

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los  
trabajadores de la empresa Industrias Metalco SRL.  
Distrito de ATE 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**PRADO SARAVIA YESSICA LIZBETH  
RAMOS PIÑAS KARINA GLICERIA  
MANRIQUE BOADO GIANCARLOS**

**ASESOR:**

**Mg. CESAR AUGUSTO MILLÁN BAZÁN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANES ESTRATÉGICOS Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL**

**LIMA, 2018**

**Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa  
Industrias Metalco SRL. Distrito de ATE 2017.**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de  
Administración y Gestión de Empresas, Para optar el Título de Administrador en la  
Universidad Peruana de las Américas.

**APROBADO POR:**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

**FECHA: 15/11/2018**

## Dedicatoria

A Dios y a mi familia por haber sido el gran apoyo para conseguir mis metas, a mi madre por haberme brindado vida y salud para seguir mis sueños a la, Universidad Peruana de Las Américas, por tantos momentos gratos llenos de enseñanza.

*Yessica Prado Saravia*

A mis padres porque son las personas más importantes de mi vida; a la Universidad Peruana de Las Américas, por haberme brindado la oportunidad de nutrirme de su sabiduría

*Giancarlos Manrique Boado*

A mi familia por haber sido el gran apoyo para conseguir mis metas, a la Universidad Peruana de Las Américas, por tantos momentos gratos llenos de enseñanza.

*Karina Ramos Piñas*

## Agradecimientos

A la Universidad Peruana de las Américas, por brindarnos a través de sus docentes todo sus conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.

*Yessica Prado Saravia*

Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

*Giancarlos Manrique Boado*

A nuestro asesor por el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran participe de este resultado.

*Karina Ramos Piñas*

## Resumen

Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales. El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. La investigación fue tipo descriptiva, correlacional de corte longitudinal. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional y de satisfacción laboral a un total de 30 trabajadores de la empresa Industrias Metalco S.R.L. del distrito de Ate. Así mismo, evaluamos los Incentivos, el Ambiente Laboral y las Características del trabajo con respecto a la satisfacción laboral. En los resultados Se evidencian que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Por lo que, El Clima Organizacional predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

**PALABRAS CLAVE:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, Factores del Clima Organizacional, Incentivos Laborales.

## Abstract

Currently there is consensus that the organizational climate and job satisfaction are fundamental variables in the management of organizations. However, it is not clear what the specific effects of these variables are on labor performance in general, nor on the specific aspects of performance, such as normative behavior, productivity and social relations. The objective of this research was to determine if the organizational climate and job satisfaction are significant predictors of both job performance and its specific dimensions. The investigation was descriptive, correlational type of longitudinal cut. The organizational climate and job satisfaction questionnaires were applied to a total of 30 workers from Industries Metalco S.R.L. of the district of Ate. Likewise, we evaluate the Incentives, the Work Environment and the Characteristics of the work with respect to job satisfaction. In the results It is evident that there is a significant relationship between the Organizational Climate and Labor Satisfaction. Therefore, the Organizational Climate significantly predicts official behavior and personal conditions, while satisfaction only predicts performance and productivity.

**KEY WORDS:** Organizational climate, Job satisfaction, Factors of Organizational Climate, Work Incentives.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	
1. Problema de la Investigación	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Planteamiento del Problema	5
1.2.1. Problema General.	5
1.2.2. Problema Específico.	5
1.3. Casuística	5
2. Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes	9
2.1.1. Internacionales.	9
2.1.2. Nacionales.	16
2.2. Bases Teóricas	21
2.2.1. Clima Organizacional	21
2.2.2. Factores que inciden en el Clima Organizacional	24
3. Alternativas de Solución	35
Conclusiones	45
Recomendaciones	46
Referencias	47
Apéndice	50

## Introducción

El presente trabajo tiene como problema General De qué manera el clima organizacional determina la satisfacción laboral en la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L., Distrito de Ate 2017. Del cual se desprenden dos problemas específicos ¿De qué manera la motivación laboral influye en la comunicación en la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L., Distrito de Ate 2017?, ¿De qué manera el liderazgo influye en la capacitación en la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L., Distrito de Ate 2017?

Las empresas desarrollan diversos climas organizacionales los mismos que dependen del trabajador, indistintamente al tipo de empresa, ocasionando diferente nivel de satisfacción laboral. Estas diferencias se identificaron claramente en las empresas Industriales, construcción, educación, entre otros. Las empresas de nuestro país deben tomar más interés en el clima organizacional y satisfacción de sus trabajadores, ya que gracias a ellos y a su confianza sacan adelante a la empresa, es por ello, que se debe tener en cuenta que tan satisfechos se encuentran los trabajadores con su trabajo dentro de la empresa y evitar algunos problemas que puedan perjudicar a diversas organizaciones que desean sobresalir en el mercado laboral.

INDUSTRIAS METALCO S.R.L. fundada hace más de 20 Años por el Ingeniero Javier Medina, en el distrito de San Martín de Porres en el año de 1997, la clave del crecimiento de la empresa fue que su gerente general vio un gran mercado en cuanto a inmobiliario metálico, dándose cuenta que en ese año no había empresas netamente dirigidas a fabricación y transformación del metal para darle valor agregado y de todos los

implementos necesarios para la instalación de toda una oficina, sino que más bien había empresas que se dedicaban básicamente a instalarlas, es allí que con 5 empleados comenzó sus operaciones en un local alquilado en aquel distrito, hoy en día se considera como empresa líder en la producción de inmobiliarios metálicos recubiertos y conformados, cuenta con la mayor capacidad de producción, lo que la convierte en una de las principales empresas del sector de Lima en la fabricación de todo lo necesario para instalar las oficinas de sus distinguidos clientes, entre ellos cuenta con clientes como UCAL, América televisión, UPC, embajada de estados unidos, entre otros, en la actualidad se encuentra ubicada en el distrito de Ate con un local propio y cuenta con más de 80 trabajadores.

Cuenta con un centro de mecanizado vertical CNC y un torno CNC de bancada inclinada con alimentador automático, con esta maquinaria estamos en capacidad de fabricar moldes y matrices para la industria del plástico, aluminio y estampado de metales, así como mecanizado de piezas de altos y pequeños volúmenes con alto nivel de precisión para la industria.

INDUSTRIAS METALCO S.R.L. cuenta con un equipo de ingenieros, diseñadores, técnicos y expertos en procesos de transformación de materias primas con experiencia en lo que hacemos y estamos dedicando nuestro esfuerzo para fabricar productos innovadores que se ajusten a los requerimientos de nuestros clientes y que además brinden comodidad y seguridad. Cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado ISO 9001-2004, que regula los procesos en la satisfacción y cumplimiento de entrega a sus clientes, para nosotros lograr la completa satisfacción y conformidad de nuestros clientes es vital para poder seguir creciendo en este competitivo mercado.

**Misión** “Brindar soluciones integrales y confiables en la optimización de espacios, inyección de termoplásticos y aluminio, sobre la base de un equipo humano competitivo y tecnología de vanguardia”

**Visión** “Convertirnos en el punto de referencia de los sectores que atendemos llevando nuestros productos y servicios a un nivel de calidad sobresaliente”

**Valores:** respeto compromiso.

El requisito para la investigación se descubrió a través del sentimiento de varios creadores y las consecuencias de los diferentes exámenes relacionados con el tema. Se ha podido distinguir que la satisfacción laboral es uno de los elementos de la calificación de los ejecutivos de la comunidad en el ambiente jerárquico. Esto es básico para mejorar. Las capacidades de administración del personal de administración y jefes. Lo que es más, como respuesta a esta disputa, a la necesidad de elevar, a través de la presente investigación, la propuesta del programa de Satisfacción Laboral para mejorar igualmente el ambiente autoritario de la organización INDUSTRIAS METALCO S.R.L.

