuarios que estén realizando estudios similares

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específica.**

#### **Objetivo general.**

Determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos -2016.

#### **Objetivo específico.**

- Determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016.
- Determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016.
- Determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016.

### **1.4. Limitaciones de la investigación.**

La documentación de la constructora YS Empresa S.A.C. está restringida por parte de la gerencia para la obtención de alguna información para la realización de la tesis.

La documentación de manuales y normas solo tiene acceso la gerencia. El programa de mejora está dirigido para todo el personal, tanto administrativo como subordinados de la constructora YS empresa S.A.C.

Poca disponible en tiempo para obtener información de la empresa.

En cuanto al proceso y desarrollo de la investigación hubo muchos inconvenientes ya que no contaba con el tiempo suficiente ni los documentos que me podrían brindar alguna información al respecto.

### **Limitaciones bibliográficas**

Al realizar la revisión bibliográfica de las variables clima organizacional y satisfacción laboral nos encontramos con una escasa bibliografía existente, la cual nos perjudica en el trabajo de la investigación y en algunos casos muchos de los temas son obsoletas.

### **Limitación teórica.**

No se contó con fuentes de información suficiente que traten sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado tanto nacionales como internacionales.

### **Limitación institucional.**

La limitación institucional para el trabajo de esta investigación se dio por las restricciones de los centros de estudios especializados, la cual con lleva a tener poca información para la elaboración de la tesis.

### **Limitación temporal.**

En cuanto a las limitaciones temporales que se surgió en este trabajo de investigación fue el escaso tiempo para realizar las investigaciones ya que las universidades y las personas cuentan con un horario de atención diferente al horario del investigador.

### **Limitación económica.**

El limitado financiamiento económico para adquirir los materiales y herramientas para la utilización del trajo de investigación.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios.**

### **Internacionales**

Guevara (2010) en su tesis titulada “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008” realizada en la Universidad de Venezuela, para optar el título de especialista en salud ocupacional, cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores(as) de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, Estado Monagas, en el periodo comprendido entre Junio/Noviembre de 2008, desarrollada con un diseño de campo porque, la recolección se hizo a través de fuentes vivas en el ambiente de la empresa, es decir In Situ, tipo de investigación fue transversal, descriptivo – correlacional, ya que se realizaron observaciones en un momento único en el tiempo, recolectándose datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos, y reportan lo que arrojan estos datos, con una muestra conformada por 72 trabajadores (as) la muestra fue de tipo probabilístico no intencional, empleándose el modo aleatorio simple para su conformación.

Concluyendo que:

- La empresa tiene una población de jóvenes mayores de edad, con experiencia laboral, se constata que la producción cuenta con recurso humano de jóvenes experimentados, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplirla. Entonces, la empresa debería proporcionar las mejores herramientas y condiciones para lograr un alto nivel de satisfacción laboral y así reducir las posibilidades de migración hacia otras empresas. Dando como resultado que el registro total de la satisfacción laboral demostró que existen diferencias importantes entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, entonces, confirma la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programa de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos humanos, con el fin de ayudar en el incremento del bienestar psíquico social del trabajador, lo cual colaborará positivamente en la productividad general.



Hesse, Gómez y Bonales (2010) en su investigación “clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia, Michoacán, México. 2010”. Cuyo objetivo de la investigación fue estudiar cómo las promociones, el salario, los equipos de trabajo, el liderazgo, la motivación y la equidad de género afectan en el clima organizacional de una Institución Pública de Educación Superior en Morelia, Michoacán, México. La investigación fue de tipo correlacional y con desarrollo de diseño de campo ya que se buscó con los docentes a través de una entrevista y la hipótesis a comprobar que el clima organizacional de la Institución depende del salario, el otorgamiento de promociones a los docentes, de los equipos de trabajo, de las decisiones basadas en la equidad de género, de la motivación laboral y del liderazgo, con una muestra conformada por 335 docentes.

Concluyendo que:

- En los resultados se observó, que la conducta de los docentes es frecuentemente de malestar hacia sus compañeros de labores, las relaciones que hay entre los docentes son alejados, no hay relaciones de colaboración para el trabajo en equipo. También se observó que hay una inconformidad por las plazas otorgadas, el pago oportuno y el déficit presupuestal en el pago de prestaciones.

Arias (2007), en su investigación “Factores del clima organizacional influyentes En la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004”. Presentada para su graduación en maestría en administración servicio de salud, universidad estatal a distancia, Costa Rica. Cuyo objetivo fue analizar los factores del clima organizacional que incluyen en la satisfacción laboral del personal de la enfermería, desarrollada con un diseño de campo la investigación es cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva con una muestra conformada de 36 personas.

Concluye que:

- El clima organizacional influye eficientemente en la satisfacción laboral de la enfermería de la uncin, pero se debe mejorar. Se espera el estímulo a alto nivel, del trabajo en equipo y la solución de conflictos, incentivos, reconocimiento, motivación del desempeño, selección objetiva para

asistencia a cursos, ascensos, evaluación correcta del desempeño y condiciones físicas de ambiente.

Segovia y Solórzano (2004) en su investigación denominada “Estudio de clima organizacional de una empresa del sector automotriz”. Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia. Cuyo objetivo fue identificar las percepciones compartidas de los empleados de una empresa automotriz para determinar cuáles son las variables que afectan el clima laboral desarrollada con un diseño cuantitativo con una muestra conformada por 705 empleados de diferentes niveles educativos.

Concluyendo que:

- En el resultado se ha señalado que las personas tienden a buscar un trabajo que represente un desafío o que sea personalmente satisfactorio. Los empleados quieren tener más responsabilidades y la ocasión de tener éxito, quieren ser reconocidos como personas y a su vez que la empresa se preocupe por sus necesidades y problemas.

Samayoa (2004) en el estudio realizado sobre “satisfacción laboral en receptores pagadores de agencias bancarias de capital mixto de la ciudad de Guatemala”, cuyo objetivo fue determinar los factores que pueden ser mejorados para influir en la satisfacción laboral de los receptores y pagadores de las agencias bancarias, desarrollada se realizó un diseño de investigación descriptiva en una muestra estadística probabilística conformada por 221 receptores y pagadores.

Concluyendo que:

- Se planteó como objetivo determinar los factores que pueden ser mejorados para influir en la satisfacción laboral de los receptores pagadores de las agencias bancarias, conformadas por instituciones de capital mixto. Se utilizaron dos instrumentos uno para subalternos y otro para jefe, y lo llevo a cabo en tres instituciones bancarias en la zona de la capital.

## **Nacionales**

Moreno y Moreno (2017) en su investigación “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Industrial Duropal

S.A.C.” realizada en lima, para obtener título de ingeniero en gestión empresarial, cuyo objetivo fue Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Industrial Duropal S.A.C, donde el diseño no experimental transversal con un tipo de investigación cuantitativa descriptiva correlacional, con una muestra conformada por 21 colaboradores,

Concluyendo que:

- Se ha determinado la existencia de una correlación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Industrial Duropal S.A.C., siendo el coeficiente de correlación de 0,555 y el nivel de significancia de  $p=0.009$  ( $p < 0.1$ ) De esta forma, se confirma que a medida que se mejora la percepción del clima organizacional en la empresa Industrial Duropal S.A.C., mayor será la satisfacción de los trabajadores. En conclusión, la existencia de una correlación significativa y positiva entre ambas variables corrobora las teorías presentadas por diversos autores como Friedlander y Margulies; Payne y Pheysey; Hellriegel y Slocum, Jakofsky y Slocum, citados por Chiang et al. (2010) quienes establecen y concluyen que el clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral.

Almirón (2017) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público sede Central Lima 2017” realizada en

lima, para obtener título de maestría en gestión pública, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Ministerio Público Sede Central Lima, 2017, donde el diseño no experimental transversal con un tipo de investigación básico, con una muestra conformada por 156 colaboradores administrativos del Ministerio Público Sede Central Lima.

Concluyendo que:

- Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es bueno, regular y deficiente para clima organizacional y bueno, regular y deficiente para satisfacción

laboral del personal administrativo del ministerio Público sede central Lima, 2017. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe una moderada correlación entre las variables (Rho de Spearman = 0.587) y que esta correlación es significativa ( $p=0.000 < 0.01$ ), es decir, a mejor clima organizacional mejor será la satisfacción laboral.

Hernández (2011) en su investigación denominado “Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana”, tesis para la obtención de licenciado en administración, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en lima metropolitana, con un diseño de investigación cuantitativo con una muestra que estuvo conformada por 193 trabajadores (93 obreros y 46 empleados). Utilizando la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo en lima.

Concluyendo que:

- Los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel regular de satisfacción laboral. Los factores que favorecen la satisfacción laboral son el desempeño de tareas, desarrollo personal y las relaciones sociales, siendo las que menos la favorecen los factores de condiciones físicas y remuneración. Los obreros tienen un mayor nivel de insatisfacción laboral en aspectos tales como relación con la autoridad, políticas administrativas y relaciones sociales a diferencia de los empleados quienes si muestran satisfacción hacia estos factores. Con respecto al factor de beneficios laborales y/o remunerativos tanto obreros como empleados se muestran insatisfechos con respecto al incentivo económico, pero en mayor proporción son los empleados los que experimentan una mayor insatisfacción laboral.

Orellana, Ramón y Bossio (2010) en su tesis denominada “Clima organizacional y desempeño docente en la facultad de comunicación en Huancayo” (tesis para obtención de título de licenciado en administración) cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en el clima organizacional y satisfacción laboral, con un diseño de tipo correlacional con el propósito de caracterizar el clima organizacional y el desempeño docente, con una muestra de 18 docentes, aplicaron la escala del clima

organizacional de Likert y recogieron información de 250 alumnos que evaluaron el desempeño de los docentes.

Concluyendo que:

- Se ha examinado que no hay relación entre clima organizacional y desempeño del docente. Hipotéticamente se debió hallar relación entre las dos variables de investigación sabiendo la importancia del clima organizacional con el desempeño del docente. Tenemos que tener en cuenta que no se está valorando el desempeño laboral del docente si no del desempeño que tiene en el aula, y que el desempeño del docente ha sido evaluado por los mismos alumnos que tiene a su cargo, no ha sido evaluado por los docentes o autoridades de la institución. Esta conclusión nos permite investigar que en la presente investigación la influencia que ocasiona el clima organizacional en la producción de los docentes del instituto de investigaciones de la amazonia peruana.

Berrocal (2007) en su investigación “El clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las instituciones educativas del nivel secundario de la urbanización Dulanto perteneciente a la región Callao”. Cuyo objetivo fue establecer la relación entre clima institucional y la calidad del servicio educativo, donde el diseño de esta investigación fue descriptivo correlacional transversal, una muestra de 272 personas, las cuales se utilizaron dos cuestionarios de preguntas cerradas la primera fue para medir la variable clima institucional y la segunda fue para medir la variable servicio educativo.

Concluye que:

- Según la apreciación de los trabajadores que la identidad institucional y la educación, así como la dinámica y las relaciones se encuentran en un nivel medio y según la apreciación de los alumnos el servicio educativo es regular, y es reconocido por los docentes directivos y personal administrativo.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas clima organizacional**

#### **2.2.1.1. Definición**

Chiavenato (2000) afirma:

Que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está fuertemente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es conveniente cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p. 86)

Morán (2009) mencionan:

Que el clima organizacional, se refiere a las percepciones de los empleados de su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los empleados (jefes y compañeros), la comunicación informal, entre otros, tiene que ver con el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo. (p. 5).

Griffin y Moorhead (2010) mencionan:

Que existe una polémica bastante grande respecto a la definición que puede ser unida al concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización puede ser sentido por un individuo sin que esté, necesariamente, consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen. A continuación se menciona algunas definiciones de los diferentes autores: El clima de la organización se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. (p. 472).

#### **2.2.1.2 Importancia del clima organizacional**

Chiavenato (2000) afirma:

Del concepto motivación en el nivel individual surge el concepto clima organizacional en el nivel de la organización, aspecto importante en la relación entre personas y organizaciones. Las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio. (p. 119)

Brunet (2011) afirma:

En la perspectiva global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima, proporciona retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros. (p. 20)

Brunet (2011) afirma:

Dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes corrientes teóricas de pensamiento: la escuela de la gestalt y la escuela funcionalista". La primera de ellas, la Escuela de la Gestalt, se centra en la organización de la percepción, entendida sobre la base de que el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:

- a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo
- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Para la Escuela Funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución en que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que

pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo. (p. 20-21).

### **2.2.1.3 Características del clima organizacional**

En el clima organizacional es claro el cambio temporal de las conductas de las personas, esto puede deberse a varias razones, entre ellas, los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay un incremento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve aumentada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un aumento de salarios se hiciera una disminución de personal.

Chiavenato (2010) menciona:

Que La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una persona a otra, y de un mismo individuo, de un momento a otro. Esta variación puede representarse como un continuum que va de una adaptación precaria, en un extremo, a una adaptación excelente, en el otro. Una buena adaptación significa "salud mental". Las tres principales características de la persona mentalmente sanas son las siguientes:

- Las personas se sienten bien consigo mismas.
- Las personas se sienten con las demás personas.
- Las personas son capaces de enfrentar por si mismas las exigencias de la vida y de las situaciones. (p.119)

Silva (1996) menciona las siguientes características medulares del clima organizacional:

- Es externo al individuo.
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional. (párr. 2-7).

En su texto, Rodríguez (2001) indica que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta permanencia de



clima laboral con ciertos cambios graduales.

- La conducta de los trabajadores es modificada por el clima de una organización.
- El clima de la empresa ejerce autoridad en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores cambian el clima laboral de la organización y también afectan sus propias conductas y actitudes.
- Distintas variables estructurales de la empresa perjudican el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver dañadas por el clima. (Párr. 8-13).

La problemática en una organización es como la rotación, alejamiento y ausentismo pueden ser una alerta de que en la empresa hay un mal clima laboral, eso quiere decir que los empleados pueden estar insatisfechos.

#### **2.2.1.4 Teorías relacionadas a la variable clima organizacional**

En la teoría del clima organizacional Likert (1975) afirma:

Que realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Dichos estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice era menor. Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y mostraban interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados.

Likert concluyó que los supervisores que se orientaban hacia un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, eran superiores en productividad que los que anteponían el interés por la tarea, por lo cual sus subordinados mostraban una moral más baja y menos satisfacción por su trabajo. Posteriormente, al continuar sus investigaciones, Likert se percató que ambas dimensiones, interés por los subordinados e interés por la tarea, son independientes, no excluyentes, o sea que se puede tener una calificación baja o alta en una o en ambas simultáneamente, que es el mismo resultado alcanzado por otro investigador. (p. 245)

Además, Likert, en compañía de Jane Gibson Likert, su esposa, concluyó que el ambiente organizacional de un grupo de trabajo o nivel jerárquico específico está determinado básicamente por la conducta de los líderes de los niveles superiores. Dicha conducta es la influencia más importante. La capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se desciende en la escala jerárquica, pero en la misma medida, es mayor la influencia del ambiente organizacional.

Likert propusieron los siguientes factores para el estudio del ambiente en las organizaciones:

- Flujo de comunicación
- Práctica de toma de decisiones
- Interés por las personas
- Influencia en el departamento
- Excelencia tecnológica
- Motivación

Según Likert, por el estilo de liderazgo, propuso un modelo para estudiar la conducta del líder basado en lo que denominó: “sistemas de administración”, que describen los diferentes tipos de líder. El que denominó sistema 1 corresponde al líder que dirige autoritariamente y busca explotar a los subordinados.

El superior que administra mediante el sistema 2 es también autoritario pero paternalista al mismo tiempo; controla a sus subordinados en forma estricta y nunca delega autoridad. Sin embargo, les “da palmaditas en la espalda” y, aparentemente, “hace lo que es mejor para ellos”, bajo el sistema de administración 3, el jefe sigue una conducta de tipo consultivo, pide a sus subordinados que participen opinando sobre las decisiones, pero él se reserva el derecho de tomar la decisión final. El jefe que sigue el estilo 4 usa un estilo democrático, da algunas instrucciones a los subordinados, pero les permite participar plenamente y la decisión se toma con base en el consenso o por mayoría. La siguiente tabla resume las características básicas de los cuatro sistemas de administración.

## **Tipos de variables de clima organizacional de Likert**

Likert, citado por García (2011) escribió:

Sobre la teoría de clima organizacional, 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.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características de una organización y que contribuyen en la percepción individual del clima:

### **a). Variables causales.**

Especificadas como las variables independientes, las cuales están ordenadas a señalar el sentido en el que una organización cambio o crece y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la administrativa y la estructura organizativa, las competencias actitudes y decisiones.

### **b). Variables intermedias**

Estas variables están dirigida a medir la condición interna de la empresa, reflejada en aspectos tales como rendimiento, toma de decisiones y comunicación. Estas dos variables son de suma importancia ya que son las que establecen los procesos organizacionales de la organización.

### **c). Variables finales**

Son las variables que surgen como resultado del efecto de las variables causales e intermedias explicadas con anterioridad, están dirigidas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para abreviar, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización intervienen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desempeña. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre la apreciación que sus miembros tengan de estos factores. (p. 25)

## **Tipos de clima organizacional de Likert**

Likert, citado por García (2011) propone: los siguientes tipos de clima que surgen de las variables causales, intermedias y finales.

### **a). Clima autoritario**

#### **Sistema I autoritario explotador**

Se determina porque la administración no posee confianza en sus empleados, el

clima que se observa es de temor, la comunicación entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

#### **Sistema II autoritarismo paternalista**

Se caracteriza porque existe seguridad entre la dirección y los subordinados, se utilizan premios y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

#### **b). Clima participativo**

#### **Sistema III consultivo**

Se caracteriza por la seguridad que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, complacen necesidades de estima, hay comunicación entre ambas partes y existe la delegación.

#### **Sistema IV participación en grupo**

En este existe la plena seguridad y confianza en los empleados por parte de la Administración, La toma de decisiones persigue la incorporación de todos los niveles, la comunicación fluye de forma en todos los aspectos tanto vertical, horizontal, ascendente y descendente. (p. 25)

### **2.2.1.5 Dimensiones del clima organizacional**

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, citado por García (2011) establece: nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

A continuación me permito realizar una breve descripción de lo que es cada uno de ellos, sin entrar en detalles, de cómo lograrlos y/o sostenerlos.

