

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PLAZA VEA PISCO, 2019

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

BACH. ADM. ENRIQUEZ MENDOZA LISBETH FRANCSCA

Asesor:

Mag. EDINSON FERNÁNDEZ VEGA
(<https://orcid.org/0000-0001-7002-2529>)

LIMA – PERÚ

2019

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 03-oct.-2023 2:53 p. m. -05

Identificador: 2184691586

Número de palabras: 22218

Entregado: 1

EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PLAZA VEA PISCO, 2019
Por LISBETH FRANSCESCA ENRIQUEZ MENDOZA

Índice de similitud	Similitud según fuente
13%	Internet Sources: 13% Publicaciones: 1% Trabajos del estudiante: N/A

6% match (Internet desde 23-feb.-2022)

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5902/TESIS_PACHAS%20VALENZUELA%20-%20ROJAS%20CANALES.pdf?isAllowed=y&sequence=1

5% match (Internet desde 31-jul.-2021)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64847/Guerra_MMC-Astorayme_MGP-SD.pdf

1% match (Internet desde 31-oct.-2022)

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6216/TRTESIS_ORTIZ%20CHECA%20RODOLFO.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 23-abr.-2023)

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6138/TRTESIS_RAMIREZ%20NI%20c3%91%20DE%20GUZMAN.pdf?isAllowed=n&sequence=2

1% match (Internet desde 07-oct.-2022)

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4631/TESIS_ARCIENAGA.pdf?isAllowed=y&sequence=2

1% match (Internet desde 30-sept.-2021)

<https://core.ac.uk/download/pdf/230575678.pdf>

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS TESIS EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PLAZA VEA PISCO, 2019 Presentado por: BACH. ADM. ENRIQUEZ MENDOZA LISBETH FRANSCESCA Para optar el título profesional de: Licenciado en Administración LIMA – PERÚ 2019 ii DEDICATORIA A mis padres Vicente y Ana, por su amor e incondicional apoyo mantenido a través del tiempo. A mi hijo que es mi mayor motivación e inspiración para seguir adelante alcanzando mis objetivos. Gracias por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy. **iii AGRADECIMIENTO** Agradezco **a Dios, por** guiar **mi camino y** permitir concluir con uno de mis objetivos. A mis padres, quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado motivando mi formación académica. A mi profesor por ser un gran apoyo para la culminación de mi tesis. **iv PRESENTACIÓN** Señores miembros del Jurado Dictaminador: Considerando los lineamientos y protocolos contenidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presentamos nuestra tesis titulada: “El clima laboral y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, 2019” con la finalidad de alcanzar el otorgamiento del título profesional de Licenciadas en Administración. Esperamos que nuestra tesis pueda satisfacer las expectativas esperadas para que sirva como fundamento de conocimiento para los demás estudiantes que en pregrado también muestran interés en otras investigaciones en la carrera de Administración en nuestra casa de estudios. Lima, Julio del 2019 v **ÍNDICE**

DEDICATORIA..... ii AGRADECIMIENTO iii
PRESENTACIÓN.....iv **ÍNDICE**v **ÍNDICE DE TABLAS**vii **ÍNDICE DE GRÁFICOS**ix
RESUMEN.....xi
ABSTRACT..... xiii **INTRODUCCIÓN**xv **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**xv **1.1 Situación**
Problemática.....1 **1.2 Problemas de la**
Investigación.....6 **1.2.1Problema**
General.....6 **1.2.2Problemas**
Específicos.....6 **1.3**
Justificación.....7 **1.3.1Justificación**
teórica.....7 **1.3.2Justificación**
práctica.....7 **1.4 Objetivos de la Investigación**
.....8 **1.4.1Objetivo General:**
.....8 **1.4.2Objetivos**
específicos.....8 **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**
.....9 **2.1 Antecedentes de la Investigación**
.....9 **2.2 Bases**
Teóricas.....21 **2.3 Glosario de**
Términos.....54 **CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y**
VARIABLES.....54 **3.1 Hipótesis General**
.....56 **3.2 Hipótesis**

DEDICATORIA

A mis padres Vicente y Ana, por su amor e incondicional apoyo mantenido a través del tiempo.