La importancia de la exploración depende de la sugerencia que se proponga para la disposición del tema del examen y de las razones que se buscan a través de la ejecución de dicha propuesta. Estos objetivos parecen haber persuadido, presentado y un personal superior cada vez más, para lo cual es vital desplegar mejoras notables en la población general que crea y establece el gran ambiente jerárquico de la organización y, por lo tanto, promueve la mejor situación laboral para los trabajadores, apoyando a los profesores. Arreglos de mantenimiento y mantenerse alejado de la expansión de las tasas de ausentismo y rotación. Del mismo modo, preguntar es crítico, debido a los resultados y el grado que se

creará, que podrían ser asesorados por diferentes analistas y expertos en diferentes temas: jefes, arquitectos modernos, entre otros; así como, los suplentes de diversas profesiones universitarias o vocaciones especializadas interesados en el tema de estudio.

El siguiente estudio contiene la siguiente estructura:

El capítulo I, Comprende la metodología del problema que comienza en la investigación, dentro del cual se ha creado la formulación del problema y la casuística.

El capítulo II, Comprende el desarrollo del marco teórico, es decir la explicación y sustento de la investigación. se inicia con el desarrollo de los antecedentes, para posteriormente con el ejemplo de una adecuada bibliografía detallar las bases teóricas.

El capítulo III, Comprende las alternativas de solución de acuerdo con la problemática planteada se realizará en forma descriptiva donde se concluirá con la solución de este.

Por último, se presentan las conclusiones, las recomendaciones, referencias y anexos que juntamente con lo ya mencionado constituyen la parte fundamental de la investigación.

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Las empresas desarrollan diversos climas organizacionales los mismos que dependen del trabajador, indistintamente el tipo de empresa, ocasionando diferente nivel de satisfacción laboral. Estas diferencias se identifican claramente en las empresas Industriales, construcción, educación, entre otros. Las organizaciones empresariales de nuestra nación deben tomar más interés por la atmosfera laboral y satisfacción de sus trabajadores que laboran en su empresa, ya que gracias a ellos y a su confianza sacan adelante a la empresa, es por ello que se debe tener en cuenta que tan satisfechos se encuentran con su trabajo dentro de la empresa, asimismo evita ciertos problemas que pueden ser utilizados por ciertas afiliaciones que deben superar los deseos en la promoción del trabajo.

En este sentido, está claro que las organizaciones están continuamente mejorando y tratando de desarrollarse de forma interna y remota. En consecuencia, es esencial conocer ciertos indicadores fundamentales que nos permiten avanzar hacia el mejor liderazgo básico. Dos de estos marcadores asumen un trabajo crucial para avanzar en la asociación: El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Por lo tanto, es que las investigaciones sobre la atmósfera jerárquica y el cumplimiento son básicas, ya que necesitan urgentemente expresar su evaluación sobre la actividad de la asociación y cómo se sienten en ella; Luego, hay un entendimiento de que los trabajos que se crean cuando las actividades se actualizan en los puntos de vista que lo requieren, también establecen un sistema sorprendente para saber de una manera, cómo es la naturaleza de administración de la asociación.

Las empresas tienen diferentes variables internas que evalúan o controlan el comportamiento de los individuos, una de ellas es el clima organizacional que desarrolla en los trabajadores y en las empresas impacto social, económico, productividad, entre otros, y otra de las variables es satisfacción laboral que ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo. Estas variables y su impacto en los colaboradores configuran lo que podemos entender como Clima Organizacional y satisfacción laboral. Algunos objetivos de los estudios de Clima Organizacional y satisfacción laboral son: Conocer la percepción del personal sobre el actual Clima Organizacional y satisfacción laboral; Identificar aquellos factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa sobre el clima actual; Proponer sugerencias para mejorar los niveles de motivación del personal y Disponer de información relevante para la elaboración de planes estratégicos, determinar el grado de satisfacción de los trabajadores.

Las peculiaridades de la organización generan un determinado Clima Organizacional. Este ambiente tiene repercusiones en las inspiraciones de los individuos de la asociación y en su conducta relacionada. Estas conductas tienden a generar gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. Este comportamiento tiene una increíble variedad de resultados para la asociación, por ejemplo, eficiencia, cumplimiento, pivote, ajuste, etc. La atmósfera jerárquica es un componente decisivo para la eficiencia de las organizaciones y asociaciones. Como imprescindible con respecto al cumplimiento del trabajo, todas las dimensiones.

Numerosas organizaciones dejan de ganar ganancias porque no alientan un lugar de trabajo decente o, básicamente, a la luz del hecho de que no incluyen a sus jefes, supervisores y

trabajadores en este procedimiento. Los nuevos trabajadores, la mayoría de las veces, se comunican con mucha emoción y con suposiciones específicas sobre la organización, sus ejercicios y sus compañeros; Sin embargo, todo va en mal estado cuando no ubican el privilegiado ambiente autoritario para su ejecución experta. Ante estas circunstancias, distinguiendo y reforzando las variables que interceden en la alineación de una atmósfera jerárquica inspiradora, los problemas clave para la eficiencia de la organización.

En la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L. del distrito de Ate que se encuentra ubicado en calle Santa Lucia # 275 en el distrito de Ate y cuenta con 80 trabajadores (61 obreros, 19 empleados) entre personal profesional y técnico, siendo la principal especialidad la fabricación de inmobiliario de metal y estructuras metálicas, desde hace más de 15 años, contando con un equipo de ingenieros, diseñadores, técnicos y expertos en procesos de transformación de materias primas con una vasta experiencia en lo que hacen y están dedicando de todo su esfuerzo para fabricar productos innovadores que se ajusten a los requerimientos de sus clientes y que además brinden comodidad y seguridad, dentro de INDUSTRIAS METALCO S.R.L. Liderados por su Gerente General el Sr. Javier Francisco Medina López, buscan posicionarse dentro del mercado Nacional e Internacional, contando ya entre sus clientes América Televisión, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Cálida, entre otros. Como lo manifestado en los párrafos anteriores el Clima Organizacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional del Personal Técnico y Profesional de la Empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L., Distrito de Ate 2017. Asumimos que las áreas de la empresa con mejor clima organizacional presentarán correlativamente mejores niveles de

satisfacción laboral. Inversamente, las áreas con bajo clima laboral presentarán bajos niveles de satisfacción laboral. Asimismo, tomando en cuenta que los gestores hasta la fecha no han realizado trabajo para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral, los investigadores han creído conveniente realizar estudio sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral del Personal Técnico Y Profesional de la Empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L. del Distrito de Ate del año 2017.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Problema General.**

¿De qué manera el clima organizacional determina la satisfacción laboral en la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L., Distrito de Ate 2017?

### **1.2.2 Problema Específico.**

¿De qué manera la motivación laboral influye en la comunicación en la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L., Distrito de Ate 2017?

¿De qué manera el liderazgo influye en la capacitación en la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L., Distrito de Ate 2017?

## **1.3 Casuística**

Las casuísticas encontradas sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L., Distrito de Ate 2017.

Dentro de la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L. se ha instaurado un nuevo Software el cual les está tomando a todos un poco más de trabajo adaptarse a este programa, sobre todo en el área de Despacho se ha podido identificar que el encargado Julio More, a quien denominaremos en adelante Julio M., es un trabajador que en la actualidad siempre

ha demostrado gran compromiso y responsabilidad en cuanto al trabajo desempeñado en todos los años que lleva en la empresa desde el 2010 en las diferentes áreas que se ha desempeñado; en sus primeros años en la empresa trabajo en el área de Almacén donde su trabajo fue bastante participativo con un buen desempeño pudiendo mejorar algunos procesos dentro de esa área; situación que fue corroborada mediante la opinión de sus compañeros y de uno de los primeros supervisores; sin embargo como ya habíamos mencionado dentro del área de despacho se está viendo como hay cierto retraso a la hora de entregar la documentación o a la hora de hacer los despachos se ve que no se están dando con la normalidad de antes ya que siempre está faltando ingresar cierta información para que puedan generar las facturas y guías de remisión y esto se debe al parecer que no habría recibido la suficiente capacitación en cuanto al manejo de este nuevo software y siendo el la persona encargada de esta área no lo está comunicando directamente el jefe inmediato y esto se está viendo reflejado ya que los demás responsables de otras áreas se están viendo afectados causando en los primeros meses un poco de malestar y esto es lo que ha estado convirtiendo a Julio M. en un trabajador poco participativo poco motivado y un poco distraído.