#### **- Estructura**

Hace mención a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su argumento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como estructura organizacional. Dependiendo de la organización que asuma la empresa, para efectos de hacerla funcional será necesario implantar las normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor. El resultado positivo o

negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral.

La conformación de una adecuada estructura organizacional en la empresa, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera.

#### - **Responsabilidad**

Este aspecto obligatoriamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

Para cada uno de nosotros, independientemente del cargo que ocupemos o del oficio que realicemos, si estamos desarrollando la actividad que nos place hacer, nuestra labor siempre será importante, manteniendo la idea de que estamos aportando un grano de arena a la organización, y esa importancia la medimos con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que asumamos con los mejores resultados.

#### - **Recompensa**

¿Qué se obtiene a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados conseguidos en la realización del trabajo?

Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar que a pesar de que el salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional.

#### - **Desafíos**

En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

#### - **Relaciones**

Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral mobbing y otros inconvenientes de este estilo.

#### - **Cooperación**

Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un

espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.

- **Estándares**

Un estándar, sabemos, establece un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.

- **Conflictos**

El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

- **Identidad**

Hoy día la conocemos como sentido de pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización. (p. 29)

Bowers y Taylor, citado por Montoya (2016) estudiaron cinco dimensiones para analizar el clima organizacional

• **Apertura a los cambios tecnológicos**

Se basa al comienzo de la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden ayudar a mejorar el trabajo a sus empleados.

• **Recursos humanos**

Se refiere a la atención prestada por parte de la organización al bienestar de los empleados en el trabajo.

• **Comunicación**

Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la viabilidad que tienen los empleados de hacer que se oigan sus reclamos en la dirección.

• **Motivación**

Se refiere a los requisitos que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

- **Toma de decisiones**

Determinar la información utilizable en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este desarrollo. (p. 22)

## **2.2.2. Bases teóricas satisfacción laboral.**

### **2.2.2.1 Definición**

“Sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” (Robbins y Judge, 2013, p.75).

“Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (Robbins y Judge, 2013, p.74).

Muñoz (1990) afirma:

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (p.76)

“Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (Davis y Newstrom, 2003, p.12)

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

- **Dedicación al trabajo**

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En

consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

- **Compromiso organizacional**

Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores 13 comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

- **Estado de ánimo en el trabajo**

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

### **2.2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral**

Mc Gregor Citado por Moya (2011) define:

Desarrollo la teoría X e Y con la que pretendía dar más importancia al potencial humano en el logro de los objetivos de la empresa, dando dos puntos de vista contrapuestos sobre el comportamiento de las personas en las organizaciones.



La teoría X, es más Mecanicista, sustenta que las personas les desagradan el trabajo y deben ser controladas para dirigir las hacia los objetivos de la organización

La teoría Y es más Humanista, las personas tienen interés propio por el trabajo que les orienta también a perseguir los objetivos de la organización. Las personas se ven motivadas por la satisfacción de sus necesidades superiores del trabajo. Las empresas deben tener estas necesidades y favorecer oportunidades de crecimiento personal y para la mejora de la organización.

Además Mc Gregor clasifica las necesidades en tres grupos.

- Primarias fisiológicas de la seguridad
- Sociales participación aprobación afecto
- Psicológicas personales Autonomía autorrealización personal. (p. 11)

### **2.2.2.3. Características de la satisfacción laboral**

Según Robbins y Judge (2013) indican que las características son:

La suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. (p. 79)

Respecto a las características de la satisfacción laboral Hackman y Oldham, citado por Méndez (2014) mencionaron lo siguiente:

Desarrollaron un rol protagónico en la orientación de las características laborales. Ellos se aproximaron a determinar cómo puede estructurarse el trabajo para que los individuos estén incesablemente e intrínsecamente motivados.

La motivación que procede del interior de la persona, la motivación denominada interna, se genera cuando el sujeto está sumamente seducido con su responsabilidad, por su trabajo, debido a las emociones, estremecimientos y sentimientos internos, auténticos, positivos, que se forjan por hacer las cosas bien, más que vivir a cuenta de los factores externos, como lo puede constituir los aplausos, elogios o el dinero o el sobresueldo.

Para la gestión del conocimiento organizacional, el lograr que un individuo esté motivado con su trabajo, es un elemento sine qua non que favorecerá notablemente el aprendizaje de la persona, del equipo y de la organización. Lo que me temo es que esta teoría, incorporada a la teoría del aprendizaje organizacional, presionará a los ejecutivos a llevar a cabo re-estructuraciones casi que completas en el modo

de liderar la organización, lo cual favorece y estimula el aprendizaje organizacional, es decir verter vino nuevo en odres nuevos.-

Estos precitados sentimientos, impresiones y reconcomios de carácter positivo, disparan un ciclo de motivación auto perdurable. La motivación interna en el trabajo está comprobada por tres estados psicológicos; a su vez, estos estados psicológicos están fomentados por la presencia de cinco dimensiones laborales comunes. El enfoque de la teoría es suministrar la alta motivación interna, mediante el diseño de trabajo que contengan las cinco características laborales comunes. (p. 22-23).

#### **2.2.2.4. Teoría relacionada a la satisfacción laboral**

Locke, citado por Parra y Paravic (2002) indica que:

Plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas. (párr. 3).

Herzberg, citado por García (2010) formula la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

Esta teoría postula que los factores extrínsecos, actores higiénicos, tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores.

En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto.

Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.

El enfoque de la equidad plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

El enfoque o modelo de las expectativas, considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor.

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos.

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.

Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia. Sin desestimar la influencia de los factores mencionados con anterioridad, se coincide con Mónica Márquez Pérez quien considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.(párr. 13-26)

### **2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Aunque también hay otro estudio sobre las dimensiones de la satisfacción laboral, el cual fue elaborado Locke, citado por Rojas (2017) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías

- **Satisfacción en el trabajo**

Interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

- **Satisfacción con el salario**

Valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

- **Satisfacción con las promociones**

Oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

- **Satisfacción con el reconocimiento**

Que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

- **Satisfacción con los beneficios**

Tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

- **Satisfacción con las condiciones de trabajo**

Como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

- **Satisfacción con la supervisión**

Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

- **Satisfacción con los compañeros**

Que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

- **Satisfacción con la compañía y la dirección**

Aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización. (p. 40).

Hackman y Oldham, citado por Pérez y Rivera (2015) sostiene que:

Aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

- **Variedad de habilidades**

El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

- **Identidad de la tarea**

El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

- **Significación de la tarea**

El grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

- **Autonomía**

El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

- **Retroalimentación del puesto**

El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. (p. 26).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.**

- **Clima organizacional**

Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico. En el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima

organizacional o clima laboral. Por su parte, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento.

- **Estructura**

El concepto de estructura proviene del término latino estructura. Una estructura suele ser definida como el conjunto de los elementos importantes de un cuerpo, un edificio u otra cosa. La estructura suele relacionarse con la armadura que sirve de soporte para ese determinado cuerpo, edificio, entre otros.

- **Responsabilidad**

Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo. Se utiliza, asimismo, para referirse a la obligación de responder ante un hecho.

- **Cooperación**

Como cooperación se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.

- **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral puede ser definida por el tipo de actividades que se realizan, es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés. Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro que su jefe sea amigable y comprensible y que los atiendan cuando sea necesario.

- **Satisfacción del trabajo**

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

- **Satisfacción con el reconocimiento**

Se puede definir como los elogios que recibe una o varias personas por el alto nivel de rendimiento en el trabajo que ofrece. Ya sea salarial, capacitación o algún detalle por parte de empleador.

- **Satisfacción con la supervisión**

Es el ambiente agradable que ofrece los supervisores a los subordinados ya sea habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

- **Equidad**

El concepto se utiliza para mencionar nociones de justicia e igualdad social con valoración de la individualidad. La equidad representa un equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva. De la misma forma, también se hace uso del término equidad para referirse a lo que sería la moderación tanto en lo que son las condiciones de los contratos de diversa tipología como en el precio que tienen todas las cosas en el mercado.

- **Operacionalización**

La operacionalización es un proceso que consiste en definir estrictamente variables en factores medibles. El proceso define conceptos difusos y les permite ser medidos empírica y cuantitativamente. Definición de un problema de investigación.

- **Estándares**

El término estándar tiene su origen etimológico en el vocablo inglés standard. El concepto se utiliza para nombrar a aquello que puede tomarse como referencia, patrón o modelo. Las normas de calidad ISO, por citar un caso, constituyen un estándar que certifica las cualidades de un producto.

- **Interacción**

La sociedad y la cultura deben su existencia a la comunicación. Es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, se manifiesta la cultura como principio organizador de la experiencia humana.

- **Procesos**

Una definición operacional es una demostración de un proceso - tal como una variable, un término, o un objeto en términos de proceso o sistema específico de pruebas de validación, usadas para determinar su presencia y cantidad.

- **Congruencia**

La congruencia es la armonía y el balance que existe entre nuestros pensamientos, acciones y emociones; donde nuestras acciones son un reflejo de nuestros pensamientos y emociones, con un elemento importante adicional de conciencia.

- **Intrínsecos**

Intrínseco es aquello que es esencial a algo. Lo opuesto a lo intrínseco es lo extrínseco, es decir, aquellos elementos que no son esenciales y genuinos de algo. El calor es algo intrínseco del sol y lo mismo sucede con la blancura con respecto a la nieve o el deseo en relación con el amor.

- **Extrínsecos**

Adverbio que designaba algo exterior, que se hallaba afuera. Fue tomado en forma de adjetivo, y en español, extrínseco califica a todo aquello que resulta exterior a algo o que no hace a su esencia.



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de la presente investigación es ex post facto, porque el término ex post facto significa después de hecho. En este tipo de diseño el investigador se plantea la validación de las hipótesis cuando el fenómeno ya ha sucedido.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) Señala: “Una medición de los sujetos de un grupo (prueba, cuestionario, observación, etc.). Si aparece antes del estímulo o tratamiento, se trata de una preprueba (previa al tratamiento). Si aparece después del estímulo se trata de una posprueba (posterior al tratamiento)” (p. 186).

Hernández, Fernández y Baptista (2006) afirma: “La investigación no experimental también se conoce como investigación ex post facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre estas en su contexto natural” (p. 226).

La investigación por los momentos de la aplicación de los instrumentos, es de tipo longitudinal, porque se recogió datos de muestras en diferentes momentos temporales, buscando analizar cambios o continuidad en las características de las variables que se estudian

Hernández, Fernández y Baptista (2006) Señalan: “Diseños longitudinales estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias aérea del cambia, sus causas y sus efectos” (p. 216).

Entonces el nivel de investigación que se aplicara en esta tesis es ex post facto, ya que especifica los elementos más importantes que tiene este control tanto como en el pre test y pos test, y poder implementar y obtener una mejoría en el Clima Organizacional para la Satisfacción Laboral.

#### **Diseño de investigación.**

El diseño de la investigación es pre experimental, Porque se obtuvo preprueba y postprueba con el mismo grupo de colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C.

Este tipo de diseños se caracterizan por un bajo nivel de control y, por tanto, baja validez interna y externa. El inconveniente de estos diseños es que el investigador

no puede saber con certeza, después de llevar a cabo su investigación, que los efectos producidos en la variable dependiente se deben exclusivamente a la variable independiente o tratamiento. Algunas veces, los diseños pre experimentales "pueden servir como estudios exploratorios, pero sus resultados deben observarse con precaución, de ellos no pueden sacarse conclusiones seguras abren el camino, pero de ellos deben derivarse estudios más profundos

Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen: "Pre experimento diseño de un solo grupo cuyo grado de control es mínimo. Generalmente es útil como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad" (p. 187).

Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen:

Los dos diseños pre experimentales no son adecuados para el establecimiento de relaciones causales entre la(s) variable(s) independiente(s) y la(s) variable(s) dependiente(s). En ciertas ocasiones los diseños pre experimentales sirven como estudios exploratorios, pero sus resultados deben observarse con precaución. De ellos no es posible obtener conclusiones seguras. Son útiles como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad, Aunque no como el único y definitivo acercamiento. Abren el camino, pero de ellos deben derivarse estudios más profundos. (p. 188)

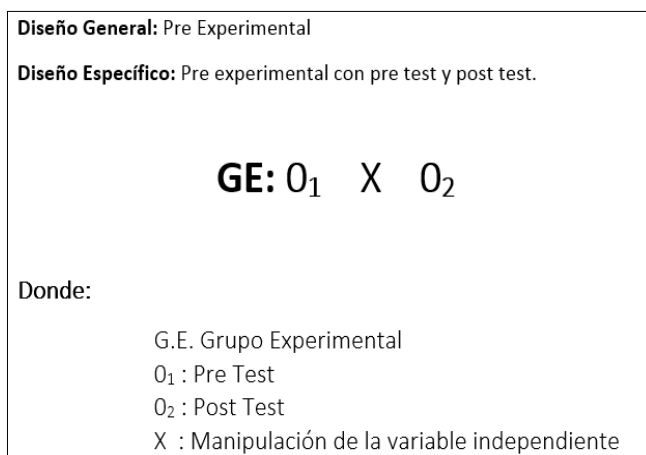


Figura 1. Investigación de tipo Ex post facto.

## 3.2. Población y muestra

### Población

La población del presente estudio está constituida por 6 personas en el área de administración, 6 Ingenieros y 24 colaboradores en el área de producción de la constructora YS Empresa S.A.C.

Arias (2006) define:

Se entiende por población el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio. Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio. (p. 81).

Canales (1994) describe “que la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como en el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 108).

Tabla 1

*Población de la constructora YS Empresa S.A.C. Distrito de Chorrillos 2016*

Área	Cantidad
Gerente	1
Administración	2
Logística	2
Contador	1
Ingenieros	6
Área de producción	24
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

### Muestra

Se aplicó la encuesta a todo el personal de la constructora YS Empresas S.A.C. Un total de 36 colaboradores de las distintas áreas, se hizo una selección estratificada de números de procesos, al 95% de confianza y un error de 0.05.

La muestra es probabilística, de tipo censal, porque la encuesta se le brindó a todo el personal de la empresa.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) Señalan: "muestra probabilística Subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos" (p. 241).

Según Malhotra (2004) se denomina censo a la "Enumeración completa de los elementos de una población u objetos de estudio" (p. 314).

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

H1: El programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos-2016

Ho: El programa del clima organizacional no influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos-2016.

#### **Hipótesis específicas**

- El programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción de trabajo de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016
- El programa del clima organizacional influye el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016
- El programa del clima organizacional influye el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016

### **3.4. Variable – Operacionalización**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen:

“Variable Propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse”.  
(p.105).

“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.105).

#### **Variable Clima Organizacional**

##### **Definición conceptual**

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.

Chiavenato (2000) sostiene:

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está fuertemente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es conveniente cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p. 86)

##### **Definición operacional**

Para la medición de la presente variable clima organizacional se utilizará un cuestionario de medición compuesto por 12 ítems, la cual tendrá una duración de 10 minutos. Puntuación del cuestionario de la variable clima organizacional que

consta de 12 preguntas, con la medición de la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta, para poder determinar el nivel de clima organizacional en base a las tres dimensiones, estructura, responsabilidad y cooperación.

## **Variable satisfacción laboral**

### **Definición conceptual**

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

Muñoz (1990) define:

La satisfacción laboral como el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (p.76).

### **Definición operacional**

Para la medición de la presente variable satisfacción laboral se utilizará un cuestionario de medición compuesto por 12 ítems, la cual tendrá una duración de 10 minutos. Puntuación del cuestionario de la variable satisfacción laboral que consta de 12 preguntas, con la medición de la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta, para poder determinar el nivel de satisfacción laboral en base a las tres dimensiones, satisfacción del trabajo, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con la supervisión.

Tabla 2  
*Opracionalizacion de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Estructura	Organización	Del 1 al 4		Insatisfecho
	Reglas			
Responsabilidad	Procesos	Del 5 al 8	1=Muy Malo 2=Malo 3=Regular 4=Bueno 5=Muy bueno	36 - 40 Medianamente satisfecho 41 - 49 Satisfecho 50 - 55
	Colaboradores			
	Compromiso			
	Obligación			
	Tarea			
Cooperación	Madurez	Del 9 al 12		
	Ayuda			
	Énfasis			
	Colaboración			
	Apoyo			

Tabla 3  
*Opracionalizacion de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Satisfacción del trabajo	Interés	Del 1 al 4		Insatisfecho
	Variedad			
	Oportunidad			
Satisfacción con el reconocimiento	Posibilidad	Del 5 al 8	1=Muy Malo 2=Malo 3=Regular 4=Bueno 5=Muy bueno	36 - 40 Medianamente satisfecho 41 - 49 Satisfecho 50 - 55
	Elogios			
	Créditos			
	Agradecimiento			
	Gratitud			
Satisfacción con la supervisión	Inspección	Del 9 al 12		
	Control			
	Revisión			
	Verificación			

### 3.5. Método y técnicas de investigación

#### Método de la investigación

En esta investigación se aplicó el método cuantitativo, porque es medible se obtuvo de la recolección de datos números que sirvió para analizar y comprobar la información obtenida.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) señala que: “que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición



numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 5).

El método cuantitativo también conocido como investigación cuantitativa, empírico-analítico, racionalista o positivista es aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; este intenta especificar y delimitar la asociación o correlación, además de la fuerza de las variables, la generalización y objetivación de cada uno de los resultados obtenidos para deducir una población; y para esto se necesita una recaudación o acopio metódico u ordenado, y analizar toda la información numérica que se tiene.

El método deductivo se refiere a aquel método donde se va de lo general a lo específico. Este comienza dando paso a los datos en cierta forma válidos, para llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica o suposiciones; o sea se refiere a un proceso donde existen determinadas reglas y procesos donde gracias a su asistencia, se llegan a conclusiones finales partiendo de ciertos enunciados o premisas.

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

### **Técnica de la investigación**

La técnica que se empleó en esta investigación fue de la encuesta, en la cual se planteó a todo el personal de la constructora YS Empresas S.A.C.

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas.

Según, Grasso (2006) “Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas” (p. 13).

Tamayo (2008) “refiere que la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p. 24).

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

Se aplicó el instrumento de cuestionario con escala tipo Likert. Dicho instrumento nos permitió recoger datos de los mismos colaboradores, este cuestionario consiste en responder las preguntas hechas. Cada pregunta está relacionada con los indicadores de las capacidades y actitud del personal.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que “un cuestionario consiste en un Conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 217).