A mi hijo que es mi mayor motivación e inspiración para seguir adelante alcanzando mis objetivos.

Gracias por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiar mi camino y permitir concluir con uno de mis objetivos.

A mis padres, quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado motivando mi formación académica.

A mi profesor por ser un gran apoyo para la culminación de mi tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

Considerando los lineamientos y protocolos contenidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presentamos nuestra tesis titulada: **“El clima laboral y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, 2019”** con la finalidad de alcanzar el otorgamiento del **título profesional de Licenciadas en Administración.**

Esperamos que nuestra tesis pueda satisfacer las expectativas esperadas para que sirva como fundamento de conocimiento para los demás estudiantes que en pregrado también muestran interés en otras investigaciones en la carrera de Administración en nuestra casa de estudios.

Lima, Julio del 2019

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	xv
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problemas de la Investigación	6
1.2.1 Problema General	6
1.2.2 Problemas Específicos	6
1.3 Justificación	7
1.3.1 Justificación teórica	7
1.3.2 Justificación práctica	7
1.4 Objetivos de la Investigación	8
1.4.1 Objetivo General:	8
1.4.2 Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.2 Bases Teóricas	21
2.3 Glosario de Términos	54
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	54
3.1 Hipótesis General	56
3.2 Hipótesis Específicas	56
3.3 Identificación de Variables	56
3.4 Operacionalización de variables	57

3.5 Matriz de Consistencia.....	58
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	59
4.1 Tipo de la Investigación.....	59
4.2 Nivel de investigación	59
4.3 Diseño de la investigación.....	60
4.4 Unidad de análisis	61
4.5 Población de estudio	61
4.6 Tamaño de muestra	61
4.7 Selección de muestra.....	61
4.8 Técnicas de recolección de datos.	62
4.9 Análisis e interpretación de la información.....	63
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	64
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	64
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS	82
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	Error! Bookmark not defined.
CONCLUSIONES	Error! Bookmark not defined.
RECOMENDACIONES.....	Error! Bookmark not defined.
BIBLIOGRAFÍA.....	Error! Bookmark not defined.

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 ¿CONSIDERA USTED QUE EL LÍDER TIENE BIEN DEFINIDAS LAS METAS DE TRABAJO?	64
TABLA N° 2 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS LIDERES APLICAN IDEA DE MEJORA?.....	65
TABLA N° 3 ¿CONSIDERA USTED QUE EL LÍDER LOGRA DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL TRABAJO?	66
TABLA N° 4 ¿CONSIDERA USTED LOS DIRECTIVOS TOMAN DECISIONES RESPONSABLEMENTE?	67
TABLA N° 5 ¿CONSIDERA USTED LA EMPRESA TIENE BUEN AMBIENTE LABORAL?	68
TABLA N° 6 ¿CONSIDERA USTED LOS DIRECTIVOS REALIZAN UNA REVISIÓN CONTINUA DE TRABAJOS DE LOS COLABORADORES?	69
TABLA N° 7 ¿CONSIDERA USTED LOS RECONOCIMIENTOS QUE BRINDA LA EMPRESA ESTÁN ACORDE A UNA REALIZACIÓN PROFESIONAL?	70
TABLA N° 8 ¿CONSIDERA USTED, LOS RECONOCIMIENTOS QUE USTED DESEMPEÑA EN LA EMPRESA ESTÁN ACORDE CON EL TRABAJO DE CALIDAD?.....	71
TABLA N° 9 ¿CONSIDERA USTED LOS RECONOCIMIENTOS ESTÁN ACORDE AL BUEN DESEMPEÑO QUE REALIZA LA EMPRESA?.....	72
TABLA N° 10 ¿CONSIDERA USTED QUE SE APLIQUE LA INTEGRACIÓN A LAS ORGANIZACIONES DE ACUERDO AL RENDIMIENTO LABORAL?.....	73
TABLA N° 11 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS INCENTIVOS Y PREMIOS SE DEBEN REALIZAR DE ACUERDO AL RENDIMIENTO LABORAL?.....	74
TABLA N° 12 ¿CONSIDERA USTED LA DOTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO MEJORA EL RENDIMIENTO LABORAL?	75
TABLA N° 13 ¿CONSIDERA USTED LA PRODUCTIVIDAD QUE SE LOGRA EN LA EMPRESA SE DESARROLLA EN BASE AL TRABAJO EN EQUIPO?	76
TABLA N° 14 ¿CONSIDERA USTED QUE EL TRABAJO EN EQUIPO PERMITE LOGRAR LA SATISFACCIÓN LABORAL?... 77	77
TABLA N° 15 ¿CONSIDERA USTED LA FRUSTRACIÓN SE ORIGINA DE ACUERDO A LA PRESIÓN EN EL TRABAJO EN EQUIPO?.....	78
TABLA N° 16 ¿CONSIDERA USTED LA EFICIENCIA QUE REALIZA LOS TRABAJADORES ESTÁ ACORDE A LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO?	79
TABLA N° 17 ¿CONSIDERA USTED EL COMPROMISO CON LA EMPRESA ESTÁ ACORDE CON LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO?.....	80
TABLA N° 18 ¿CONSIDERA USTED LOS COMPORTAMIENTOS DE LOS TRABAJADORES ESTÁN ACORDE A LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO?.....	81
TABLA N° 19 FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECIFICA	84
TABLA N° 20 FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	85