Durante los próximos meses después de la instalación del nuevo programa la actitud y motivación de Julio M. han disminuido por falta de comunicación, es decir Julio M. no está solicitando la ayuda para poder resolver los inconvenientes que le está generando el nuevo Software, él trata de cumplir con sus labores encomendadas inherentes a su puesto de trabajo, su personal a cargo se muestra un poco desconcertado pues no han vuelto a notar el brillo y el potencial que mostro antes de que llegara el nuevo programa y son ellos quienes pueden notarlo a diario ya que él es el único quien ingresa la información al programa y

ellos cumplen con las funciones de cargar, embalar y despachar la mercadería, se muestran un poco preocupados ya que últimamente lo ven bastante desmotivado y bastante estresado por no cumplir eficientemente con sus funciones dentro del área.

Se intentó indagar que es lo que le había sucedido y los comentarios de los demás trabajadores nos dicen que el área de Despacho siempre entrego a tiempo con sus labores encomendadas y los compañeros de Julio M., dijeron textualmente que “es buen trabajador que tiene un gran potencial y que si la empresa no lo ayuda en esta fase estaría perdiendo un buen trabajador” y además comentaron, en otras palabras, que no es el único caso, la mayoría de los trabajadores vienen pasando por situaciones similares, pero quizá Julio M. sea el más emblemática por la notoria capacidad que posee. Otras informaciones registran que Julio M. no mantiene una buena relación con su jefe directo, que a pesar de que esta relación no representa un conflicto de grandes proporciones, obviamente el área de despacho no hubiera recaído en la magnitud en la que se encuentra ahora.

El jefe de Julio M., no ha mostrado ningún interés en solucionar este problema y Julio M. considera que él no es el indicado para dar el primer paso ya que él se considera en estos últimos meses bastante desconcertado y preocupado por no poder cumplir con sus funciones a tiempo, esto conlleva a que todo el área se encuentre pasando por un estado crítico, sin lugar a duda este es un caso típico de como la poca comunicación de un jefe limita los esfuerzos de uno o de todos los trabajadores y como la poca comunicación de un trabajador trae consigo grandes problemas dentro del área; podemos decir que esto incide en el entusiasmo y en el esfuerzo de uno o más trabajadores y sobre todo como afecta esto en el

clima organizacional que rodea la empresa, tal vez si hubieran tomado nota de como este cambio intempestivo de software dentro de la Organización afectaría grandemente a una de las áreas de INDUSTRIAS METALCO S.R.L.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales.

A nivel internacional se encontraron los siguientes estudios:

Alarcón (2015) *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Tesis pregrado de la universidad central del Ecuador. Presentado para optar el título profesional de Psicólogo Industrial. La presente investigación tiene como objetivo fundamental es determinar el Clima Organizacional en el que laboran los servidores con discapacidad de la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para conocer su influencia en el Desempeño Laboral, En el presente estudio se utilizará la investigación descriptiva debido a que esta investigación busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, con la presente investigación se pretende describir el Clima Organizacional así como los resultados de la evaluación del desempeño de los servidores municipales con discapacidad de la Administración General del MDMQ. La presente investigación corresponde a un diseño No Experimental transversal ya que no se manipula a las variables para ver su efecto en otras variables y además se recolectaron los datos en un solo momento. Para la realización de esta investigación se trabajó con el 100% de la población que corresponde a 58 servidores municipales con discapacidad que pertenecen a la Administración General del MDMQ y sus direcciones. La Estructura Organizacional tiene influencia en el comportamiento y

desempeño de los trabajadores ofreciendo oportunidades a los empleados (promoción, crecimiento), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo. No sólo de esta forma obtendremos un rendimiento garantizado por parte de los trabajadores, se podrá realmente concebir el mejoramiento del desempeño como parte del mejoramiento de la gestión de la empresa y específicamente la madurez del comportamiento laboral como apoyo al comportamiento organizacional.

La presente investigación nos permitió identificar que el Clima Laboral en el que se desempeñan los servidores es favorable en base a los resultados obtenidos de la percepción de los efectos subjetivos percibidos, del sistema formal, del estilo formal de sus jefes inmediatos, y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores, motivación y estructura física medidos a través del cuestionario de Litwin y Stringer.

Espaderos (2016) *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía cotzumalguapa*. tesis Posgrado de la Universidad Rafael Landívar Presentado para optar el título de Psicólogo industrial organizacional en el grado académico de licenciado. Guatemala. El objetivo exploración es decidir si existe una conexión entre el cumplimiento de la exposición y el empleo en la división de administración relacionada con el financiamiento del Municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa, esta investigación tuvo 30 sujetos los cuales se escogieron aleatoriamente dentro de dicho departamento. Metodología es de tipo descriptivo correlacional, la cual es una investigación en la que las variables no son manipuladas, es de tipo correlacional, la cual consiste en describir relaciones entre dos o más variables en un momento dado. Se

presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a 30 de los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, lo cual constituyó al total de la población al momento de realizar dicha aplicación y que cumple con las características establecidas. Conclusión Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de  $r= 0.1256$ , lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad.

Frías (2014) *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis Posgrado de la universidad de Chile Presentado para optar el título profesional de magíster en gestión de personas y dinámica organizacional. Conclusiones A partir de los resultados y análisis en la presente investigación en la ONG es posible concluir que pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización (100% en la ONG) y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización.

Luengo (2013) *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. Tesis pregrado de la universidad del Zulia. República Bolivariana de Venezuela Presentado para optar el título profesional de magíster en Educación. El propósito de esta investigación fue analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara,

estado Zulia. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional enmarcada en un diseño no experimental, transversal y de campo. La población estuvo constituida por 49 sujetos, 5 directores y 44 docentes siendo considerada como muestra su totalidad. La técnica utilizada fue la encuesta y para recabar información se empleó como instrumento de medición dos cuestionarios, uno dirigido a los docentes y otro al personal directivo, cada uno con 36 ítems, respectivamente, con selección de escala tipo Lickert con alternativas de respuestas, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Fue validado por cinco (05) expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, cuyo resultado fue de 0.87, en ambos casos, indicando que el instrumento es altamente confiable. Asimismo, se realizó el análisis de los resultados, calculando medias aritméticas, frecuencias y porcentajes. Para la correlación se optó por el coeficiente de Spearman, obteniéndose un valor de 0,726 lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de investigación. Los resultados arrojaron que en los centros educativos predomina un clima autoritario, donde el director no es visto como líder, evidenciándose un ambiente laboral que no estimula los docentes quienes no se sienten identificados plenamente con la organización, lo que ha venido influyendo en su desempeño laboral manifestando monotonía en el día a día, situación que los sitúa al margen de los avances tecnológicos y pedagógicos, además de presentar debilidades en las habilidades administrativas sobre todo en las técnicas y conceptuales, así como en las estrategias relacionadas con la participación en equipos de trabajo y la socialización de valores. La correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral fue alta y estadísticamente significativa.

Pablos (2016) *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis Posgrado de la universidad Extremadura España. La presente investigación tiene como objetivo Determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Transferir los resultados a sus órganos gestores. La población de estudio la constituyen los profesionales de Enfermería que realizan su actividad laboral en los hospitales públicos pertenecientes al Sistema Extremeño de Salud de la ciudad de Badajoz (Hospital Infanta Cristina, Hospital Perpetuo Socorro y Hospital Materno Infantil) y la ciudad de Cáceres (Hospital San Pedro de Alcántara y Hospital Virgen de la Montaña). la metodología Cuantitativo, basado en el diseño, desarrollo y análisis de un cuestionario, con el fin de medir y observar datos consistentes y estandarizados para todos los sujetos, de manera que queda garantizada la comparabilidad de los datos resultados, Con el fin de estudiar los datos recogidos durante este proyecto, se realizaron diversos análisis, tanto descriptivos como estadísticos; a través del programa estadístico SPSS V19. Las conclusiones se desarrollan en relación con los objetivos y con las hipótesis. Cuando ha sido posible se realiza una discusión de los resultados obtenidos en concordancia con la fundamentación teórica realizada.