Gómez (2006) Opina:

Que en la escala de Likert a cada respuesta se le asigna un valor numérico, así el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación o negación y al final su puntuación total, se obtiene sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones o negaciones. (p.132-133)

### **Instrumentos**

Para la investigación se ha utilizado dos cuestionarios, que nos ayudaran a medir en forma independiente cada variable, el primer instrumento se denomina cuestionario del clima organizacional que nos ayudara a recabar datos de la variable independiente Clima organizacional, la cual consta de 12 preguntas, el segundo instrumento se denomina cuestionario de satisfacción laboral que nos ayudara a recabar datos de la variable dependiente satisfacción laboral, la cual consta de 12 preguntas, ambos cuestionarios propuestos por el investigador.

Ambos instrumentos fueron evaluados y medidos bajo el criterio de Likert la cual cuentan con 5 alternativas de respuesta, 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno, 5 muy bueno.

Dichos instrumentos pasan a describir a continuación.

## **Instrumento I: Cuestionario del clima organizacional**

### **Ficha técnica**

- a) Nombre: Cuestionario del clima organizacional
- b) Autor: Gómez Suazo Carlos Martin
- c) Procedencia: Perú
- d) Administración: Individual
- e) Duración: 10 minutos
- f) Aplicación: Adultos
- g) Materiales: Hoja de aplicación y lapicero.

### **Descripción**

El cuestionario es un instrumento para medir las tres dimensiones del clima organizacional que son: estructura, responsabilidad, cooperación. Este cuestionario fue diseñado y adaptado para este trabajo de investigación, consta con 12 ítem, las cuales 4 ítem son para la dimensión estructura, 4 ítem son para la dimensión responsabilidad y 4 ítem para la dimensión cooperación. Para la escala de respuesta se utilizó la escala de Likert con 5 opciones y la calificación máxima de este instrumento es de 60.

### **Normas de aplicación**

La aplicación de esta norma es de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar una de las 5 opciones de respuestas a cada pregunta, recalcando que la confidencialidad de los resultados será confidenciales, teniendo en cuenta la siguiente escala:

- Muy malo 1
- Malo 2
- Regular 3
- Bueno 4
- Muy bueno 5

## **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, sumamos los totales por escala y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de cálculos para determinar el nivel de clima organizacional y sus dimensiones.

## **Instrumento II: Cuestionario de satisfacción laboral**

### **Ficha técnica**

- a). Nombre: Cuestionario de satisfacción laboral
- b). Autor: Gómez Suazo Carlos Martin
- c). Procedencia: Perú
- d). Administración: Individual
- e). Duración: 10 minutos
- f). Aplicación: Adultos
- g). Materiales: Hoja de aplicación y lapicero.

### **Descripción**

El cuestionario es un instrumento para medir las tres dimensiones de la satisfacción laboral que son: satisfacción del trabajo, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con la supervisión. Este cuestionario fue diseñado y adaptado para este trabajo de investigación, consta con 12 ítem, las cuales 4 ítem son para la dimensión satisfacción del trabajo, 4 ítem son para la dimensión satisfacción con el reconocimiento y 4 ítem para la dimensión satisfacción con la supervisión. Para la escala de respuesta se utilizó la escala de Likert con 5 opciones y la calificación máxima de este instrumento es de 60.

### **Normas de aplicación**

La aplicación de esta norma es de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar una de las 5 opciones de respuestas a cada pregunta, recalando que la confidencialidad de los resultados será confidenciales, teniendo en cuenta la siguiente escala:

- Muy malo1
- Malo 2
- Regular 3
- Bueno 4
- Muy bueno5

### **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, sumamos los totales por escala y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de cálculos para determinar el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones.

### **3.7. Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Los datos se analizarán por medio de un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercados que es el SPSS en su última versión. La información que se obtenga será procesada para generar resultados, y estos serán analizados y tabulados.

El análisis propuesto seguirá los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recopilar, se implementará bases de datos de las variables en estudios los cuales serán sujeto a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procederá a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA – exploratory data analysis). Con este análisis se verificará si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se conseguirán puntajes y se organizará su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se delibero y se discutirá sobre los resultados, por variables.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

La prueba estadística Wilcoxon.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### Validez del instrumento clima organizacional

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4  
*Resultados de la validación del cuestionario clima organizacional*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas Díaz	Temático	Aplicable
Segundo Zoilo Vázquez	Metodológico	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Fuente: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

##### Validez del instrumento satisfacción laboral

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5  
*Resultados de la validación del cuestionario satisfacción laboral*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas Díaz	Temático	Aplicable
Segundo Zoilo Vázquez	Metodológico	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Fuente: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.



#### 4.1.1. Análisis de la fiabilidad

##### Análisis de fiabilidad clima organizacional

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politomica.

Tabla 6  
*Índice de consistencia interna mediante alfa de cronbach para el cuestionario del clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	12

Fuente: Tomado del programa SPSS 22

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,897 la cual es aceptable la confiabilidad, tal como se muestra en la tabla 5

##### Análisis de fiabilidad Satisfacción laboral

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba alfa de cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7  
*Índice de consistencia interna mediante alfa de cronbach para el cuestionario del Satisfacción laboral.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	12

Fuente: Tomado del programa SPSS 22

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,920 la cual es aceptable la confiabilidad, tal como se muestra en la tabla 7

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### 4.2.1. Descripción de los niveles del clima organizacional de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pre Test.

Tabla 8  
*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles del clima organizacional pre test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	11	30.56
MEDIANAMENTE SATISFECHO	15	41.67
SATISFECHO	10	27.78
Total	36	100.0

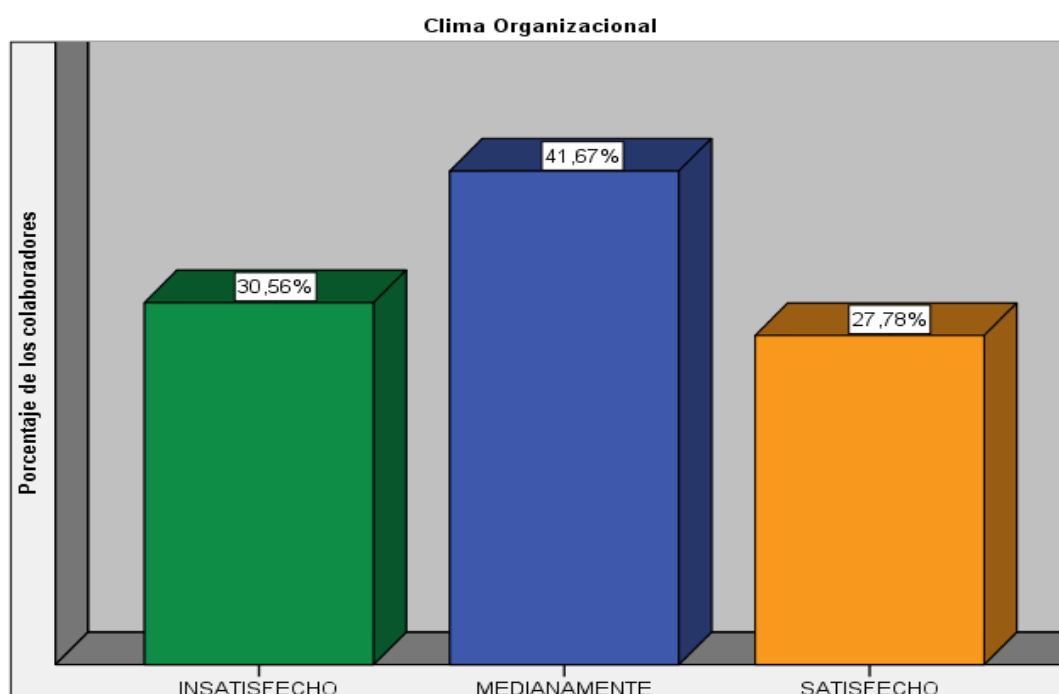


Figura 2. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la variable clima organizacional pre test.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 2, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente satisfecho, es decir el 41.67%, lo cual quiere decir que es de necesidad aplicar el programa para que se eleve el nivel del clima organizacional, el 30.56% de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional es insatisfecho y el 27.78% de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional es satisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

#### 4.2.2. Descripción de los niveles de satisfacción laboral de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pre Test.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de la satisfacción laboral pre test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	11	30.56
MEDIANAMENTE SATISFECHO	13	36.11
SATISFECHO	12	33.33
Total	36	100.0

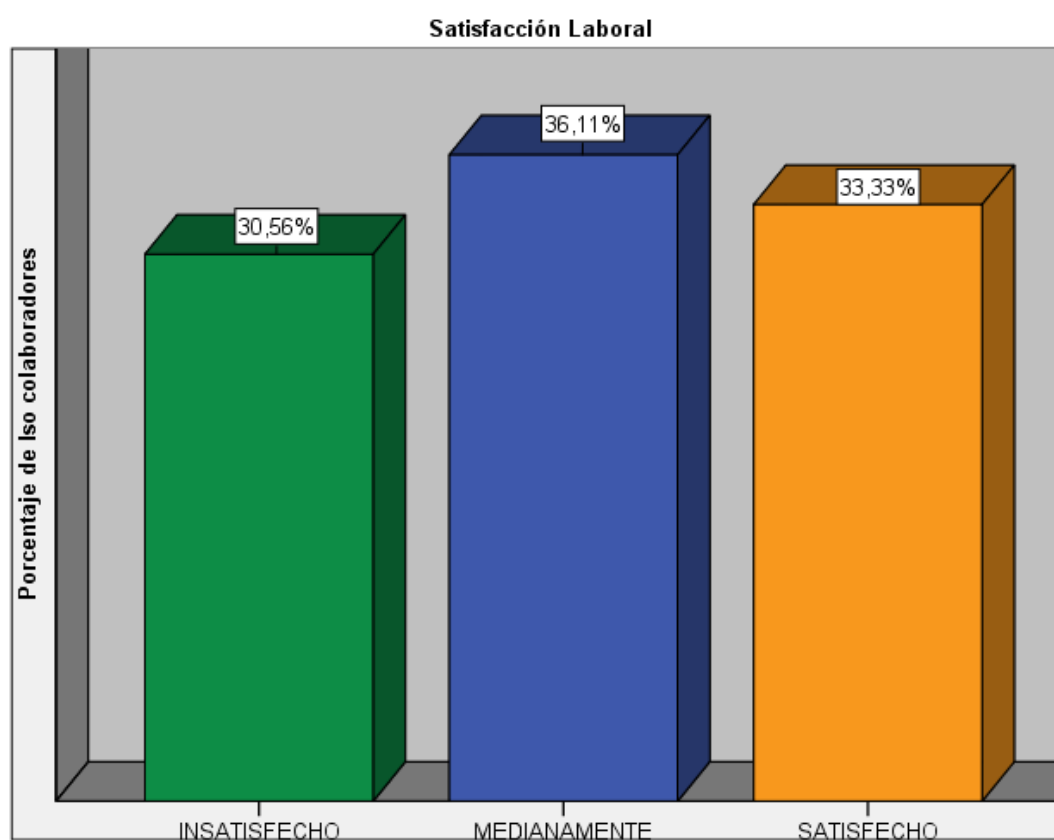


Figura 3. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la variable satisfacción laboral pre test.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 3, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente satisfecho, es decir el 36.11%, lo cual quiere decir que es de necesidad aplicar el programa para que se eleve el nivel de satisfacción laboral, el 33.33% de los colaboradores indican que el nivel de satisfacción laboral es satisfecho y el 30.56% de los colaboradores indican que el nivel de satisfacción laboral es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

### 4.2.3. Descripción de los niveles del clima organizacional de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pos test.

Tabla 10  
Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles del clima organizacional pos test.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	8	22.22
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	33.33
SATISFECHO	16	44.44
Total	36	100.0

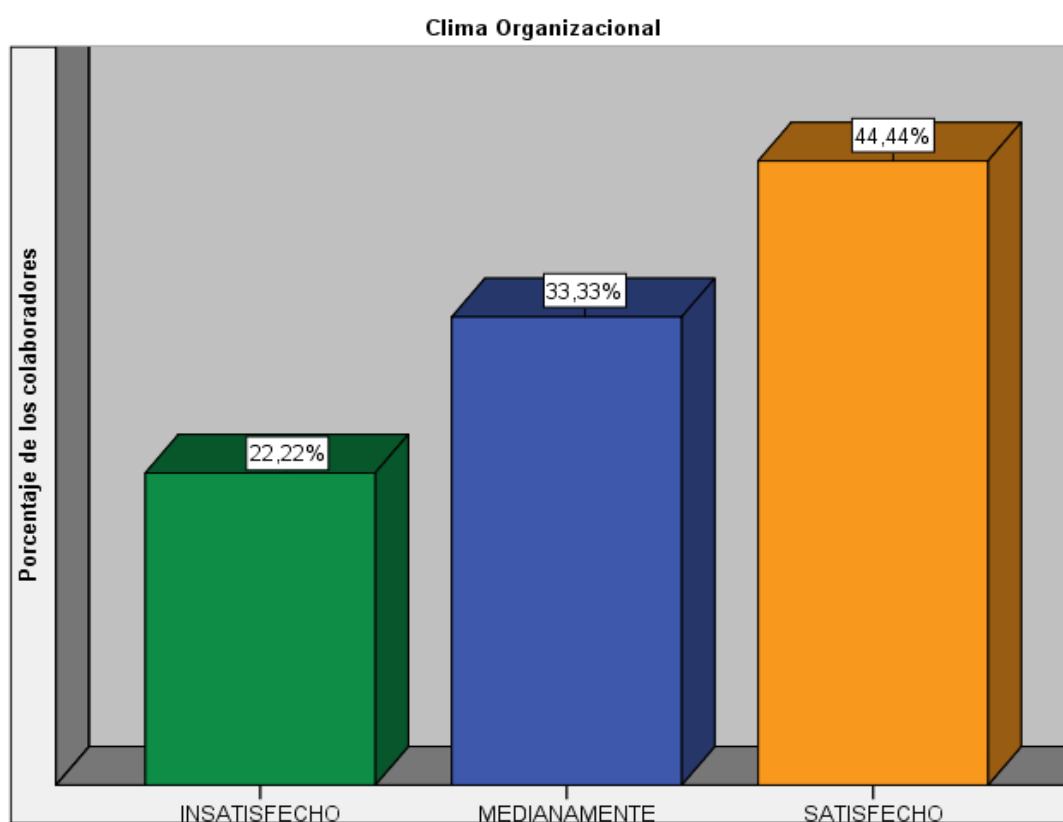


Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la variable del clima organizacional pos test.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 4, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel satisfecho, es decir el 44.44%, lo cual quiere decir que aplicando el programa se elevó el nivel del clima organizacional, el 33.33% de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional es medianamente satisfecho y el 22.22% de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

#### 4.2.4. Descripción de los niveles de satisfacción laboral de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pos test.

Tabla 11  
*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de satisfacción laboral pos test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	8	22.2
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	33.33
SATISFECHO	16	44.44
Total	36	100.0

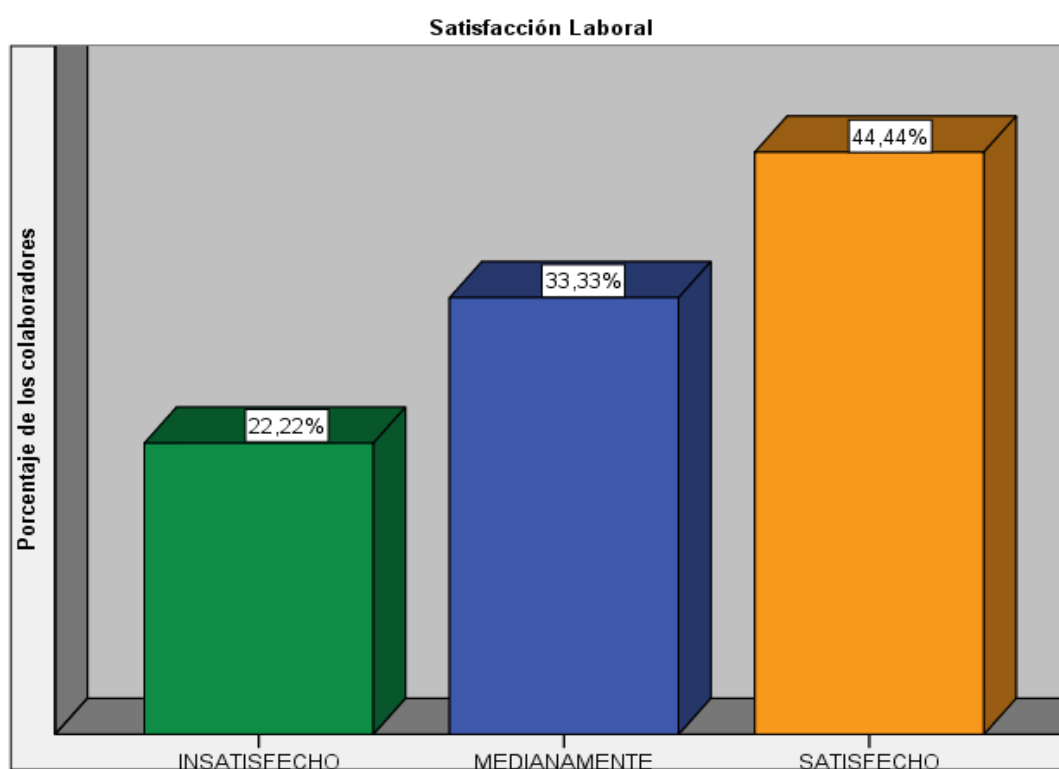


Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la variable Satisfacción Laboral post test.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 5, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel satisfecho, es decir el 44.44%, lo cual quiere decir que aplicando el programa se elevó el nivel de la satisfacción laboral, el 33.33% de los colaboradores indican que el nivel de la satisfacción laboral es medianamente satisfecho y el 22.22% de los colaboradores indican que el nivel de la satisfacción laboral es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### 4.3.1 Descripción de los niveles de estructura del clima organizacional de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pre test.

Tabla 12  
*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de estructura pre test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	7	19.44
MEDIANAMENTE	20	55.56
SATISFECHO	9	25.00
Total	36	100.0

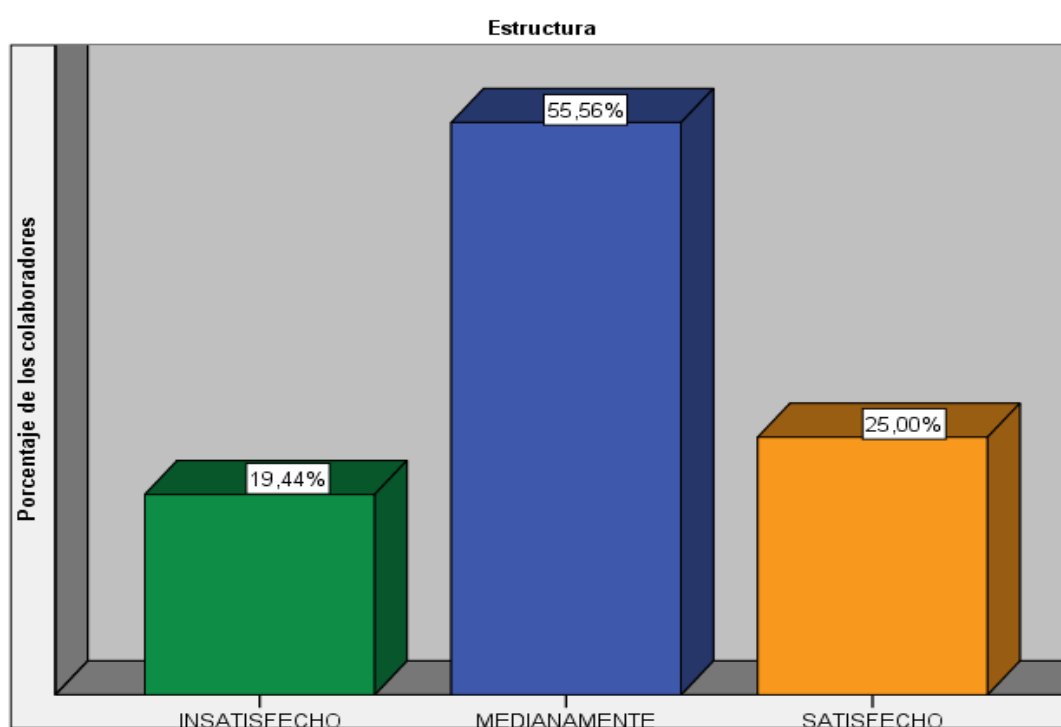


Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Estructura pre test.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 6, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente satisfecho, es decir el 55.56%, lo cual quiere decir que es de necesidad aplicar el programa para que se eleve el nivel de la dimensión estructura del clima organizacional, el 25.00% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión estructura del clima organizacional es satisfecho y el 19.44% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión estructura del clima organizacional es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

### 4.3.2 Descripción de los niveles de estructura del clima organizacional de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pos test.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de estructura pos test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	9	25.00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	33.33
SATISFECHO	15	41.67
Total	36	100.0

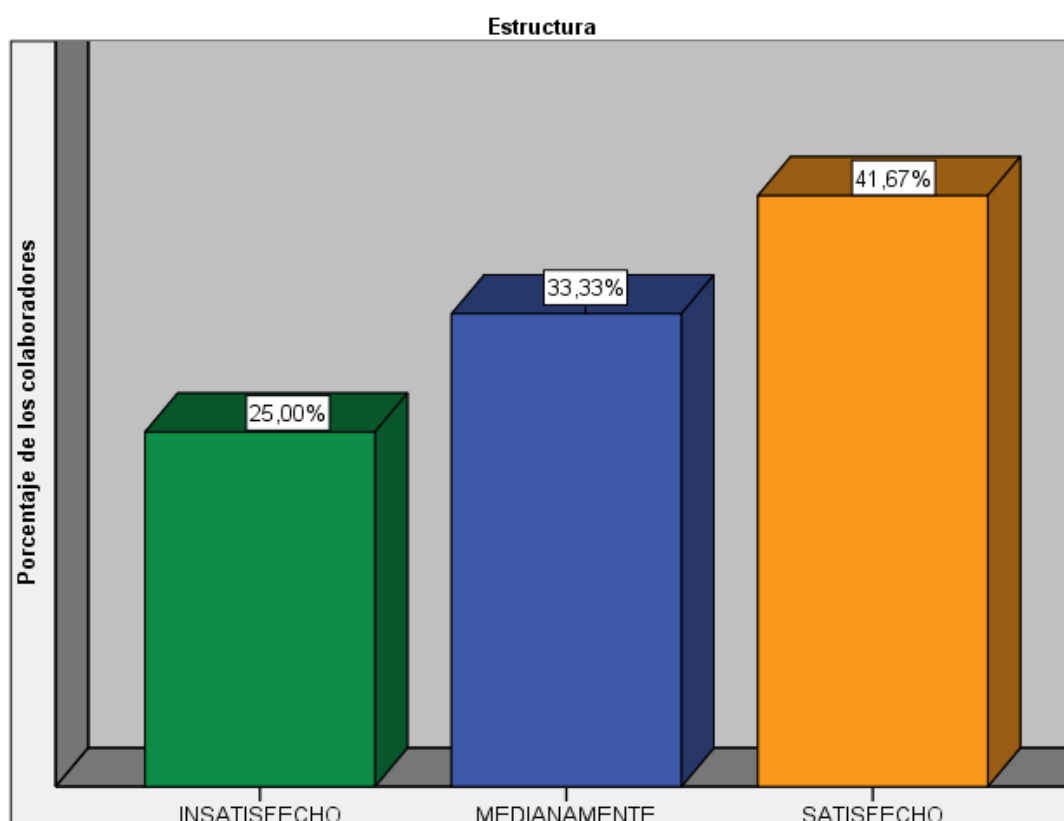


Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión Estructura pos test.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 7, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel satisfecho, es decir el 41.67%, lo cual quiere decir que aplicando el programa se elevó el nivel de la dimensión estructura del clima organizacional, el 33.33% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión estructura del clima organizacional es medianamente satisfecho y el 25.00% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión estructura del clima organizacional es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

### 4.3.3 Descripción de los niveles de responsabilidad del clima organizacional de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pre test.

Tabla 14  
Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de responsabilidad pre test.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	4	11.11
MEDIANAMENTE SATISFECHO	25	69.44
SATISFECHO	7	19.44
Total	36	100.0

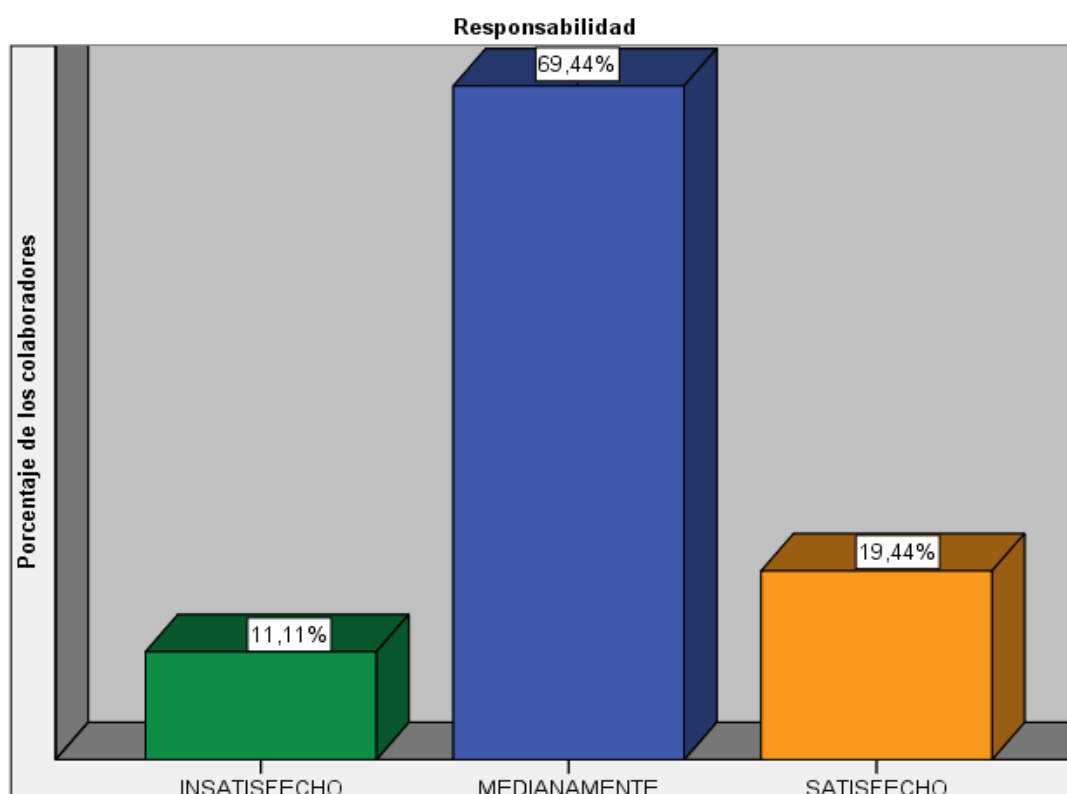


Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión responsabilidad pre test.

Interpretación: En la tabla 14 y figura 8, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente satisfecho, es decir el 69.44%, lo cual quiere decir que es de necesidad aplicar el programa para que se eleve el nivel de la dimensión responsabilidad del clima organizacional, el 19.44% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión responsabilidad del clima organizacional es satisfecho y el 11.11% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión responsabilidad del clima organizacional es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.



#### 4.3.4 Descripción de los niveles de responsabilidad del clima organizacional de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pos test.

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de responsabilidad pos test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	9	25.0
MEDIANAMENTE SATISFECHO	13	36.11
SATISFECHO	14	38.89
Total	36	100.0

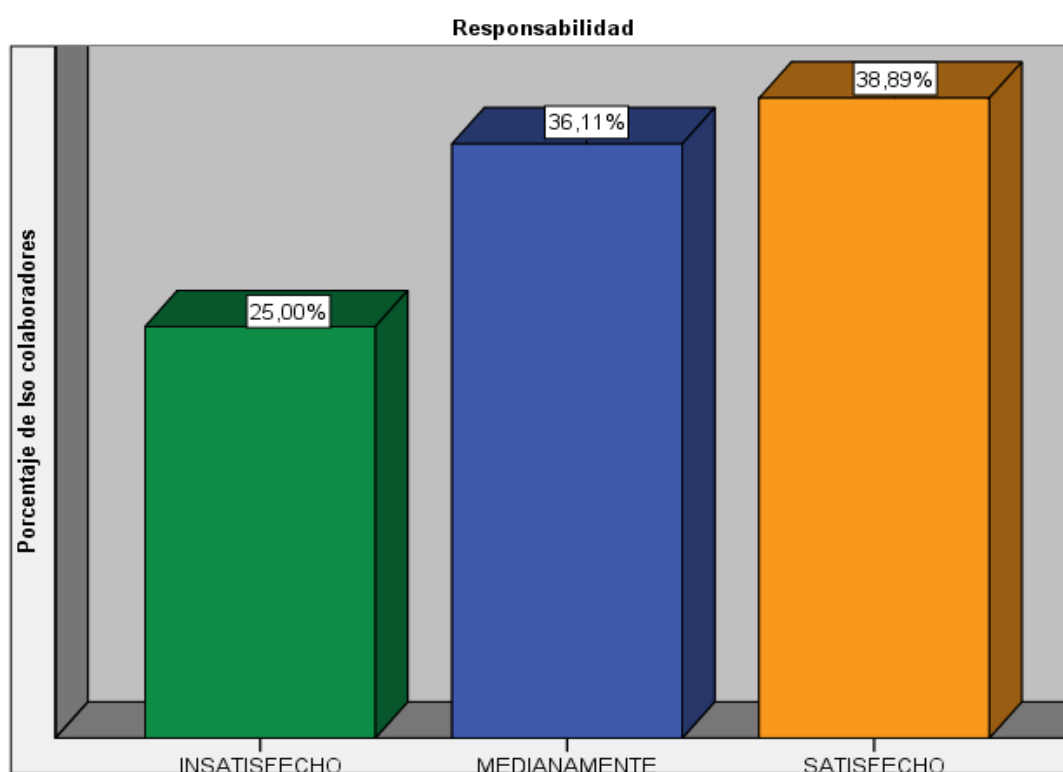


Figura 9. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión responsabilidad pos test.

Interpretación: En la tabla 15 y figura 9, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel satisfecho, es decir el 38.89%, lo cual quiere decir que aplicando el programa se elevó el nivel de la dimensión responsabilidad del clima organizacional, el 36.11% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión responsabilidad del clima organizacional es medianamente satisfecho y el 25.00% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión responsabilidad del clima organizacional es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

### 4.3.5 Descripción de los niveles de cooperación de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pre test.

Tabla 16  
Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de cooperación pre test.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	8	22.2
MEDIANAMENTE SATISFECHO	20	55.56
SATISFECHO	8	22.22
Total	36	100.0

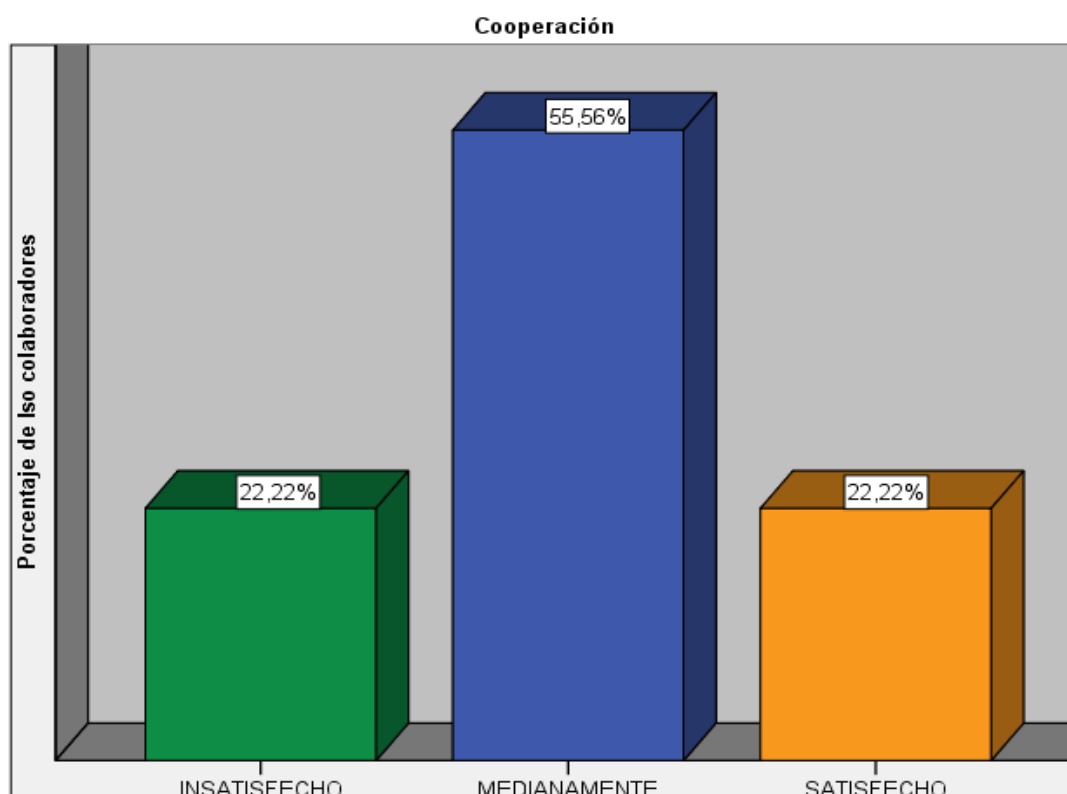


Figura 10. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión cooperación pre test.

Interpretación: En la tabla 16 y figura 10, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente satisfecho, es decir el 55.56%, lo cual quiere decir que es de necesidad aplicar el programa para que se eleve el nivel de la dimensión cooperación del clima organizacional, el 22.22% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión responsabilidad del clima organizacional es satisfecho e insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

### 4.3.6 Descripción de los niveles de cooperación de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pos test.

Tabla 17

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de cooperación pos test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	11	30.56
MEDIANAMENTE SATISFECHO	11	30.56
SATISFECHO	14	38.89
Total	36	100.0

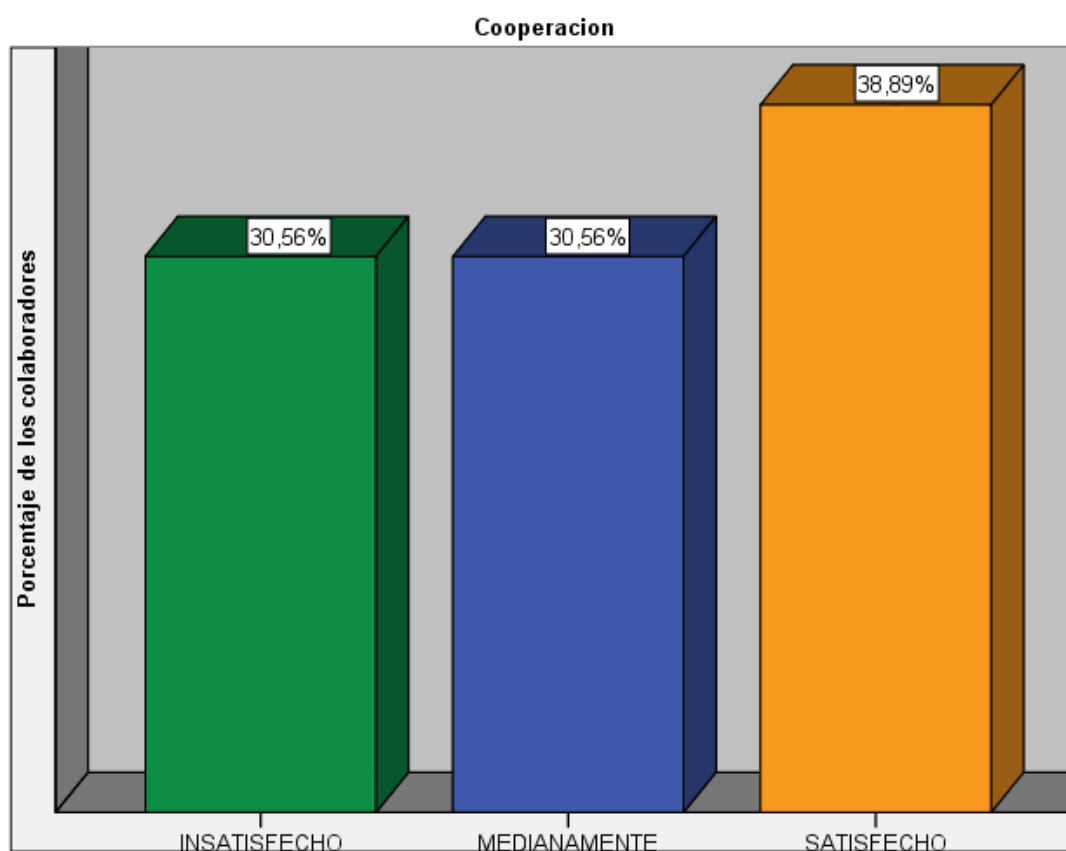


Figura 11. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión cooperación pos test.