Palomino (2016) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. Tesis Posgrado Universidad de Cartagena. Cartagena. La presente investigación tiene como Objetivos Se refieren al conocimiento que el trabajador tiene sobre la razón de ser y los fines hacia los cuales se orienta la empresa en la que trabaja. Las preguntas de la variable suministran información sobre el conocimiento de objetivos por parte del trabajador y la posibilidad de

conocerlos e identificarse con los mismos a través de la satisfacción de sus necesidades y su pertenencia a la empresa. De igual forma, evalúa la frecuencia con la que el individuo determina tareas y resultados en su trabajo que permiten el cumplimiento de los objetivos, al igual que la calidad y periodicidad de la comunicación sobre los mismos y las políticas de la empresa.

diseño metodológico tipo descriptivo y correlacional

**Descriptivo:** porque se abordarán las características del problema bajo consideración, en este caso, de los empleados, el clima organizacional y el desempeño de estos.

**Correlacional:** debido a que se buscará establecer relaciones entre variables propias de la problemática de interés, para este estudio interesa observar la forma en que se correlaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los empleados.

**Resultados** En última instancia, como parte de la información presentada en este primer capítulo de los resultados, se da a conocer que la totalidad de los trabajadores recibe beneficios y prestaciones laborales (100%), lo cual constituye un cumplimiento completo de las reglamentaciones laborales vigentes, así como un estímulo para que cumplan su deber a cabalidad en la organización.

**Conclusiones** Se pudo concluir que con este estudio se dio cumplimiento a su objetivo principal, correspondiente a analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda., pues se aportó más información y conocimiento en torno a esta situación mediante una investigación sistemática, detallada y seria.

Polanco (2014) *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. Tesis Posgrado de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. La presente investigación tiene como objetivo describir el clima organizacional y la satisfacción laboral

en los docentes del INTAE. La metodología de la investigación es descriptiva, la población investigada estuvo constituida por un conjunto de docentes con titulación en el nivel superior que desempeñan a nivel convergencias, pero siendo diversos en la especialidad temática, género, años de experiencia. Se indagó que en el INTAE trabajan 150 docentes con plaza en propiedad, conclusiones el clima laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima organizacional educativo. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactorias laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfechos laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33 – 5.33%.

*Zans (2017) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* Tesis Pregrado Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. La presente investigación tiene como Objetivos Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente

en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

### **2.1.2. Nacionales.**

A nivel nacional se encontraron los siguientes estudios:

Arévalo y Tapia (2016) *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En El Personal De Salud De La Liga Contra El Cáncer*. Presentado para optar el Pregrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, República de Perú, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la “Liga Contra el Cáncer”, siendo una investigación de tipo cuantitativo descriptivo no experimental, transversal y correlacional, La población de estudio estaba conformada por el personal que trabaja en la Institución Liga Contra el Cáncer, que labora

en el centro detector de cáncer de Pueblo Libre, conformada por un total de 48 trabajadores. Para la recopilación de la información se utilizó un instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo, clima laboral (CL-SPC) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC). El instrumento de clima laboral consta de 50 ítems y el instrumento de satisfacción laboral consta de 36 ítems aplicado previo consentimiento informado, en las conclusiones encontramos que la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la Liga Contra el Cáncer, que hay una relación directa y de nivel moderado, la mitad del personal que labora, percibe un clima organizacional favorable, la otra mitad refiere que el clima es medianamente favorable, existiendo además un porcentaje menor que percibe un clima organizacional desfavorable.

López (2014) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Centro De Especialización y Capacitación Profesional Del Perú*, presentado para optar por el título de Pregrado, de la Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, República de Perú, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú, siendo una investigación descriptiva correlacional, orientada a estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú. Se trabajó con 80 trabajadores incluido Promotores Educativos del Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú. Se les aplicó la Escala de Clima Organizacional de Likert y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. En el resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es igual a 0.84, dicho instrumento es válido por ser mayor a 0,60, es decir

cumple con los objetivos de la investigación. También el instrumento es confiable por ser mayor a 0,70 dicho instrumento presenta consistencia interna. los datos de la muestra piloto que han sido considerados para la confiabilidad, está constituida por 15 ítems, para cada una de las variables de estudio. El análisis estadístico de los datos obtenidos permite arribar a la siguiente conclusión: Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral, En relación a la hipótesis general se concluye que si existe un adecuado clima organizacional entonces existe satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores del Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú, tal como se demostró con los resultados del contraste de la prueba de hipótesis de los trabajadores del Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú.

Pérez y Rivera (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*, presentado para optar por el título de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, República de Perú, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, es una investigación de tipo descriptiva y correlacional, la presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de

los mismos, los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Oscoco (2015) *Determinar la Relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una Organización*, presentado para optar por el título de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Republica del Perú, la presente investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una organización. Es una investigación de tipo descriptivo y comparativo con diseño de corte transversal, compara los resultados de la evaluación con la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), aplicado a los dos grupos conformados por 10 sujetos cada muestra, tomados de la empresa Termoenergías del Perú S.A., se solicitó información a la empresa para establecer una muestra compuesta por 20 trabajadores que guarde características laborales similares, para este fin, se accedió a la información de las evaluaciones de desempeño que se realizan de manera mensual en la organización, los resultados promedios de los tres últimos meses de la encuesta mensual de desempeño que elabora la organización, todos pertenecientes a un desempeño laboral estándar, posteriormente esta muestra se subdivide en dos grupos que se forman al azar, un grupo compuesto por 10 sujetos participaron activamente en un programa de responsabilidad social: “Programa de voluntariado corporativo en un albergue infantil” y los otros 10 no participaron de este programa, conclusión Sí existen una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación

y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización.

LLaguento y Becerra (2014) *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*, presentado para optar por el título de pregrado de la universidad Privada del Norte, Republica del Perú, la presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014, es una investigación de tipo no experimental – Transaccional, ya que analizaremos los fenómenos tal y como se dan dentro de la empresa Divemotor, La población estuvo conformada por un total de 25 trabajadores administrativos y técnicos de la empresa Divemotor, los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Divemotor - Cajamarca, en las conclusiones existe una relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en un nivel de 49.7%. Estableciendo de esta manera la relación entre la variable independiente y dependiente de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014; con un nivel de significancia de 1.2%.

Pizarro, (2016) *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*, presentado para optar por el título de Pregrado, Republica del Perú, la presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y

Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016, es una investigación de tipo no experimental de carácter transaccional o transversal, Para lo cual participaron 42 personas de las cuales se recabó información de los procesos que determinan el comportamiento de ambas variables, permitiendo conocer tanto las actitudes así como la conducta de los colaboradores. Para medir la satisfacción y el desempeño laboral se utilizó un instrumento que mide 8 dimensiones con 30 ítems que valoran las respuestas en la escala de Likert, los cuales fueron tabulados en el Software SPSS versión 20, en los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que existe una correlación significativa entre satisfacción y clima laboral de 0,444 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,003 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), indicando que a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará. Como conclusión que nos arroja la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de satisfacción laboral, los clientes internos de la institución experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas. Se llega a la conclusión que el desempeño laboral está determinado por el nivel de satisfacción laboral que experimentan los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

Clima Organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, 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. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

**Chiavenato (2011)** señala que las personas tienen capacidades de adaptación distintas; a algunas personas se le es más fácil adaptarse a un ambiente laboral, de modo que al percibirlo positivamente crea cambios favorables en sí mismo. Primero, está la persona que tiene un alto autoestima y la capacidad de entender cómo funciona el ambiente en la organización y cuál debería ser su actitud ante él; segundo, están las personas empáticas, que a pesar del escenario, pueden adaptarse con facilidad. (Citada por Can, 2015, p.18).

**Schneider y Barbera (2014)** definen al Clima Organizacional como aquella característica parcialmente permanente del entorno interno que se da en la organización, este es experimentado por los empleados e influye de manera radical en la manera de comportarse y puede describirse en términos de valores de un conjunto particular de características o atributos de la propia organización (p.28).

**Chiavenato (2015)** Plantea en relación al clima organizacional que esta variable va a estar alimentada de componentes que se encuentran en el medio ambiente de la organización y por lo tanto va a ser la resultante de la sumatoria de experiencias y percepciones que graviten en el contexto laboral determinando así el tipo de comportamiento de los trabajadores. (p. 261).