Interpretación: En la tabla 17 y figura 11, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel satisfecho, es decir el 38.89%, lo cual quiere decir que aplicando el programa se elevó el nivel de la dimensión cooperación del clima organizacional, el 30.56% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión cooperación del clima organizacional es medianamente satisfecho e insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

### 4.3.7 Descripción de los niveles de satisfacción del trabajo de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pre test.

Tabla 18

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de la satisfacción del trabajo pre test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	10	27.78
MEDIANAMENTE SATISFECHO	17	47.22
SATISFECHO	9	25.00
Total	36	100.0

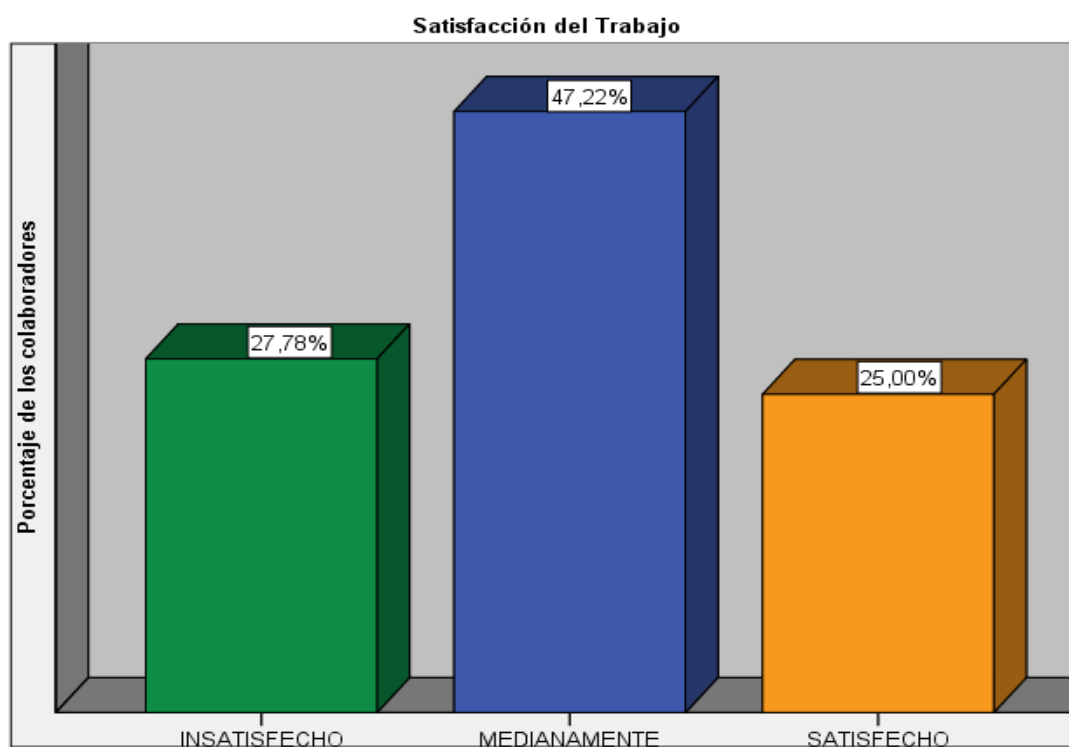


Figura 12. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión satisfacción del trabajo pre test.

Interpretación: En la tabla 18 y figura 12, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente satisfecho, es decir el 47.22%, lo cual quiere decir que es de necesidad aplicar el programa para que se eleve el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de la satisfacción laboral, el 27.78% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de la satisfacción laboral es insatisfecho y el 25.00% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de la satisfacción laboral es satisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

#### 4.3.8 Descripción de los niveles de satisfacción del trabajo de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pos test.

Tabla 19  
Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de satisfacción del trabajo pos test.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	8	22.2
MEDIANAMENTE SATISFECHO	13	36.11
SATISFECHO	15	41.67
Total	36	100.0

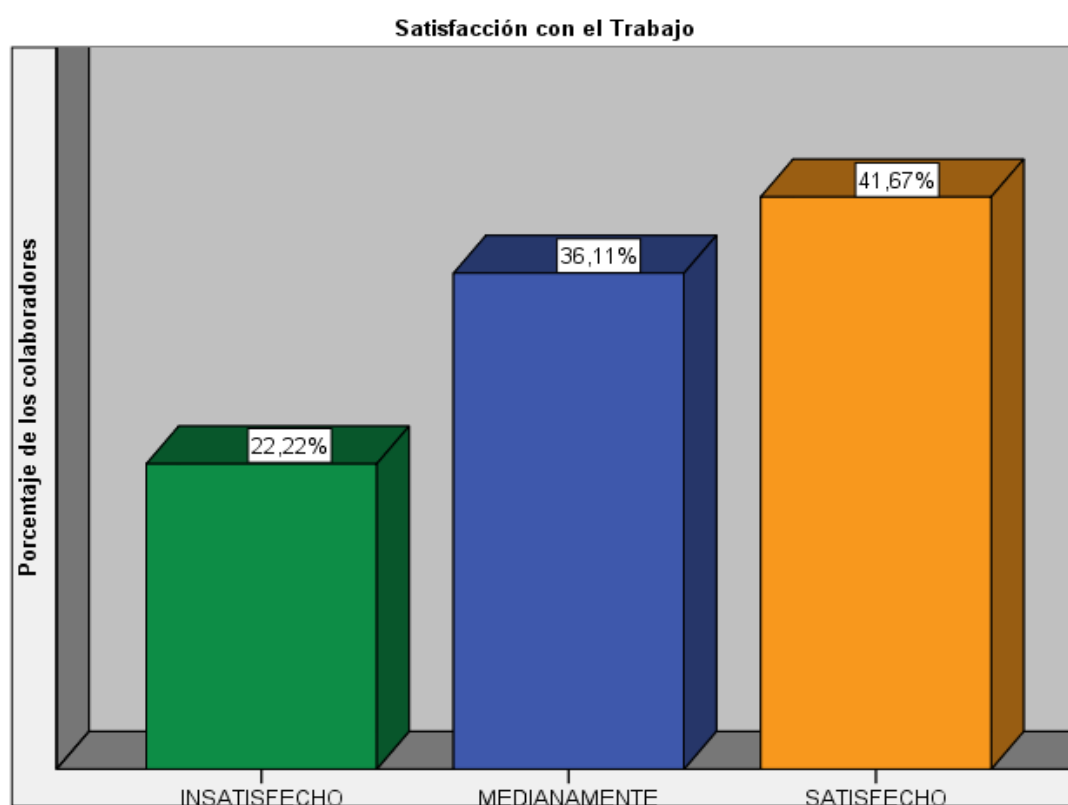


Figura 13. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión satisfacción del trabajo pos test.

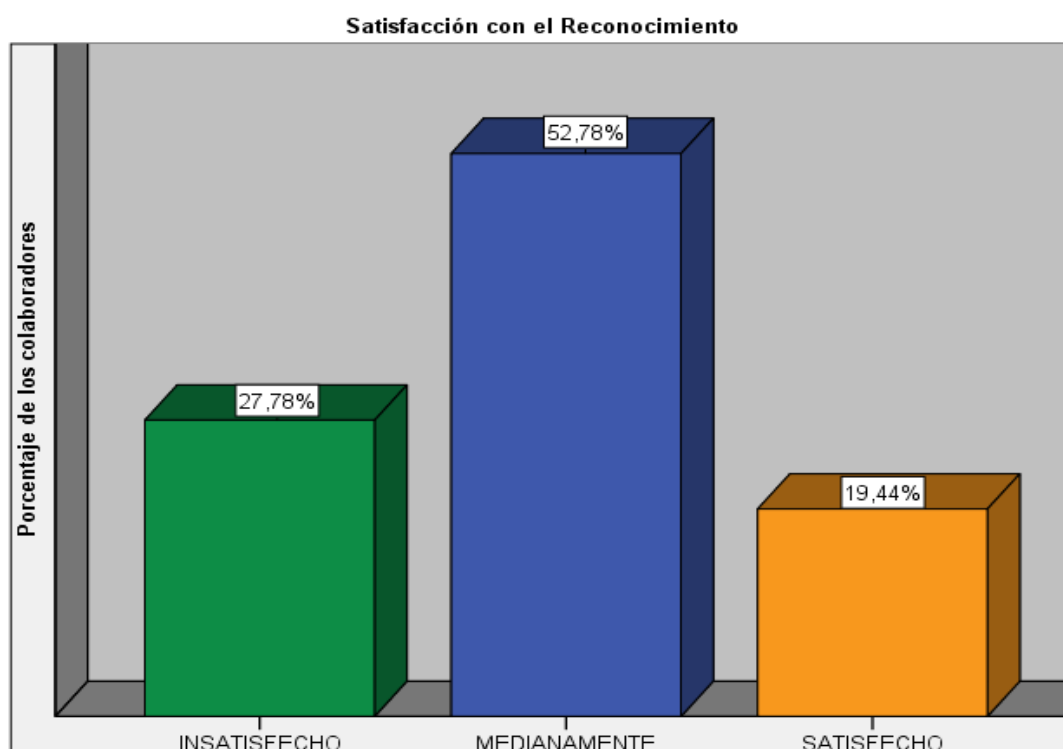
Interpretación: En la tabla 19 y figura 13, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel satisfecho, es decir el 41.67%, lo cual quiere decir que aplicando el programa se elevó el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de la satisfacción laboral, el 36.11% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de la satisfacción laboral es medianamente satisfecho y el 22.22% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de la satisfacción laboral es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

#### 4.3.9 Descripción de los niveles de satisfacción con el reconocimiento de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pre test.

Tabla 20

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de la satisfacción con el reconocimiento pre test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	10	27.78
MEDIANAMENTE SATISFECHO	19	52.78
SATISFECHO	7	19.44
Total	36	100.0



*Figura 14.* Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión satisfacción con el reconocimiento pre test.

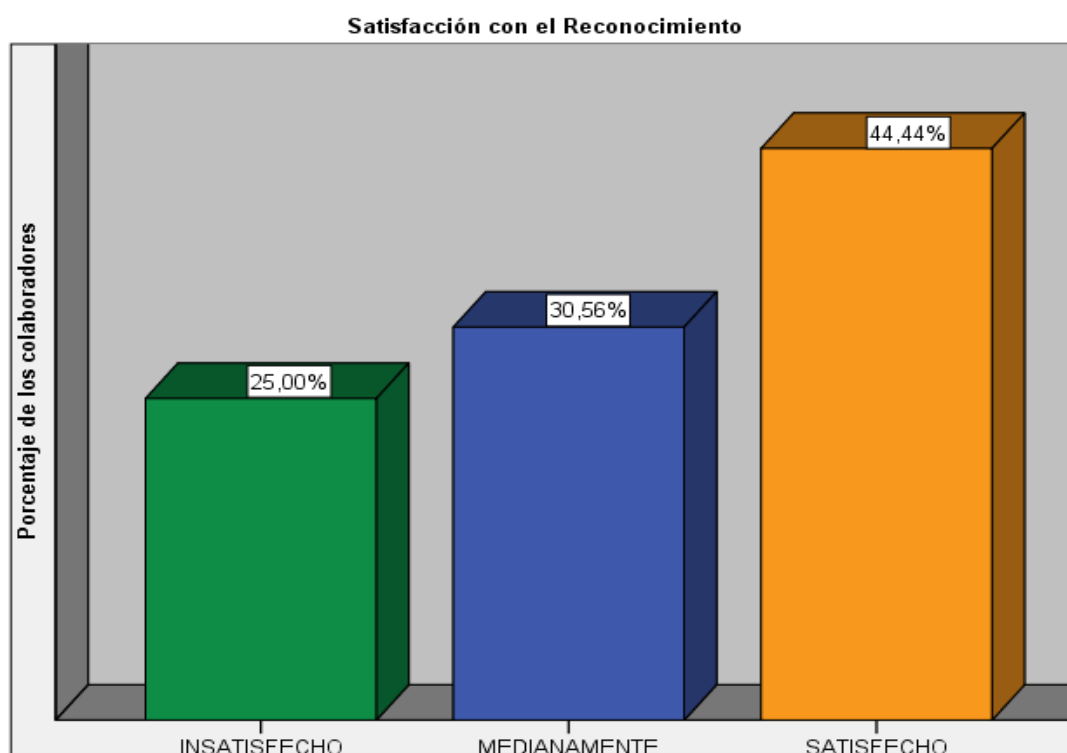
Interpretación: En la tabla 20 y figura 14, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente satisfecho, es decir el 52.78%, lo cual quiere decir que es de necesidad aplicar el programa para que se eleve el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral, el 27.78% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral es insatisfecho y el 19.44% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral es satisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

#### 4.3.10 Descripción de los niveles de satisfacción con el reconocimiento de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pos test.

Tabla 21

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de satisfacción con el reconocimiento pos test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	9	25.00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	11	30.56
SATISFECHO	16	44.44
Total	36	100.0



*Figura 15. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión satisfacción con el reconocimiento pos test.*

Interpretación: En la tabla 21 y figura 15, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel satisfecho, es decir el 44.44%, lo cual quiere decir que aplicando el programa se elevó el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral, el 30.56% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral es medianamente satisfecho y el 25.00% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de la satisfacción laboral es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

#### 4.3.11 Descripción de los niveles de satisfacción con la supervisión de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pre test.

Tabla 22

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de la satisfacción con la supervisión pre test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	7	19.44
MEDIANAMENTE SATISFECHO	18	50.00
SATISFECHO	11	30.56
Total	36	100.0

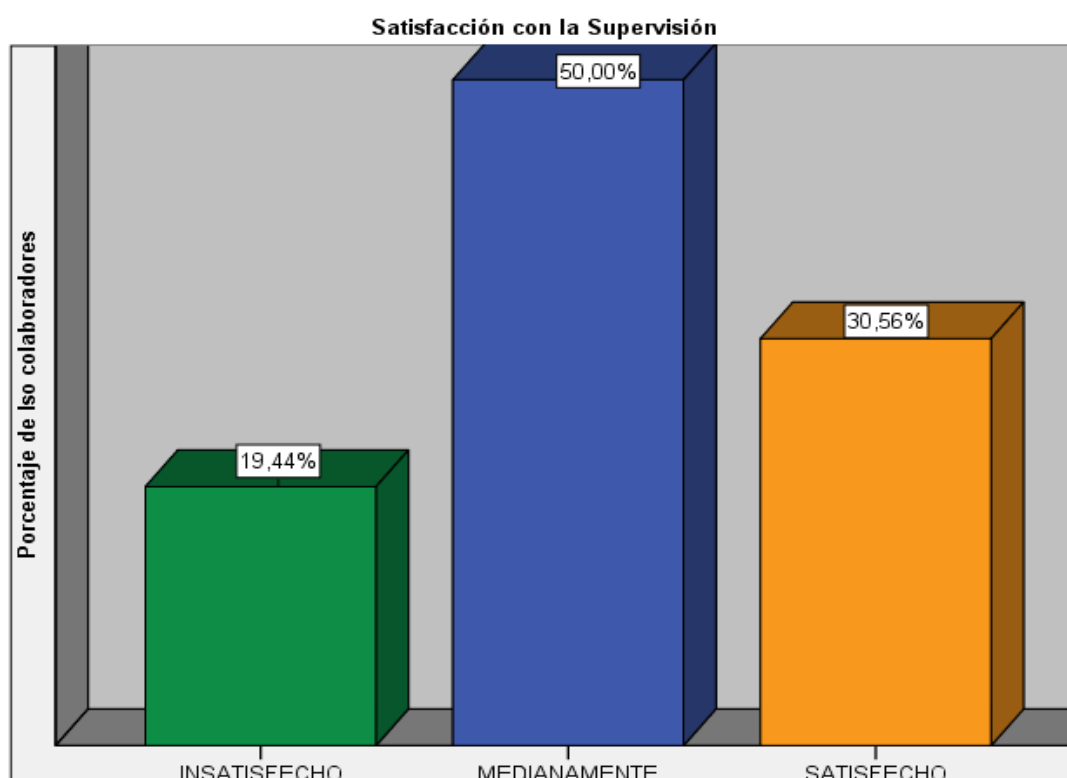


Figura 16. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión satisfacción con la supervisión pre test.

Interpretación: En la tabla 22 y figura 16, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel medianamente satisfecho, es decir el 50.00%, lo cual quiere decir que es de necesidad aplicar el programa para que se eleve el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral, el 30.56% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción la supervisión de la satisfacción laboral es satisfecho y el 19.44% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión la satisfacción laboral es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.



#### 4.3.12 Descripción de los niveles de satisfacción con la supervisión de la constructora YS Empresas S.A.C. 2016. Pos test.