**Chiavenato (2015)** Del mismo modo, sostiene que la percepción se puede conceptualizar como aquel proceso dinámico a través del cual los trabajadores expresan sus pareceres los

mismos que se generan luego del análisis respectivo que realizan de la información que recogen sus sentidos en sus centros de labores, así como de las conjeturas intrínsecas con que interpretan al mundo. (p. 214-217).

**Uribe (2015)** Se define al clima organizacional como la agrupación de particularidades que perciben los trabajadores y que van a establecer sus comportamientos (p.40).

**Uribe (2015)** quien citando a Reichers y Scheider (1990) sostiene que el clima laboral es un conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores. (p.116).

**Rath y Harter, (2011)** El compromiso es otro indicador que vamos a observar en el proceso laboral que se va a dar como consecuencia de los niveles de satisfacción siempre direccionados por el interés que manifiesten los trabajadores, los mismos que se van a activar en relación de la percepción de su centro de labores como de las actividades de su vida personal. (p. 25).

La comunicación es otro indicador relevante dentro del desarrollo del clima y satisfacción laboral, muchas veces esta comunicación es interceptada o mal interpretada o mal dada convirtiéndose en noticias falsas, llamados también rumores, estos rumores siempre van a ser un problema social y psicológico, y es que los rumores mayormente son específicos y limitados, proliferándose en ausencia de pruebas inmediatas.

En consecuencia, la comunicación juega un rol preponderante dentro de los factores en los que se relacionan el clima y la satisfacción, caso contrario la comunicación se verá

vulnerada por los rumores que responderán a la cultura del grupo social o laboral en el que se desarrolla.

**Chiavenato (2015)** También es relevante anotar el concepto de lo que es una organización, donde se sostiene que es la agrupación de seres humanos que luego de distribuirse labores adecuadamente buscan encontrar un objetivo común dado que vivimos en una sociedad estructurada en base a organizaciones.( p.25).

**Ivancevich (2014)** Entre otras definiciones que se tuvo que tomar en cuenta para esta investigación son las que sostiene, al respecto a Producción, definida como el proceso integral por el cual una empresa o industria genera bienes terminados o servicios. Fabricación, como el proceso físico mediante el cual se producen los bienes, hay que tener en cuenta que los servicios no se fabrican. Operaciones, son las funciones requeridas para que cualquier empresa o industria produzca y entregue los bienes terminados de acuerdo a un marco estratégico empresarial. (p.566).

### **2.2.2. Factores que inciden en el Clima Organizacional**

a) **Motivación en la empresa:** Es un arreglo de mejoras lo que un representante siente y que mejora su visión de su organización en consecuencia, como una asociación y como un lugar donde trabajan, hacen y obtienen una compensación. Estas actualizaciones pueden ser seguras o negativas, creando inspiración o desmotivación. Mientras tanto, se ve afectado por algunos elementos, por ejemplo:

- Reconocimiento del trabajo y de la labor del empleado por parte de la empresa.
- Posibilidades de promoción.
- Estabilidad en el empleo.
- Posibilidades de aprendizaje y formación.
- “Orgullo de marca” (entendida como satisfacción ante los demás por su Propia empresa).

Implicación del empleado en la empresa.

- Horario de trabajo.
- Comunicación vertical y horizontal.

**b) Motivación en el trabajo:** Es el conjunto de estímulos que siente un empleado, ubicado en un determinado puesto de trabajo en la empresa u organización, que potencian su percepción de su propio trabajo, el que está realizando y que desarrolla en y desde ese puesto de trabajo. También aquí, esos estímulos pueden ser positivos o negativos, motivadores o desmotivadores. Está influida, entre otros, por los siguientes sub-factores:

- Nivel de responsabilidad que tiene un trabajador en su puesto de trabajo o Contenido del propio trabajo que realiza.
- Autonomía y posibilidades de iniciativa que tiene el trabajador en su puesto de trabajo.
- Posibilidades de potenciación, en el puesto de trabajo desempeñado, de las capacidades que tiene el trabajador (de formación, de estudios, de experiencia acumuladas).

**c) Motivación Económica:** Se trata del estímulo que siente un empleado en razón de las remuneraciones económicas, de todo tipo, que obtiene en su puesto de trabajo.

**d) Ambiente Laboral:** Conformado por el entorno laboral que rodea a cada empleado.

Ese entorno lo constituyen las personas que le rodean. Normalmente serán sus jefes y sus compañeros en sus diferentes niveles.

Como en los casos anteriores, tendrá efectos positivos o negativos, creando percepciones favorables o desfavorables en el empleado. Podemos considerar dos sub-factores:

- Relaciones con compañeros.
- Relaciones con sus jefes.

e) **Ambiente de trabajo:** Está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador. Está influido por los siguientes sub-factores:

- Economía
- Puesto trabajo (en sus aspectos físicos y materiales) o Ambiente físico que merodea (luz, calor, frío, corrientes, etc.).

Ese conjunto de factores y subfactores enunciados que hemos sistematizado y que podían, en opinión de otras personas y estudiosos, ser otros diferentes, constituyen las variables a medir para el análisis del clima laboral. Para ello, lo más utilizado, son los cuestionarios de medición de clima laboral. Estos, en nuestro caso, abarcan en sus preguntas y en sus criterios de valoración y análisis este abanico de factores y subfactores enumerado. De este modo, es posible terminar en un informe a la empresa u organización de que se trate, en el que se valoren todas y cada uno de los aspectos considerados, permitiendo así dar una medida del nivel del clima laboral de esa empresa u organización.

## Dimensiones del Clima Organizacional

Para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- 1. Estructura.** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- 2. Responsabilidad individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- 3. Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- 4. Riesgos y toma de decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- 5. Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- 6. Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional, a saber:

- 1. Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar

el trabajo a sus empleados.

**2. Recursos Humanos.** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.

**3. Comunicación.** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

**4. Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

**5. Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

**Robbins y Judge (2013)** “la satisfacción laboral es un sentimiento positivo de los colaboradores respecto a sus puestos de labores, cuando hay sentimientos negativos se habla de un cuadro de insatisfacción” (p.74).

**Chiavenato (2009)** la satisfacción en el trabajo tiene que ver con la calidad de vida en el trabajo, es decir cómo se siente la persona dentro de la organización, es una actitud frente a su función. “El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso” (p.13).

**Ivancevich (2012)** citado por Vásquez (2015) define la satisfacción laboral como una respuesta afectiva o emocional hacía varias facetas en el trabajo del individuo, la cual resulta de satisfacer una serie de necesidades personales intrínsecas y extrínsecas.

**Túñez (2012)** considera que el enfoque teórico de Robbins y Judge (2013) define a la comunicación interna como “la comunicación que se realiza entre los miembros de la organización; la que se establece en el público interno, es decir entre las personas que forman la organización, principalmente directivos, trabajadores y colaboradores” (p.74).

Para el autor la comunicación interna sirve para dar a conocer a sus miembros todo lo que pasa, lo que hace y lo que afecta a la organización, además de los cambios o novedades que tengan que ver con sus trabajadores, los mensajes deben transmitirse al interior antes que sea publicado al exterior.

### **2.2.3. Factores Organizacionales que determinan la Satisfacción Laboral**

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas

- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

**Reto del trabajo**, debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

**Condiciones favorables de trabajo**, los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Leiva, 2007)

**Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión**, el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. (Velázquez, 2012).

## Glosario de Términos

- **Clima organizacional:** conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.
- **Satisfacción laboral:** grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.
- **Centro de Desarrollo Integral de la Familia:** Servicio de la Unidad de Desarrollo Integral de la Familia, donde se brinda atención de cuidado diurno y de desarrollo de capacidades, dirigido a familias en condiciones de vulnerabilidad y en riesgo social.
- **Autorrealización:** Logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello.
- **Involucramiento laboral:** Es la manera como se establece la relación de reciprocidad entre la organización y los individuos y esta se hace de manera general y específica.
- **Supervisión:** Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

- **Comunicación:** La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje. La comunicación se asume como compartir, participar en algo o poner en común.
- **Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF):** Programa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, orientado a la atención de las familias y personas que se encuentran en vulnerabilidad y riesgo social.
- **Usuario:** Que usa habitualmente un servicio.
- **Vulnerabilidad:** capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos.
- **Riesgo social:** problemas económicos, culturales, de desestructuración familiar, conductas anómalas y otras circunstancias personales, familiares o del entorno que afectan a los cuidados y a la atención que reciben los niños/as y adolescentes.
- **Percepción:** primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos.
- **Trabajador:** es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. En muchos casos también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no.