Tabla 23

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según niveles de satisfacción con la supervisión pos test.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	10	27.78
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	33.33
SATISFECHO	14	38.89
Total	36	100.0

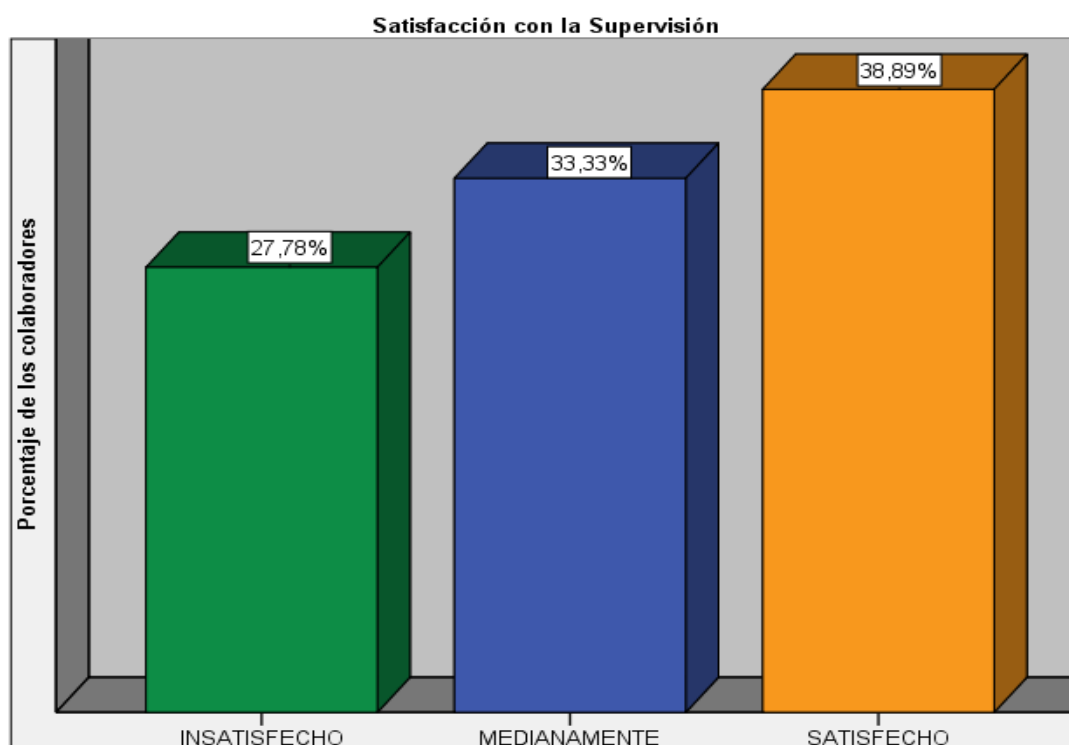


Figura 17. Distribución porcentual de los colaboradores según niveles de la dimensión satisfacción con la supervisión pos test.

Interpretación: En la tabla 23 y figura 17, se observa que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel satisfecho, es decir el 38.89%, lo cual quiere decir que aplicando el programa se elevó el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral, el 33.33% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción con las supervisión de la satisfacción laboral es medianamente satisfecho y el 27.78% de los colaboradores indican que el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral es insatisfecho en la Constructora YS Empresas S.A.C. 2016.

## 4.4. Resultados inferenciales

### 4.4.1. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H<sub>0</sub>: La distribución de la satisfacción laboral es paramétrico

H<sub>1</sub>: La distribución de la satisfacción laboral es no paramétrico

Tabla 24

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

		Satisfacción Laboral Pre	Satisfacción Laboral Pos	Diferencia
N		36	36	36
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	44,03	52,78	8,75
	Desviación estándar	6,456	6,791	7,890
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,122	,223	,182
	Positivo	,087	,144	,182
	Negativo	-,122	-,223	-,108
Estadístico de prueba		,122	,223	,182
Sig. asintótica (bilateral)		,196 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,004 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 24, se muestra el análisis de la normalidad de la variable Satisfacción Laboral en Pre y Pos test. Encuesta, se observa que en la columna diferencia se muestra el valor p (sig.) menor a 0.05, lo cual nos indica que dichas distribuciones no pertenecen a una distribución de contraste normal. De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las correlaciones se realizará con estadísticos no paramétricos, en este caso un estudio longitudinal con Wilcoxon, puesto a que hay dos encuestas una antes del programa y otra después del programa.

#### 4.4.2. Prueba de hipótesis general

H1: El programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos-2016

Ho: El programa del clima organizacional no influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos-2016

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula

Si  $\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna

Tabla 25

*Prueba de Wilcoxon de los rangos con signos de satisfacción laboral Pre y Pos test. Encuestas*

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción Laboral Pre – Rangos negativos	31 <sup>a</sup>	17,97	557,00
Satisfacción Laboral Pos Rangos positivos	2 <sup>b</sup>	2,00	4,00
Empates	3 <sup>c</sup>		
Total	36		

a. Satisfacción Laboral Pre <Satisfacción Laboral Pos

b. Satisfacción Laboral Pre >Satisfacción Laboral Pos

c. Satisfacción Laboral Pre =Satisfacción Laboral Pos

#### Interpretación de las variables satisfacción laboral pre y pos encuesta:

En primer lugar se muestra la asignación de rangos positivos, negativos y empates, así como la suma de rangos positivos y negativos.

Tabla 26

*Comparativo de prueba de Wilcoxon satisfacción laboral pre y pos test. Encuesta*

	Satisfacción Laboral Pre – Satisfacción Laboral Pos
Z	-4,944 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

### **Contraste de hipótesis:**

La significancia de  $S = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre las variables de satisfacción laboral Pre y Pos encuesta en los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Chorrillos 2016.

En este caso se rechazar  $H_0$  porque el nivel de significancia de  $0.000$  es menor a  $0.05$ , por lo tanto si hay diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre pre y pos encuesta de los colaboradores antes y después de implementar el programa de mejora del clima organizacional.

#### **4.4.3. Prueba de hipótesis específicas**

- **Comparativo entre dimensión satisfacción del trabajo pre y pos encuesta**

H1: El programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción de trabajo de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016.

H0: El programa del clima organizacional no influye en el nivel de la dimensión satisfacción de trabajo de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016.

Tabla 27

*Comparativo de prueba de Wilcoxon satisfacción con el trabajo pre y pos test.*

	Satisfacción con el Trabajo Pre - Satisfacción con el Trabajo Pos
Z	-3,254 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

### **Contraste de hipótesis:**

La significancia de  $S = 0,01$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre las variables de satisfacción del trabajo Pre y Pos encuesta en los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos 2016.

En este caso se rechazar  $H_0$  porque el nivel de significancia de  $0.01$  es menor a  $0.05$ , por lo tanto si hay diferencias en el nivel de satisfacción del trabajo entre pre y pos encuesta de los colaboradores antes y después de implementar el programa de mejora del clima organizacional.

- **Comparación entre dimensión satisfacción con el reconocimiento pre y pos encuesta**

H1: El programa del clima organizacional influye el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016.

H<sub>0</sub>: El programa del clima organizacional no influye el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016

Tabla 28

Comparativo de prueba de Wilcoxon satisfacción con el reconocimiento pre y pos test. Encuesta

	Satisfacción con el Reconocimiento Pre - Satisfacción con el Reconocimiento Pos
Z	-3,644 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

### **Contraste de hipótesis:**

La significancia de  $S = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre las variables de satisfacción con el reconocimiento Pre y Pos encuesta en los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos 2016.

En este caso se rechazar  $H_0$  porque el nivel de significancia de  $0.000$  es menor a  $0.05$ , por lo tanto si hay diferencias en el nivel de Satisfacción con el reconocimiento entre Pre y Pos encuesta de los colaboradores antes y después de implementar el programa de mejora del clima organizacional.

- **Comparación entre satisfacción con la supervisión pre y pos encuesta**

$H_1$ : El programa del clima organizacional influye el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016.

$H_0$  El programa del clima organizacional no influye el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos – 2016.

Tabla 29

*Comparativo de prueba de Wilcoxon satisfacción con la supervisión pre y pos test. Encuesta*

	Satisfacción con la Supervisión Pre - Satisfacción con la Supervisión Pos
Z	-3,466 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,001

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos positivos.

### **Contraste de hipótesis:**

La significancia de  $S = 0,01$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre las variables de satisfacción con la supervisión Pre y Pos encuesta en los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos 2016.

En este caso se rechazar  $H_0$  porque el nivel de significancia de  $0.01$  es menor a  $0.05$ , por lo tanto si hay diferencias en el nivel de Satisfacción con la supervisión entre pre y pos encuesta de los colaboradores antes y después de implementar el programa de mejora del clima organizacional.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## 5.1. Discusiones

En el trabajo de investigación de esta tesis, se hace referencia al programa de mejora del clima organizacional para elevar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos 2016, los resultados se han obtenido al aplicar dos encuestas una antes del programa y otra después de haber aplicado el programa.

Antes de aplicar el programa se observa que en el clima organizacional hay un 41,67% de colaboradores que están medianamente satisfecho con el clima organizacional, el 30,56% está satisfecho y el 27,78% está insatisfecho, estos niveles nos indican que el clima organizacional es muy regular en la empresa, el clima organizacional no ayuda a la satisfacción de los colaboradores por tal motivo no hay motivación y por ende hay un bajo nivel de productividad y calidad por parte de los colaboradores.

Después de aplicar el programa se tomó otra encuesta para verificar el cambio de nivel de satisfacción que hay entre los colaboradores. Donde observamos que 44,44% de los colaboradores están satisfecho con el clima organizacional, 33,33% están medianamente satisfecho y 22,22% están insatisfecho, esto nos indica que es muy satisfactorio haber aplicado el programa de mejora del clima organizacional, ya que se elevó el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS empresa S.A.C.

El objetivo de la investigación fue Determinar como el programa del clima organizacional elevará el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos, 2016 cuyos resultados se demuestran en la correlación de hipótesis general, al observar la estadística de prueba de Wilcoxon  $Z=-4,944$  se aprecia un nivel de correlación fuerte, una significatividad de 0,000 con la cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, el programa del clima organizacional si eleva el nivel de satisfacción de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C.

En la dimensión uno de la variable satisfacción laboral, el valor de  $S=0,01$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre las

variables de satisfacción del trabajo pre y pos encuesta en los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos 2016.

En este caso se rechaza  $H_0$  porque el nivel de significancia de 0.01 es menor a 0.05, por lo tanto si hay diferencias en el nivel de satisfacción del trabajo entre pre y Pos encuesta de los colaboradores antes y después de implementar el programa de mejora del clima organizacional.

En la dimensión dos de la variable satisfacción laboral, La significancia de  $S = 0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación significativa entre las variables de satisfacción con el reconocimiento pre y pos encuesta en los coolaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos 2016.

En este caso se rechaza  $H_0$  porque el nivel de significancia de 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto si hay diferencias en el nivel de satisfacción con el reconocimiento entre pre y pos encuesta de los colaboradores antes y después de implementar el programa de mejora del clima organizacional.

En la dimensión tres de la variable satisfacción laboral, La significancia de  $S = 0,01$  muestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis principal. Es decir existe relación significativa entre las variables de satisfacción con la supervisión pre y pos encuesta en los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos 2016.

En este caso se rechazar  $H_0$  porque el nivel de significancia de 0.01 es menor a 0.05, por lo tanto si hay diferencias en el nivel de satisfacción con la supervisión entre pre y pos encuesta de los colaboradores antes y después de implementar el programa de mejora del clima organizacional.

Además Arias (2007) En su investigación titulado “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004”, presenta los aspectos de estudio de Tipo de investigación: Cuantitativa, deductiva, prospectiva,

descriptiva. Se examinó si los factores del clima organizacional, la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad ayudaban en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales UNCIN del Hospital Nacional de Niños HNN, agosto del 2004. Se utilizó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. Universo: total del personal que laboraba 44 funcionarios. Muestra: 36 personas. Criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos de recopilación: entrevista estructurada, cuestionario, lista de cotejo y triangulación. Se examinaron por medio de microsoft excel. Conclusión el clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existe ocasión de mejora. Asimismo, a las jefaturas se les recomienda tomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos. Los resultados encontrados en la tesis relacionan la comunicación efectiva descendente y ascendente, liderazgo y reciprocidad en el fortalecimiento del clima laboral del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, IIAP.

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está fuertemente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es conveniente cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, 2000, p. 86).

Hinojosa (2010) En su investigación clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, en la Universidad Playa Ancha de Valparaíso Chile, llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

## **5.2. Conclusiones**

Existe un nivel medio o moderado en el programa del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. Del distrito de Chorrillos.

En lo que respecta a la dimensión satisfacción en el trabajo, los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. Del distrito de Chorrillos, perciben que el programa les da más confianza para ir mejorando en su nivel profesional y eso conlleva a tener una buena satisfacción en el trabajo.

En lo que respecta a la dimensión satisfacción con el reconocimiento, los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. Del distrito de Chorrillos, perciben que el programa los beneficia, ya que sus logros son reconocidos, tanto por la empresa como por parte de sus superiores, eso nos da un buen incremento de que los colaboradores tienen satisfacción con el reconocimiento.

En cuanto a la dimensión satisfacción con la supervisión, los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. Del distrito de Chorrillos, perciben que con el programa la calidad de la supervisión se encuentra en un nivel adecuado, esto es muy favorable, porque hay confianza con los colaboradores y así puedan delegar funciones acorde a sus necesidades.

La importancia del enfoque del clima organizacional radica en el hecho de que el comportamiento de los colaboradores no es un resultado de los factores organizacionales existentes, si no de las percepciones que tengan los colaboradores de estos factores.

La empresa debería brindar oportunidad de desarrollo a sus colaboradores, esta política debería tener la empresa para mantener un ambiente laboral agradable.

Los colaboradores son consiente y entienden que están en plena evaluación permanentemente de la calidad de sus labores, lo cual permite a la empresa ofrecer mejor servicios y productos de calidad.

Aunque se ha mejorado la satisfacción con la supervisión, hay que mejorara este aspecto para que tanto los colaboradores y supervisores tengan una buena comunicación y así poder obtener más compromiso con la empresa de parte de los colaboradores.

### **5.3. Recomendaciones**

Los resultados de esta investigación permitirán elaborar las siguientes recomendaciones.

Proporcionar talleres de capacitación para instruir y mejorar el clima organizacional con el objetivo de mantener un buen ambiente laboral.

Realizar cursos para mejorar la comunicación y lograr flexibilidad en las áreas de trabajo con el objetivo de obtener mejor satisfacción en su trabajo.

Fortalecer los sistemas administrativos organizacionales, aquellos que promueven el reconocimiento por los logros obtenidos en las áreas de trabajo.

Generar programas de curso orientados a mejorar aspectos como motivación, participación en el trabajo, trabajo en equipo, mejora continua con el objetivo de obtener un mejor nivel de satisfacción con la supervisión.

Reconocer la iniciativa, el compromiso, el esfuerzo laboral que hacen los colaboradores para que estos puedan estar más motivados en su área de trabajo y obtener mejores resultados en la productividad y rentabilidad para la empresa

Conclusión general se recomienda a los directivos de la empresa implementar programa, planes, Talleres de capacitación para instruir y propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los colaboradores se sientan satisfechos, motivados, valorados y que tengan más compromiso con su trabajo y con la empresa.

La institución no otorga ningún tipo de estímulos a los colaboradores por su buen desempeño ocasionando que los empleados y colaboradores se sientan desmotivados. Una recomendación para eliminar esta debilidad en la empresa es que otorgue a sus empleados y colaboradores algunos incentivos por su buen desempeño, los cuales pueden ser: eventos de reconocimientos, por años de antigüedad en la empresa, puntualidad, asimismo, se podría otorgar algún bono de productividad por su alto rendimiento.

Una recomendación para mejorar la comunicación en todas las áreas es implementar un buzón de sugerencias para todos los trabajadores. A través de esta herramienta los empleados y colaboradores podrán expresar sus, incomodidades,

inconformidades, inquietudes y sugerencias. Al conocer esta información se podrá dar paso a un dialogo entre directivos y trabajados para intercambiar ideas y dar solución a las solicitudes, peticiones presentadas.

Es necesario establecer buenas estrategias de comunicación para una mejor retroalimentación, logrando una adecuada comunicación asertiva que mejore la satisfacción laboral, así mismo se recomienda realizar encuestas de satisfacción laboral que muestren el reflejo de cómo se sienten los colaboradores y a la vez evaluarlos para verificar los cambios que en cada uno de los colaboradores después de haber acudido al taller o capacitación.

## **PROPUESTA**

### **Programa de mejora del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. Del distrito de Chorrillos -2016**

#### **Datos informativos:**

**1.1 Institución formadora:** Universidad Autónoma del Perú

**1.2 Facultad:** Ciencias de gestión

**1.3 Escuela:** Carrera profesional de administración

**1.4 Unidad de análisis:** YS Empresas S.A.C.

**1.5 Áreas de desarrollo:** Administración y producción

**1.6 Duración:** 6 meses

**1.7 Número de trabajadores:** 36

**1.8 Responsable:** Carlos Martin Gómez Suazo

## **1. Programa de mejora de clima organizacional**

El Clima Organizacional se describe al ambiente que se crea y se vive en las organizaciones, los estados de energía y como estas variables pueden perjudicar el rendimiento de los trabajadores.

El clima organizacional llega a formar parte de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la identidad propia de la organización y es tan variable como el carácter de cada persona que trabaja dentro de su ambiente.

LUEGO de que se verifica la medición del clima de una empresa y se realiza el análisis de los resultados obtenidos, el principal objetivo será la propuesta para corregir, mejorar y mantener conclusiones reales en el ambiente laboral.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general:**

a) Suministrar a la empresa las herramientas necesarias para mejorar el clima organizacional, de acuerdo a la evaluación final elaborada.

#### **Objetivos específicos:**

a) Determinar la responsabilidad de cada participación planteada.

b) Elevar los promedios alcanzados por áreas al anterior calífico, para la próxima medición del clima organizacional.

## **2. Logro de reconocimiento y objetivos**

### **Objetivo**

Fortalecer la identificación del empleado con la empresa, con el reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito alcanzado en el desempeño laboral sea motivado continuamente.



## **Diagnóstico**

Se evidencia el reconocimiento de logros de manera imparcial en un 73%. Existe un 26% que considera que no se está reconociendo el logro de objetivos.

## **Intervención**

- Asamblea o reuniones quincenales en las cuales se trate de los logros y fracasos de cada área o departamento..
- Mantener la comunicación jefe y colaborador de manera abierta a fin de fijar objetivos claros, concretos y viables o factibles.
- Establecer metas individuales, por equipo o por área que podrán ser propuestas por el mismo equipo de trabajo de manera democrática.
- Las metas tendrán tiempos límites, para que el reconocimiento o fracaso tengan parámetros de medición.
- Fijar objetivos medibles y darles seguimiento en las reuniones pactadas.
- Metas en el área de capacitación, profesionalización y desarrollo de competencias laborales podrán ser propuestas después de encontrar las debilidades individuales.

## **Personal objetivo**

Todo el personal que labora actualmente en la empresa, seleccionados por área o departamentos.

## **Recursos**

### **•Infraestructura**

La programación semanal o quincenal de las reuniones deberá considerar el ambiente donde se realizarán las reuniones, dependiendo del número de personas de cada departamento o unidad podrán realizarse en la oficina del jefe de área o bien, en alguna sala de sesiones anexa.