- **Formación de personal:** conjunto de actividades que incluyen la capacitación, adiestramiento e involucramiento en un sistema de valores organizacionales.
- **Puesto de Trabajo:** espacio que uno ocupa en una empresa, institución o entidad desarrollando algún tipo de actividad o empleo con la cual puede ganarse la vida ya que recibe por ella un salario o sueldo específico.
- **Potencial Humano:** conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que posee una persona, no necesariamente ligadas directamente al puesto de trabajo actual, y que pueden posibilitar un desempeño exitoso en otros puestos de la Organización. Para aprovechar estas ventajas que nos ofrece, además de la identificación del mismo, necesitamos un programa estructurado de entrenamiento guiado que lo desarrolle y lo consolide.
- **Condiciones de Trabajo:** refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.
- **Reconocimiento:** fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida.
- **Remuneración:** Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio.

- **Significación de tarea:** La tarea es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral

## 1. Alternativas de Solución

Como respuesta al problema general de esta investigación, se presenta la siguiente propuesta de Estrategias a implementar, en busca de la mejora del clima organizacional de la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L. Se ha considerado como temas críticos a tratar dentro de la empresa implementar campaña de motivación al personal para, potenciar las habilidades humanas.

Con base en los resultados del diagnóstico se plantean las siguientes estrategias de mejoramiento:

**Estrategia N°. 1.** Diseñar e implementar una campaña de motivación y el reconocimiento que incluya promover el crecimiento de la participación de los empleados, se propone la adaptación de las siguientes actividades en el Área de Recursos Humanos en INDUSTRIAS METALCO S.R.L. a fin de implementar esta estrategia:

1. Adelantar la inversión de los trabajadores en la era de persuadir pensamientos. Esto debería ser posible mediante la actualización de un recuadro de propuestas donde los representantes abordan un acuerdo con consultas como:

- ¿Qué puedes proponer para fomentar la motivación en los empleados de INDUSTRIAS METALCO S.R.L.? ¿Por qué?
- ¿Qué programas y/o actividades te gustaría que se implementaran en la empresa para sentirte más a gusto en tus labores? ¿Por qué?

2. Los Supervisores de área y encargados deben observar los sentimientos de cada

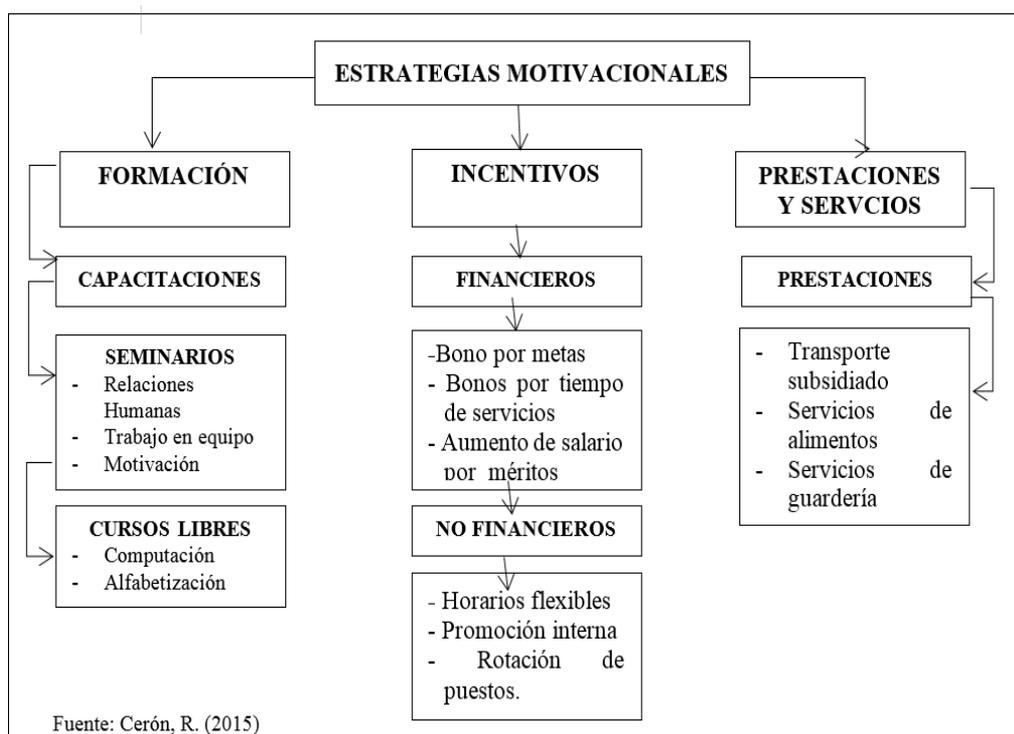
uno de los especialistas de los que son responsables. Para ello, pueden organizar reuniones de trabajo para distinguir sentimientos de felicidad, temor o decepción. Debe observar la sierra para construir las cualidades generales de la reunión y depender de estos caracterizan los ejercicios de inspiración.

3. Identificar fuentes de desmotivación en los empleados. Para esto, cada uno de los Supervisores o encargados debe evaluar su propio estilo de dirección, y corregir las falencias que fomenten la desmotivación. El departamento de Recursos Humanos debe reunir a estos supervisores de cada planta a hacer una charla o capacitación sobre formas de motivar a los empleados, tratando temas como actitudes, inteligencia emocional, formas de motivar y empoderamiento entre otros. Igualmente, el departamento de Recursos Humanos debe evaluar entre los empleados, la percepción que estos tienen de su jefe a fin de evaluar actitudes y actividades de motivación con los empleados.

4. Ejecute ejercicios persuasivos, por ejemplo, reúnanse por separado con cada asociado para decidir sus resultados. Esto permitirá que el especialista se sienta crítico con la organización y que su trabajo sea estimado y considerado. Mientras tanto, este permiso para construir marcadores de ejecución como una fuente de datos para otorgar reconocimiento y ventajas al trabajador. Esta acción debe hacerse trimestralmente. Reunirse con la reunión de trabajo.

5. Cada Supervisor o Gerente de Área debe reunirse con su trabajo en cualquier evento, mientras tanto, para moverse para apoyar los ejercicios del lugar de trabajo. Para esto, se pueden recopilar las cualidades del trabajo, felicitaciones abiertas y reconocimientos, se pueden evaluar los objetivos y se puede avanzar el interés agregado en la disposición de los problemas. La cooperación de los trabajadores debe ser sistemática y consciente.

- Dar un empleo aceptable.
- Establecer objetivos atractivos. En el caso de que pueda concebirse en una zona de trabajo, puede actualizar los objetivos que buscan contar con la cooperación de los representantes. Por ejemplo, pueden hacer ejercicios avanzados, por ejemplo, la oficina de trabajo más limpia y ordenada, o con el personal más amable, entre otros fascinantes.
- El sentimiento de utilidad debe ser fomentado. Consistentemente, usted puede impulsar haciendo que el trabajador se sienta valioso y participe en ejercicios esenciales.
- Mantener una mentalidad de respeto y confianza con los trabajadores.
- Fomentar el desarrollo académico y competente.
- Empoderar los avances y los avances.
- Dar obligación y fortalecimiento.
- Alentar el interés.
- Mantener una actitud de respeto y confianza con los empleados.
- Facilitar el crecimiento intelectual y profesional.
- Posibilitar las promociones y los ascensos.
- Proporcionar la responsabilidad y el empoderamiento.
- Facilitar la participación.



**Figura 1: Esquema de Estrategias de Motivación**

**Estrategia N°. 2.** Construir tipos de reconocimiento y motivadores. Aunque uno de los incentivos que más influyen en el empleado es el reconocimiento personalizado e inmediato, es importante considerar otro tipo de incentivos que apoyen el reconocimiento verbal. Una parte de la intensidad de tales reconocimientos se origina al darse cuenta de que alguien invirtió la energía fundamental para comprender el logro, descubrir al trabajador que lo adquirió y, por supuesto, felicitarlo de una manera conveniente, de todos modos, apoyar esto con alguna ventaja financiera es esencial para el representante.

1. Establecer las formas de reconocimiento e incentivos. Aunque uno de los incentivos que más influyen en el empleado es el reconocimiento personalizado e inmediato, es importante considerar otro tipo de incentivos que apoyen el reconocimiento verbal. Parte del poder de tales reconocimientos proviene de saber que alguien dedicó el tiempo necesario para darse

cuenta del logro, buscar al empleado que lo obtuvo y felicitarlo personalmente en forma oportuna, no obstante apoyar esto con alguna prebenda monetaria es importante para el empleado.

Entre algunas recompensas monetarias se encuentran:

- Tiempo libre
- Banquetes
- Almuerzos e invitaciones a restaurantes
- Excursiones de compras
- Asistencias a seminarios o conferencias, etc.

2. Una de las recompensas más frecuentes en la mayoría de las organizaciones es la del “EMPLEADO DEL MES” o “TRABAJADOR DEL MES”. Este tipo de reconocimiento puede basarse en diversos criterios, formales e informales, y pueden otorgarse tanto por realizaciones excepcionales como por muchas actividades dignas de elogio. El premio cobra más importancia si en la selección de candidatos intervienen los compañeros de trabajo y no solamente los jefes.

3. Numerosas organizaciones compensan particularmente los logros que son críticos para toda la asociación, por ejemplo, recomendaciones para fondos de costos u objetivos de cumplimiento de acuerdos. INDUSTRIAS METALCO S.R.L. Puede ejecutar este tipo de honores y, por lo tanto, aprovechar los pensamientos y la cooperación de los trabajadores.

4. Un enfoque para remover los deseos y conducir a un acto decente es declarar un

premio a través de un desafío. Los objetivos y los requisitos previos están establecidos y los premios están claramente determinados. Las claves del progreso son, entre otras, las que acompañan:

- Promover el concurso y su objetivo.
- Fijar metas realistas, logrables y mensurables.
- Limitar el concurso a un período corto.
- Asegurarse de que los premios les interesan a los empleados.
- Fijar reglas que no sean tan complicadas.
- Entregar pronto los premios.

5. Un premio puede consistir en capacitación adicional que sirve para dos efectos:

- Reforzar un buen desempeño
- Ayudarles a las personas a adquirir habilidades de auto mejoramiento.

6. Si no puede avanzar al trabajador, puede aumentar la obligación y la reputación de los mejores representantes. Puedes hacerlo en tareas únicas, encargarles que preparen a otros, enviarlos a una clase de instrucción superior. Un representante también puede ser la administración de contacto con la rama del personal de la oficina principal o como consejero de diferentes oficinas, puede considerar la adaptación de conformar para trabajar reuniendo y hablando con trabajadores de élite. Para esto puedes igualmente:

- Asignar tareas especiales a los que muestran iniciativa.
- Pedir a un empleado que colabore en un proyecto que constituya un reto especial.
- Darle al empleado más autonomía.

**Estrategia N°. 3.** Ejecutar ejercicios para reforzar la colaboración. Es importante considerar las perspectivas, por ejemplo, el trabajo en el grupo y los directores y jefes de zona y la motivación para aplicar las instrucciones proporcionadas para ayudar al desarrollo de los grupos de trabajo. Los grupos de trabajo deben estar enmarcados por los jefes o ejecutivos de cada territorio a través de los ejercicios que se acompañan:

1. Puesta en marcha en el campo del desarrollo de grupos de trabajo. Este no es un tema en el que no hay necesidad, por ejemplo, en el campo del reconocimiento, ni en el momento ni en la redacción. Ayudarse unos a otros.
2. Cuando se reconoce la necesidad de enmarcar los grupos de trabajo, es imperativo caracterizar los objetivos que deben cumplirse. Posteriormente, los grupos no se enmarcan para una tienda y los marcadores de ejecución de grupos se pueden configurar.
3. Avanzar en la formación de grupos de trabajo. Para esto, el administrador o el supervisor de zona, debemos permitir que las reuniones se consideren inclinadas hacia los subordinados a su montón, en verdad, hasta el punto de inflexión de los individuos y sus ejercicios se identifican con la satisfacción de los destinos. En caso de que la zona sea pequeña, se puede conformar un grupo solitario o se pueden formar grupos de unas pocas personas<sup>3</sup>. Avanzar la ordenación de los grupos de trabajo. Para esto, el jefe o la región supervisora, debemos permitir que las reuniones se consideren inclinadas hacia los subordinados a su montón, de hecho, un número mayor de individuos y sus ejercicios se identifican con la satisfacción de los objetivos. En el caso de que el territorio sea pequeño, puede enmarcar un grupo solitario, o estructurar grupos de unas pocas personas.

**Estrategia N°. 4.** Planes de avance y mejora humana. Un ángulo imperativo que impacta la inspiración y la ejecución de los especialistas, al igual que el lugar de trabajo, son los ejercicios de avance y avance supervisados por la región de recursos humanos. Los avances o avances se logran a través de una estructura vertical, es decir, lo perfecto es que el representante progrese en el control y, por lo tanto, en la compensación y la experiencia. Esto permite tener la opción de un salario más alto y, si es posible, acceder a una preparación competente. La siguiente es una técnica para organizar y completar las Competencias de Ascenso y Promoción para la fuerza laboral de Industrias Metalco S.R.L

**Objetivos:**

- a) Realizar la Promoción y Ascenso con criterio técnico considerando todos los factores de evaluación posibles.
- b) Garantizar el derecho del empleado a la Promoción y Ascenso dentro de la empresa mediante el reconocimiento de sus méritos y calificaciones.
- c) Brindar igualdad de oportunidades a todos los empleados que cumplan con los requisitos establecidos para participar en el concurso respectivo.

Los requisitos generales para participar en el Concurso de Promoción y Ascenso del personal pueden ser:

- Ser empleado directo de la empresa por lo menos un año.

- Que exista la plaza vacantes y contar con la opinión favorable de las directivas.
- Reunir los requisitos mínimos para concursar.
- Tener buen record de asistencia y puntualidad en los dos últimos semestres.
- No haber obtenido promoción y ascenso en los dos últimos semestres.
- No estar cumpliendo sanción de suspensión mayor de cinco días a la fecha de la convocatoria del Concurso.

Para INDUSTRIAS METALCO S.R.L. el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros para poder coordinar las distintas actividades. Confianza: Cada persona confía en el buen hacer de sus compañeros. Acepta anteponer el éxito del equipo al propio. Compromiso: Cada miembro se compromete a aportar lo mejor de sí mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.



Fuente: Elaboración propia

***Figura 2: Las 5 "C"***

Todo equipo necesita un jefe, una persona que lo dirija, que se ponga al frente del mismo. Al igual que todo equipo de fútbol necesita un entrenador o que toda orquesta necesita un director. El jefe puede ser simplemente eso, un jefe, o puede ser algo más, un auténtico líder.

## Conclusiones

Después de haber analizado el trabajo de investigación sobre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS METALCO S.R.L. Distrito de ATE 2017.

1. Se ha podido visualizar que la motivación determina el comportamiento de los trabajadores en una organización, el cual puede ocasionar productividad o improductividad a través de un desempeño laboral eficiente o negligente.

2. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores de INDUSTRIAS METALCO S.R.L., perciben fluidez, rapidez y celeridad en los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias.

3. En cuanto a la dimensión de motivar, los trabajadores a través de programas de recompensas y reconocimientos, en el cual se les puedan otorgar premios por hacer mejor su trabajo, ya sea en forma de elogios o una compensación económica que lo haga sentirse reconocido.

4. En cuanto a la innovación vemos que en esta oportunidad la empresa Industrias Metalco ha enfrentado un gran reto al querer implementar un nuevo Software y que depende de la cooperación de todos para que esto en verdad funcione.