### **•Materiales y equipo**

Es conveniente contar con un pizarrón acrílico blanco, donde se anotaran las ideas importantes que se traten durante la reunión. Puede utilizarse un pizarrón o un portafolio. Adicionalmente, proveer de materiales de escritorio.

### **•Personal**

Para esta intervención solo se necesita empleados de la empresa.

**•Tiempo estimado**

El tiempo estimado de cada charla o reunión tendrá una duración de 30 a 90 minutos.

**•Responsable**

El responsable es el líder o jefe de cada equipo. Cada líder o jefe de departamento figura como el responsable de cada charla o reunión y de la estructura de las mismas. De igual modo, el responsable de esta actividad tendrá que hacer seguimiento a los cumplimientos de metas de cada equipo para su reconocimiento.

**•Presupuesto**

El presupuesto debería considerarse en la inversión en los reconocimientos económicos. Este presupuesto debería incluirse en el bono de metas alcanzadas por cada área o departamento o el costo de cualquier reconocimiento aprobado por la organización.

Tabla 30  
*Presupuesto de logro de reconocimiento y objetivos*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>TOTAL MENSUAL</b>
VALES DE COMPRA 2 UNI	S/. 100.00	S/. 200.00
BONO POR META 2 UNI	S/. 200.00	S/. 400.00
BONO DE PRODUCT. 2 UN	S/. 150.00	S/. 300.00

### **3. Motivación en el puesto**

#### **Objetivo**

Mantener un nivel alto de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado va dar más de su trabajo, porque se siente confortable y cómodo con la correspondencia de dar y recibir.

#### **Diagnóstico**

Presenta un nivel de motivación en aspectos generales.

#### **Intervención**

- Revisar el plan de prestaciones y beneficios actual para determinar si existen necesidades no cubiertas en el mismo.
- Proponer ante la Gerencia General la implementación de prestaciones o beneficios innovadores que beneficien la imagen de la institución ante sus propios colaboradores.
- Reconocimiento de los logros individuales y de equipo; de forma tanto individual como pública.
- Implementar el reconocimiento al esfuerzo, creatividad, actividades extracurriculares por medio del programa del "empleado del mes"; o publicando los éxitos en las carteleras internas o en el periódico interno.
- Escuchar a los empleados, ellos pueden proveer de ideas creativas que auto motivarán su participación y desempeño diario.
- Contactar una consultoría en Recursos Humanos que provea de un estudio de sueldos y salarios, para compararlo con el mercado salarial de la empresa.

#### **Personal objetivo**

Todo el personal que labora actualmente en la empresa, seccionado de acuerdo a cada unidad y departamento.

## Recursos

### •Infraestructura

Salas de reuniones de la empresa.

### •Materiales y equipo

Pizarra de corcho para cada área de circulación importante dentro de las instalaciones de la empresa, tachuelas, material de desecho para publicaciones de comunicación de logros, seguridad, actividades.

### •Personal

El departamento de Recursos Humanos debe hacerse presente en la intervención relacionada a prestaciones, beneficios, escala salarial y la administración de las carteleras de corcho.

### •Tiempo estimado

Prestaciones y beneficios deberá tener revisión cada 12 ó 18 meses.

### •Presupuesto

Deberá incluirse en el presupuesto anual del departamento el costo de la adquisición de la encuesta salarial anual. Deben considerarse al responsable. Recursos Humanos es el principal artífice en el área de motivación, por la información que manejará y la confidencialidad de algunos datos.

Tabla 31  
*Presupuesto motivación del puesto*

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	TOTAL X AÑO
PIZARRA DE CORCHO 3 UNI	S/. 50.00	S/. 150.00
ENCUESTA CADA 6 MESES	S/. 200.00	S/. 400.00
BONO DE PRODUCTIVIDAD	S/. 150.00	S/. 300.00

## **4. Trabajo en equipo**

### **Objetivo**

Fortalecer el trabajo en equipo actual en la empresa, de manera que los trabajos sean realizados de manera eficaz, eficiente y colaboradora; evitando enfrentamiento que atrasen el desempeño individual y departamental influenciando finalmente en el ámbito de la organización.

### **Diagnóstico**

Los resultados muestran que un 73% está de acuerdo que existe trabajo en equipo y un 27% indican que no hay trabajo en equipos.

### **Intervención**

- Reforzar el reconocimiento del empleado con su área o departamento, haciendo que participe de cada labor o tarea.
- Reforzar el reconocimiento, participación y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de funciones recreativas adicionales a las tareas laborales.
- Rotación de los equipos de manera aleatoria a fin de que todos los colaboradores conozcan y logren integral o pertenecer a equipos diferentes con distintas personas.
- Crear tareas distintas que requieran interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente confiable y de equipo.
- Capacitar a los líderes de cada equipo para fortalecer el liderazgo y unión de cada equipo.
- El departamento de recursos humanos puede organizar actividades recreativas, fuera del horario laboral y así cubrir con la necesidad de interacción social de la empresa.

## Personal objetivo

Todo el personal que labora en la empresa, seleccionado por cada área y departamento.

## Recursos

### •Infraestructura

Actualmente la empresa.

### •Materiales y equipo

Herramientas utilizadas en cada área o departamento.

### •Personal

Recursos Humanos RRHH apoyará en la planificación y realización de actividades recreativas adicionales a las labores cotidianas en el trabajo.

### •Tiempo estimado

El tiempo de rotación mínimo en el área de producción a debe ser como mínimo cada 2 meses, para que las relaciones interpersonales tengan continuidad.

### •Presupuesto

Deberá incluirse en el presupuesto anual del área de recursos humanos las capacitaciones para los líderes de unidad. La relación entre los departamentos será fortalecida a través de un buen compartimiento entre líderes. El departamento de Recursos Humanos tendrá la responsabilidad de iniciar y continuar todas aquellas actividades laborales y no laborales que influyan en la interacción del personal.

Tabla 32  
*Presupuesto trabajo en equipo*

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	TOTAL
DIA DEL TRABAJADOR 1RO DE MAYO (36 PERSONAS)	S/. 35.00	S/. 1260.00
DIA DE LA CONTS. CIVIL 25 DE OCTUBRE (36 PERSONAS)	S/. 35.00	S/. 1260.00
CAPACITACIONES (8 PERSONAS)	S/. 150.00	S/. 1200.00

## **5. Relación con el jefe inmediato**

### **Objetivo**

Crear un ambiente de relaciones armoniosas entre jefe y colaborador, y que al mismo tiempo el colaborador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.

### **Diagnóstico**

El resultado de la evaluación muestra que, en opinión del 63% de los empleados, la relación con su jefe es buena, aunque el 37% de los colaboradores está en desacuerdo con esa opinión y manifiesta que la libertad de acción y toma de decisión es pobre.

### **Intervención**

- Fortalecer la comunicación por unidad a través de una política de puertas abiertas que genere la confianza del empleado hacia su jefe inmediato.
- Fortalecer la confianza de los colaboradores al poner en práctica las nuevas ideas proporcionadas por ellos mismos.
- Delegar la responsabilidad de pequeños proyectos en aquellas personas que muestren iniciativa.
- Capacitar a los niveles jerárquicos en coaching, para apoyar de esta forma la relación jefe-colaborador, reforzando la confianza y apertura de comunicación por parte del empleado, al mismo tiempo que la jefatura logra mejor rendimiento profesional de su personal.
- Capacitar a los niveles jerárquicos en empowerment, de esta forma el gerente o jefe de unidad logrará apoyarse en su personal en la toma de decisiones y acciones inmediatas en la resolución de problemas.

## Personal Objetivo

Todo el personal que labora actualmente en la empresa, seccionado de acuerdo a cada unidad y departamento.

## Recursos

- **Infraestructura**

Si la capacitación es programada en las instalaciones de la empresa, ésta debe contar con el área apropiada.

- **Materiales y equipo**

Ninguna adicional a las utilizadas actualmente en la empresa.

- **Personal**

Para esta intervención será necesario el apoyo de la Gerencia de Recursos Humanos para proveer o subcontratar a la empresa que provea la capacitación. Todas las gerencias tendrán participación en el establecimiento de la política de puertas abiertas.

- **Tiempo estimado**

Para esta intervención no se tiene un tiempo estimado para ejecución. Los resultados deberán ser evidentes en la próxima medición de clima laboral.

- **Presupuesto**

En este aspecto debe considerarse la inversión requerida para la capacitación programada, y el costo real dependerá de la entidad donde se contrate el servicio de la capacitación y el número de participantes que se inscriban.

Tabla 33  
*Presupuesto relación con el jefe inmediato*

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO	TOTAL
CAPACITACION DE EMPODERAMIENTO (8 PERSONAS)	S/. 350.00	S/. 2800.00
CAPACITACION DE COUCHING (8 PERSONAS)	S/. 350.00	S/. 2800.00



## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Almirón, F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5a ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arias, M. (2007). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004* (tesis de maestría). Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). Colombia: Pearson educación.
- Berrocal, S. (2007). *Clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las II.EE.PP. del nivel secundaria de la urbanización Dulanto del Callao-2006* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*, México: Trillas.
- Canales, F. H. (1994). *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud* (2a ed.). Washington, Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (9a ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11a ed.). México: McGraw-Hill.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>.

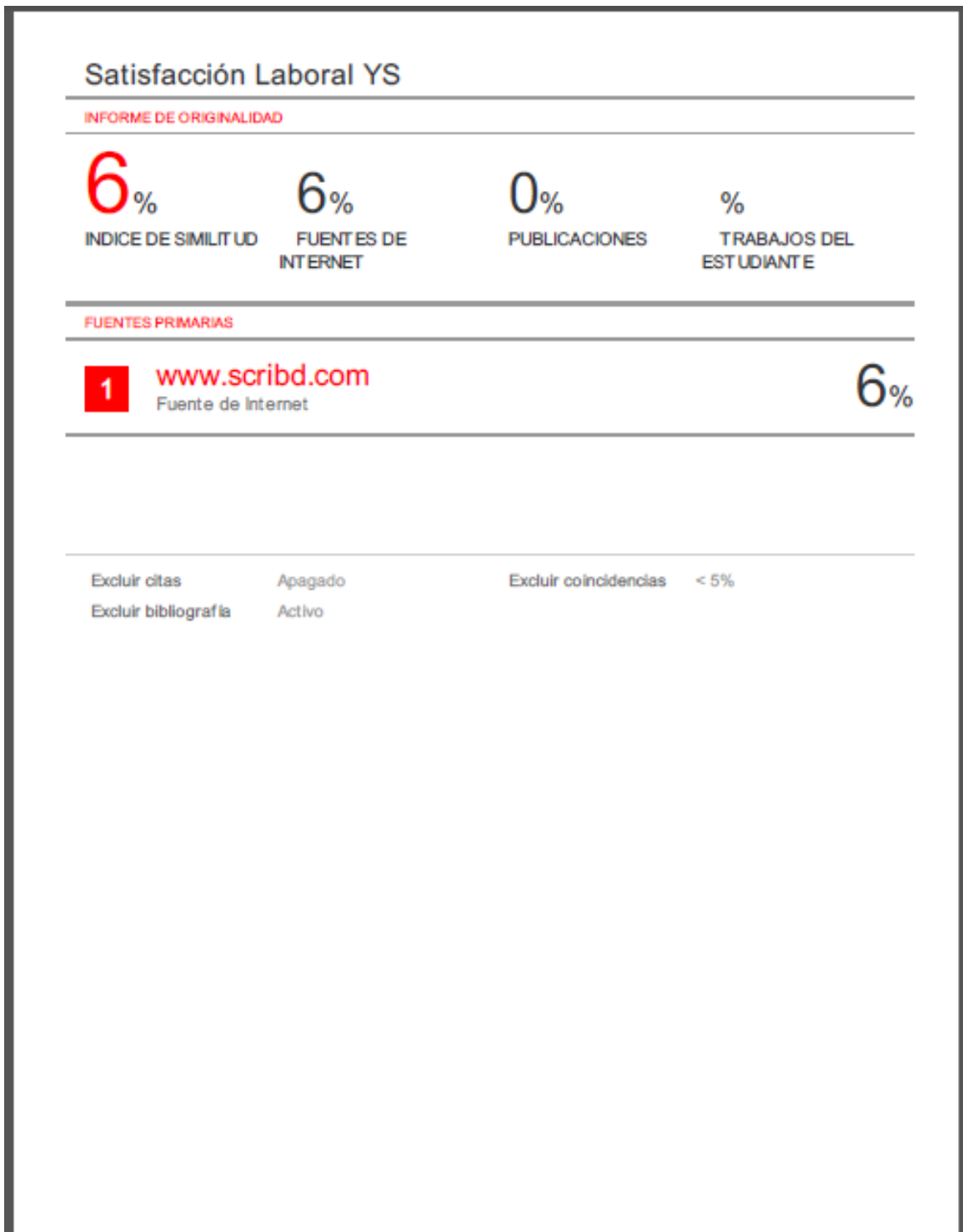
- García, N. (2011). *Percepción del clima organizacional en los docentes de la institución educativas del distrito de colcabamba* (tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Gómez, M. (2006): *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina: Brujas
- Grasso, L. (2006): *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor
- Griffin, R. y Moorhead, R. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Guevara, W. (2010). *Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008* (tesis maestría). Universidad Nacional de Guayanas. Guayanas, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, M. (2011). *Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana* (tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Hesse, R., Gómez, R. y Bonales, J. (2010). *Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia, Michoacán, México*. Recuperado <file:///D:/Descargas/Dialnet-ClimaOrganizacionalDeUnaInstitucionPublicaDeEducac-3882831.pdf>
- Hinojosa, C. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses* (tesis de doctorado). Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile.
- Likert, R. (1975). *Teoría del Clima Organizacional*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial Tropykos.

- Malhotra, N. (2004) *Investigación de mercados* (4a ed.). México: Pearson.
- Méndez, J. (2014) *Material de motivación para el curso de administración de proyectos* II. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Roger\\_Mendez3/publication/257068782\\_Modelos\\_de\\_la\\_Motivacion/links/0a85e5340c36fcbeb4000000/Modelos-de-la-Motivacion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Roger_Mendez3/publication/257068782_Modelos_de_la_Motivacion/links/0a85e5340c36fcbeb4000000/Modelos-de-la-Motivacion.pdf).
- Montoya, D. (2016) *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso pts. Perú 2015*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Moran, L. (2009) *Clima Organizacional*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/Lilianamoranrivera/clima-organizacional-1249063>
- Moreno, J. y Moreno, N. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C.* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria, La Molina, Perú.
- Moya, S. (2011) *Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica*. Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya%20Mier%20S.pdf?sequence=1>
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Orellana, G., Ramón, M. y Bossio, S. (2010). *Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Parra, S., Paravic, T. (2002). *Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (samu)*. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013* (tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional* (7a ed.). México. D.F: Alfa omega.
- Rojas, J. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho-Chosica, 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Samayoa, H. (2004). *Satisfacción laboral en receptores pagadores de agencias bancarias de capital mixto de la Ciudad de Guatemala* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar de Guatemala, Guatemala.
- Segovia, M. y Solórzano, N. (2004). *Estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz*. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4586/130853.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones. Teoría, Método e intervención*. Barcelona, España: EUB.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones. Teoría, Método e intervención*. Recuperado de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/caracteristicas\\_de\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/caracteristicas_de_clima_organizacional.html).
- Tamayo, M. (2009). *El Proceso de la Investigación Científica* (4a ed.). México: Limusa

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: Informe de software anti plagio (Turniting)



## ANEXO 02: Matriz de Consistencia

**Título: “PROGRAMA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA ELEVAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CONSTRUCTORA YS EMPRESAS S.A.C CHORRILLOS -2016”**

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera el programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. del distrito de Chorrillos - 2016?</p> <p><b>Problema Específico:</b> ¿De qué manera el programa de Clima Organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. del distrito de Chorrillos -2016?</p> <p>¿De qué manera el programa de clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. del distrito de Chorrillos -2016?</p> <p>¿De qué manera el programa de clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. del distrito de Chorrillos -2016?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS empresas S.A.C del distrito de Chorrillos -2016.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b> Determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción del trabajo de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. del distrito de Chorrillos – 2016.</p> <p>Determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. del distrito de Chorrillos – 2016</p> <p>Determinar como el programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. del distrito de Chorrillos – 2016</p>	<p><b>Antecedentes</b> <b>A nivel Internacional:</b> Guevara (2010) en su tesis titulada “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008” realizada en la Universidad de Venezuela, para optar el título de especialista en salud Ocupacional.</p> <p>Hesse, Gómez y Bonales (2010) en su investigación “Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia, Michoacán, México. 2010”.</p> <p>Arias (2007), en su investigación “Factores Del Clima Organizacional Influyentes En La Satisfacción Laboral De Enfermería, Concerniente A Los Cuidados Intensivos Neonatales Del Hospital Nacional De Niños, 2004”. Presentada para su graduación en maestría en administración servicio de salud, universidad estatal a distancia, Costa rica.</p> <p>Segovia y Solórzano (2004) en su investigación denominada “Estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz” Universidad De La Sabana, Bogotá, Colombia.</p> <p>Samayoa (2004) en el estudio realizado sobre “satisfacción laboral en receptores pagadores de agencias bancarias de capital mixto de la Ciudad de Guatemala”.</p> <p><b>A nivel Nacional:</b> Moreno y Moreno (2017) en su investigación “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> H1: El programa del clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. del distrito de Chorrillos-2016</p> <p>Ho: El programa del clima organizacional no influye en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS Empresas S.A.C. del distrito de Chorrillos-2016.</p> <p><b>Hipótesis Específico:</b> El programa del clima organizacional influye en el nivel de la dimensión satisfacción de trabajo de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. del distrito de Chorrillos – 2016</p> <p>El programa del clima organizacional influye el nivel de la dimensión satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. del distrito de Chorrillos – 2016</p>	<p><b>Variable 1.</b> Clima Organizacional: Chiavenato (2000) Teoría de Litwin y Stinger.</p> <p><b>Dimensiones:</b> Estructura Responsabilidad Recompensa Desafíos Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad</p> <p><b>Variable 2.</b> Satisfacción Laboral: Rabbins y Judge (2013) Davis y Newstrom (2003). Dimensiones de Locke</p> <p><b>Dimensiones:</b> Satisfacción en el trabajo. Satisfacción con el salario. Satisfacción con las promociones. Satisfacción con el reconocimiento. Satisfacción con los beneficios. Satisfacción con las condiciones del trabajo. Satisfacción con la supervisión. Satisfacción con los compañeros. Satisfacción con la compañía y la dirección.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Pura</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <p><small>Diseño General: Pre Experimental</small></p> <p><small>Diseño Específico: Pre experimental con pre test y post test.</small></p> <p style="text-align: center;"><b>GE: O<sub>1</sub> X O<sub>2</sub></b></p> <p><small>Donde:</small></p> <p style="text-align: center;"><small>G.E. Grupo Experimental</small></p> <p style="text-align: center;"><small>O<sub>1</sub> : Pre Test</small></p> <p style="text-align: center;"><small>O<sub>2</sub> : Post Test</small></p> <p style="text-align: center;"><small>X : Manipulación de la variable independiente.</small></p> </div> <p>pre experimental</p> <p><b>Población</b> La población presente de estudio está constituida por 6 personas en el área administrativa, 6 Ingenieros y 24 colaboradores de Inmobiliaria constructora YS Empresas S.A.C. del distrito de Chorrillos 2016</p> <p><b>Muestra</b> Se aplicara la entrevista a 36 colaboradores que forman parte de las diferentes áreas de la Inmobiliaria constructora YS Empresa S.A.C</p> <p><b>Técnicas e Instrumento</b> Se aplicó la técnica de la encuesta. Se aplicó el instrumento de cuestionario con escala tipo Likert.</p> <p><b>Métodos de Análisis</b></p>