## Recomendaciones

1. Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora.
2. Considerar las opiniones de los trabajadores sin distinción algún tanto de los jefes como de los compañeros, motivarlos todos necesitamos estímulos y en el ámbito laboral es muy necesario para que los trabajadores se puedan desempeñar mejor y dar lo mejor de sí, un empleado motivado es alguien comprometido con la empresa.
3. Fortalecer óptimas relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional y esto se puede dar con la implementación de talleres de Liderazgo dentro de la Empresa impartida por el área de RRHH ya que la Coordinadora dicta ese curso en sus horas libres en un Instituto Privado por las noches.
4. Se debe considerar que, si se desea un mayor nivel de satisfacción laboral, se debe tomar en cuenta el porque la gente trabaja, si es para adquirir conocimiento, prestigio o solo se sienten obligados a hacerlo, se debe tener en cuenta el lugar de trabajo y también la relación con los compañeros y sobretodo la responsabilidad.

## Referencias

**Alarcón S. (2015)** *“Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”* Tesis pregrado de la universidad central del Ecuador.

**Arévalo P. E. y Tapia E. E. (2016)** *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de Salud de la liga contra el cáncer”* Presentado para optar el Título profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Republica del Perú.

**Espaderos A. (2016)** *“Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía cotzumalguapa.”* De la Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

**Frías P. (2014)** *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”*. De la universidad de chile.

**Luengo (2013)** *“Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”*. De la universidad del Zulia. República Bolivariana de Venezuela.

**Marvelit S. (2017)** *“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”* de la Universidad Peruana Unión, Republica del Perú.

**Pablos M. M. (2016)** *“Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”* De la universidad Extremadura España.

**Palomino M. (2016)** *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA”*. De la universidad de Cartagena. Cartagena.

**Pérez N. y Rivera P. (2015)** *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013”* de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Republica del Perú.

**Polanco C. (2014)** *“El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de san pedro Sula, Cortés”* .De la universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.

**López E. (2014)** *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú”* de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Republica del Perú.

**Oscoco A. A. (2015)** *“Determinar La Relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una Organización”* de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Republica del Perú.

**Llaguento L. E. y Becerra S. K. (2014)** *“Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”* de la Universidad Privada del Norte, Republica del Perú.

**Zans A. (2017)** *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

## Apéndice

### Anexo 1: Carta de autorización.



- Sistemas de Archivos y Modulares para Oficinas
- Plástico Inyectado
- Inoxidables

Ate, 30 de Junio del 2018.

### CARTA DE AUTORIZACION

**INDUSTRIAS METALCO S.R.L.** identificada con RUC N° 20342960147, con domicilio fiscal en Calle Santa Lucia N° 275 Urb. La Aurora Distrito de Ate, debidamente representada por su Gerente General el Sr. Francisco Javier Medina López identificado con DNI N° 07224889,

**AUTORIZA** a las siguientes personas:

N°	ESTUDIANTES	DNI
1	Manrique Boado Giancarlo	74269057
2	Prado Saravia Yessica	46031181
3	Ramos Piñas Karina Glicería	41713833

A poder hacer uso de la información utilizando datos de mi representada, para que puedan realizar su trabajo de investigación "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Industrias Metalco S.R.L. distrito de Ate 2017, con la finalidad de que obtengan el Título Profesional de Licenciado.

Atentamente,

Calle Santa Lucia 275 Urb. Ind. Aurora – Ate Teléfono: 1753860 Fax: 718-8262  
[soluciones@metalco.pe](mailto:soluciones@metalco.pe) [www.metalco.pe](http://www.metalco.pe)

**Anexo 2:** Logotipo Industrias Metalco SRL

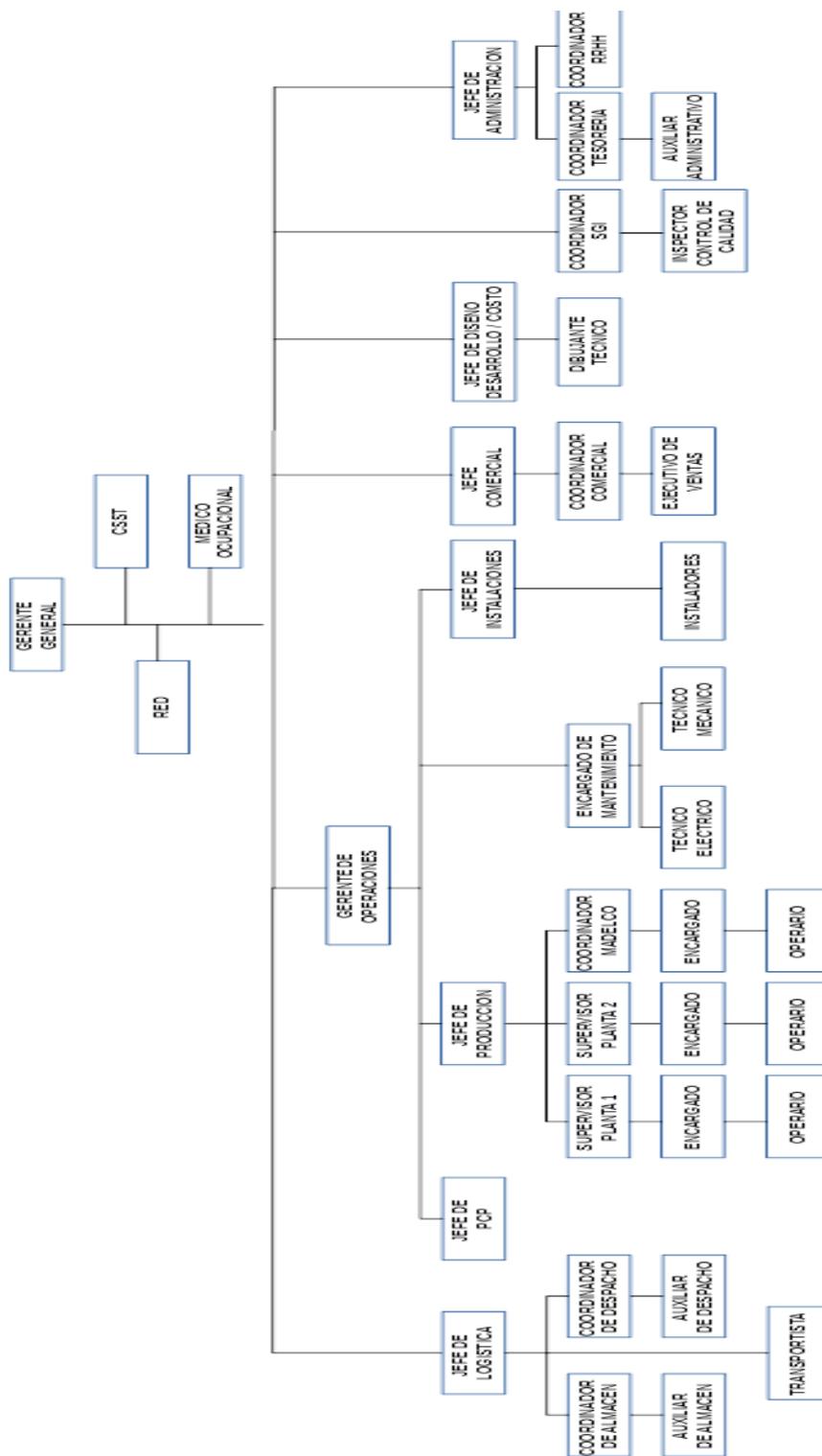


**Fuente:** Archivo de fotos de la empresa Industrias Metalco SRL

**Anexo 3:** Operacionalización de variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIÓN</b>
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Motivación</b>
	<b>Comunicación</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Liderazgo</b>
	<b>Capacitación</b>

Anexo 4: Organigrama Estructural



**Anexo 5:** Capacitación al personal Industrias Metalco SRL





Industrias  
**metalco**  
Su socio estratégico en fabricaciones metálicas

**Anexo 5:** Estableciendo comunicación con el personal Industrias Metalco SRL



## Anexo 6: Fotos en su hora de trabajo de la Empresa



**Anexo 7: Fotos de productos terminados**

Industrias  
**metalco**  
Su socio estratégico en fabricaciones metálicas