		<p>de los trabajadores de la empresa industrial duropal s.a.c.” realizada en lima, para obtener título de ingeniero en gestión empresarial.</p> <p>Almirón (2017) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima 2017” realizada en lima, para obtener título de maestría en gestión pública.</p> <p>Hernández (2011) en su investigación denominado “Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana”, tesis para la obtención de licenciado en administración.</p> <p>Orellana, Ramón y Bossio (2010) en su tesis denominada “Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo” (Tesis para obtención de título de licenciado en administración).</p> <p>Berrocal (2007) en su investigación “El clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las instituciones educativas del nivel secundario de la urbanización Dulanto perteneciente a la región Callao”.</p> <p><b>Marco Referencial</b>  Clima Organizacional  Estructura  Responsabilidad  Cooperación  Satisfacción Laboral  Satisfacción del trabajo  Satisfacción con el reconocimiento  Satisfacción con la supervisión</p>	<p>El programa del clima organizacional influye el nivel de la dimensión satisfacción con la supervisión de los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C. del distrito de Chorrillos – 2016</p>		<p>El método fue cuantitativo, Con un tipo de investigación Ex post facto, con un diseño pre experimental. Luego de la recolección de datos, se utilizara el programa SPSS V22 para calcular las siguientes pruebas de estadígrafo: Las medidas de tendencia central La prueba estadística Wilcoxon.</p>
--	--	--	--	--	--

## ANEXO 03: Instrumento

Estimado (a) Mi nombre es Carlos Martin Gómez alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Autónoma del Perú, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre La mejora en el clima organizacional y la satisfacción laboral. Le hacemos de su conocimiento que esta encuesta es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

EDAD		SEXO		ESTADO CIVIL			FECHA	
18 A 25		MASCULI NO	FEMELI NO	SOLTERO		VIUDO	CONDICION LABORAL	
26 A 35				CASADO		OTROS	EMPLEADO	OBRERO
36 A MAS				CONVIVIEN TE				

INTRODUCCIÓN: A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. MUY MALO	2. MALO	3. REGULAR	4. BUENO	5. MUY BUENO
----------------	---------	------------	----------	--------------

### PARTE I: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	ITEM	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>ESTRUCTURA</b>						
1	¿Cómo percibe a la organización de la empresa?					
2	¿Cree que las reglas están bien establecidas?					
3	¿Cómo considera los procesos en la empresa?					
4	¿Cómo considera que los colaboradores están calificados?					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
5	¿Ud. Considera que tiene compromiso con la empresa?					
6	¿Cómo considera su obligación con la empresa?					
7	¿Cómo considera su trabajo en la empresa?					
8	¿Qué tan maduro eres para afrontar los problemas de la empresa?					
<b>COOPERACION</b>						
9	¿Qué tal nivel de ayuda tienes con tus compañeros de trabajo?					
10	¿Ud. Considera que pone mucho énfasis en cooperar a sus compañeros?					
11	¿Cómo considera su colaboración hacia la empresa?					
12	¿Cómo consideras el apoyo que te da la empresa?					

**PARTE II: SATISFACCION LABORAL**

N°	ITEM	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>SATISFACCION DEL TRABAJO</b>						
13	¿Qué tan interés toman a tu trabajo?					
14	¿Cómo consideras la variedad de tareas en el trabajo?					
15	¿Considera que tiene oportunidad laboral en la empresa?					
16	¿Considera que tiene posibilidad de ascenso en la empresa?					
<b>SATISFACCION CON EL RECONOCIMIENTO</b>						
17	¿Los motivan cuando hacen un buen trabajo?					
18	¿Ud. Cree que la empresa tiene buen prestigio?					
19	¿Tienen reconocimiento por su gran labor en la empresa?					
20	¿Cómo consideras la gratitud de la empresa con tu persona?					
<b>SATISFACCION CON LA SUPERVISION</b>						
21	¿Cómo consideras la inspección de la supervisión sobre tus labores?					
22	¿Qué nivel de control tiene la supervisión de la empresa?					
23	¿Cómo evalúas la revisión de tu trabajo por la supervisión?					
24	¿Cómo consideras la verificación de tu trabajo en la empresa?					

## CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Clima organizacional</b>	Según Chiavenato (2000) “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está fuertemente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es conveniente cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”. (p. 86)	La medición del clima organizacional se suele adelantar mediante encuestas directas, aplicadas a los trabajadores de una organización, o de alguna área de ella, con la intención de medir aspectos preestablecidos de manera específica, que obviamente estarán ligados de manera directa con la situación particular de cada empresa.	Estructura	Organización Reglas Procesos Colaboradores	Ordinal
			Responsabilidad	Compromiso Obligación Tarea Madurez	
			Cooperación	Ayuda Énfasis Colaboración Apoyo	
<b>Satisfacción laboral</b>	“Sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” (Robbins y Judge, 2013, p.75).	La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno.	Satisfacción del trabajo	Interés Variedad Oportunidad Posibilidad	Ordinal
			Satisfacción con el reconocimiento	Elogios Créditos Agradecimiento Gratitud	
			Satisfacción con la supervisión	Inspección Control Revisión Verificación	

## ANEXO 04: Validación del Instrumento

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral”

**OBJETIVO:** Hallar el nivel del Satisfacción Laboral

**DIRIGIDO A:** Los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C.

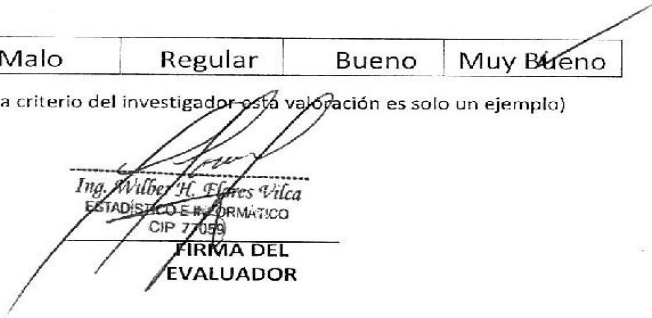
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Flores Vilca Wilber Hugo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** INVESTIGADOR ESTADÍSTICO.

**VALORACIÓN:**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

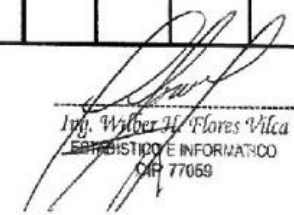
(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
Ing. Wilber H. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
CIP 77099  
FIRMA DEL  
EVALUADOR

**ANEXO 04**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS: PROGRAMA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA ELEVAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CONSTRUCTORA YS EMPRESAS S.A.C CHORRILLOS -2016.**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización.	<b>Estructura</b> Una estructura suele ser definida como el conjunto de los elementos importantes de un cuerpo, un edificio u otra cosa.	Organización	¿Cómo percibe a la organización de la empresa?														
		Reglas	¿Como considera las reglas establecidas por la empresa?														
		Procesos	¿Cómo considera los procesos en la empresa?														
		Colaboradores	¿Cómo considera que los colaboradores están calificados?														
	<b>Responsabilidad</b> Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.	Compromiso	¿Ud. Considera que tiene compromiso con la empresa?														
		Obligación	¿Cómo considera su obligación con la empresa?														
		Tarea	¿Cómo considera su trabajo en la empresa?														
	<b>Cooperación</b> Se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos	Madurez	¿Qué tan maduro eres para afrontar los problemas de la empresa?														
		Ayuda	¿Qué tal nivel de ayuda tienes con tus compañeros de trabajo?														
		Énfasis	¿Ud. Considera que pone mucho énfasis en cooperar a sus compañeros?														
		Colaboración	¿Cómo considera su colaboración hacia la empresa?														

  
 Ing. Wilber H. Flores Vilca  
 ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
 CIP 77059

<b>SATISFACCION LABORAL</b> La satisfacción laboral puede ser definida por el tipo de actividades que se realizan, es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés.	<b>Satisfacción del trabajo</b> Se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo.	Interés	¿Qué tan interés toman a tu trabajo?																	
		Variedad	¿Cómo consideras la variedad de tareas en el trabajo?																	
		Oportunidad	¿Considera que tiene oportunidad laboral en la empresa?																	
		Posibilidad	¿Considera que tiene posibilidad de ascenso en la empresa?																	
	<b>Satisfacción con el reconocimiento</b> Se puede definir como los elogios que recibe una o varias personas por el alto nivel de rendimiento en el trabajo que ofrece.	Elogios	¿Los motivan cuando hacen un buen trabajo?																	
		Créditos	¿Ud. Cree que la empresa tiene buen prestigio?																	
		Agradecimiento	¿Tienen reconocimiento por su gran labor en la empresa?																	
	<b>Satisfacción con la supervisión</b> Es el ambiente agradable que ofrece los supervisores a los subordinados ya sea habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.	Gratitud	¿Cómo consideras la gratitud de la empresa con tu persona?																	
		Inspección	¿Cómo consideras la inspección de la supervisión sobre tus labores?																	
		Control	¿Qué nivel de control tiene la supervisión de la empresa?																	
		Revisión	¿Cómo evalúas la revisión de tu trabajo por la supervisión?																	
		Verificación	¿Cómo consideras la verificación de tu trabajo en la empresa?																	

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral”

**OBJETIVO:** Hallar el nivel del Satisfacción Laboral

**DIRIGIDO A:** Los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Vargas Díaz Ademar

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
FIRMA DEL  
EVALUADOR



ANEXO 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: PROGRAMA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA ELEVAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CONSTRUCTORA YS EMPRESAS S.A.C CHORRILLOS -2016.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización.	<b>Estructura</b> Una estructura suele ser definida como el conjunto de los elementos importantes de un cuerpo, un edificio u otra cosa.	<b>Organización</b>	¿Cómo percibe a la organización de la empresa?														
		<b>Reglas</b>	¿Como considera las reglas establecidas por la empresa?														
		<b>Procesos</b>	¿Cómo considera los procesos en la empresa?														
		<b>Colaboradores</b>	¿Cómo considera que los colaboradores están calificados?														
	<b>Responsabilidad</b> Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.	<b>Compromiso</b>	¿Ud. Considera que tiene compromiso con la empresa?														
		<b>Obligación</b>	¿Cómo considera su obligación con la empresa?														
		<b>Tarea</b>	¿Cómo considera su trabajo en la empresa?														
		<b>Madurez</b>	¿Qué tan maduro eres para afrontar los problemas de la empresa?														
	<b>Cooperación</b> Se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos	<b>Ayuda</b>	¿Qué tal nivel de ayuda tienes con tus compañeros de trabajo?														
		<b>Énfasis</b>	¿Ud. Considera que pone mucho énfasis en cooperar a sus compañeros?														
		<b>Colaboración</b>	¿Cómo considera su colaboración hacia la empresa?														

<b>SATISFACCION LABORAL</b> La satisfacción laboral puede ser definida por el tipo de actividades que se realizan, es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés.	<b>Satisfacción del trabajo</b> Se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo.	<b>Interés</b> ¿Qué tan interés toman a tu trabajo?																		
	<b>Variedad</b> ¿Cómo consideras la variedad de tareas en el trabajo?																			
	<b>Oportunidad</b> ¿Considera que tiene oportunidad laboral en la empresa?																			
	<b>Posibilidad</b> ¿Considera que tiene posibilidad de ascenso en la empresa?																			
	<b>Satisfacción con el reconocimiento</b> Se puede definir como los elogios que recibe una o varias personas por el alto nivel de rendimiento en el trabajo que ofrece.	<b>Elogios</b> ¿Los motivan cuando hacen un buen trabajo?																		
	<b>Créditos</b> ¿Ud. Cree que la empresa tiene buen prestigio?																			
	<b>Agradecimiento</b> ¿Tienen reconocimiento por su gran labor en la empresa?																			
	<b>Gratitud</b> ¿Cómo consideras la gratitud de la empresa con tu persona?																			
	<b>Satisfacción con la supervisión</b> Es el ambiente agradable que ofrece los supervisores a los subordinados ya sea habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.	<b>Inspección</b> ¿Cómo consideras la inspección de la supervisión sobre tus labores?																		
	<b>Control</b> ¿Qué nivel de control tiene la supervisión de la empresa?																			
	<b>Revisión</b> ¿Cómo evalúas la revisión de tu trabajo por la supervisión?																			
	<b>Verificación</b> ¿Cómo consideras la verificación de tu trabajo en la empresa?																			

  
 FIRMA DEL  
 EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”

**OBJETIVO:** Hallar el nivel del Satisfacción Laboral

**DIRIGIDO A:** Los colaboradores de la constructora YS Empresa S.A.C.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Zoilo Vásquez Segundo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
FIRMA DEL  
EVALUADOR

ANEXO 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: PROGRAMA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA ELEVAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CONSTRUCTORA YS EMPRESAS S.A.C CHORRILLOS -2016.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización.	<b>Estructura</b> Una estructura suele ser definida como el conjunto de los elementos importantes de un cuerpo, un edificio u otra cosa.	<b>Organización</b>	¿Cómo percibe a la organización de la empresa?															
		<b>Reglas</b>	¿Como considera las reglas establecidas por la empresa?															
		<b>Procesos</b>	¿Cómo considera los procesos en la empresa?															
		<b>Colaboradores</b>	¿Cómo considera que los colaboradores están calificados?															
	<b>Responsabilidad</b> Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.	<b>Compromiso</b>	¿Ud. Considera que tiene compromiso con la empresa?															
		<b>Obligación</b>	¿Cómo considera su obligación con la empresa?															
		<b>Tarea</b>	¿Cómo considera su trabajo en la empresa?															
		<b>Madurez</b>	¿Qué tan maduro eres para afrontar los problemas de la empresa?															
	<b>Cooperación</b> Se denomina el conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.	<b>Ayuda</b>	¿Qué tal nivel de ayuda tienes con tus compañeros de trabajo?															
		<b>Énfasis</b>	¿Ud. Considera que pone mucho énfasis en cooperar a sus compañeros?															
		<b>Colaboración</b>	¿Cómo considera su colaboración hacia la empresa?															
		<b>Apoyo</b>	¿Cómo consideras el apoyo que te da la empresa?															

**SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral puede ser definida por el tipo de actividades que se realizan, es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés.

<b>Satisfacción del trabajo</b> Se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo.	<b>Interés</b>	¿Qué tan interés toman a tu trabajo?																			
	<b>Variedad</b>	¿Cómo consideras la variedad de tareas en el trabajo?																			
	<b>Oportunidad</b>	¿Considera que tiene oportunidad laboral en la empresa?																			
	<b>Posibilidad</b>	¿Considera que tiene posibilidad de ascenso en la empresa?																			
<b>Satisfacción con el reconocimiento</b> Se puede definir como los elogios que recibe una o varias personas por el alto nivel de rendimiento en el trabajo que ofrece.	<b>Elogios</b>	¿Los motivan cuando hacen un buen trabajo?																			
	<b>Créditos</b>	¿Ud. Cree que la empresa tiene buen prestigio?																			
	<b>Agradecimiento</b>	¿Tienen reconocimiento por su gran labor en la empresa?																			
	<b>Gratitud</b>	¿Cómo consideras la gratitud de la empresa con tu persona?																			
<b>Satisfacción con la supervisión</b> Es el ambiente agradable que ofrece los supervisores a los subordinados ya sea habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.	<b>Inspección</b>	¿Cómo consideras la inspección de la supervisión sobre tus labores?																			
	<b>Control</b>	¿Qué nivel de control tiene la supervisión de la empresa?																			
	<b>Revisión</b>	¿Cómo evalúas la revisión de tu trabajo por la supervisión?																			
	<b>Verificación</b>	¿Cómo consideras la verificación de tu trabajo en la empresa?																			

  
 FIRMA DEL  
 EVALUADOR

## ANEXO 05: Consentimiento de la institución o empresa donde se aplicara la investigación



Lima 02 de diciembre del 2,016

### “Año de la consolidación del Mar de Grau”

Señores

#### **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

Panamericana Sur, Km 16.3, Villa el Salvador

Presente. -

Estimados Señores:

Por este medio hago constar que se aplicó el instrumento de recolección de datos sobre “Programa de mejora del clima organizacional para elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS empresas S.A.C. Chorrillos -2016”, elaborado por el estudiante CARLOS MARTIN GOMEZ SUAZO.

Este programa se aplicará en la empresa YS EMPRESA S.A.C. ubicada en la Av. Guardia civil Mz “M” Lote 11 - Chorrillos - Lima.

El estudiante: CARLOS MARTIN GOMEZ SUAZO cuentan con los elementos necesarios para hacer el análisis de una muestra poblacional, permitiendo evaluar claramente los conocimientos que presentan los trabajadores de cada área de la constructora YS EMPRESA S.A.C. a través de la aplicación del “Programa de mejora del clima organizacional para elevar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la constructora YS empresas S.A.C. Chorrillos -2016”.

Este documento certifica que el estudiante CARLOS MARTIN GOMEZ SUAZO efectivamente realizó su proyecto de tesis tomando como referencia a la empresa YS EMPRESA S.A.C.

Atentamente.

---

MARTIN NODA  
ADMINISTRADOR