TABLA N° 21 CHI CUADRADA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECIFICA	86
TABLA N° 22 FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECIFICA	88
TABLA N° 23 FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	89
TABLA N° 24 CHI CUADRADA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECIFICA	89
TABLA N° 25 FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	92
TABLA N° 26 FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	93
TABLA N° 27 CHI CUADRADA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	93
TABLA N° 28 FRECUENCIAS OBSERVADAS DE LA HIPÓTESIS GENERAL	96
TABLA N° 29 FRECUENCIAS ESPERADAS DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	97
TABLA N° 30 CHI CUADRADA DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	97

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 ¿CONSIDERA USTED QUE EL LÍDER TIENE BIEN DEFINIDAS LAS METAS DE TRABAJO?	64
GRÁFICO N° 2 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS LIDERES APLICAN IDEAS DE MEJORA?.....	65
GRÁFICO N° 3 ¿CONSIDERA USTED QUE EL LÍDER LOGRA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD DEL TRABAJO?	66
GRÁFICO N° 4 ¿CONSIDERA USTED LOS DIRECTIVOS TOMAN DECISIONES RESPONSABLEMENTE?	67
GRÁFICO N° 5 ¿CONSIDERA USTED LA EMPRESA TIENE BUEN AMBIENTE LABORAL?	68
GRÁFICO N° 6 ¿CONSIDERA USTED LOS DIRECTIVOS REALIZAN UNA REVISIÓN CONTINUA DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES?	69
GRÁFICO N° 7 ¿CONSIDERA USTED LOS RECONOCIMIENTOS QUE BRINDA LA EMPRESA ESTÁN ACORDE A UNA REALIZACIÓN PROFESIONAL?	70
GRÁFICO N° 8 ¿CONSIDERA USTED, LOS RECONOCIMIENTOS QUE USTED DESEMPEÑA EN LA EMPRESA ESTÁN ACORDE CON EL TRABAJO DE CALIDAD?	71
GRÁFICO N° 9 ¿CONSIDERA USTED LOS RECONOCIMIENTOS ESTÁN ACORDE AL BUEN DESEMPEÑO QUE REALIZA LA EMPRESA?.....	72
GRÁFICO N° 10 ¿CONSIDERA USTED QUE SE APLIQUE LA INTEGRACIÓN A LAS ORGANIZACIONES DE ACUERDO AL RENDIMIENTO LABORAL?.....	73
GRÁFICO N° 11 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS INCENTIVOS Y PREMIOS DE DEBEN REALIZAR DE ACUERDO AL RENDIMIENTO LABORAL?	74
GRÁFICO N° 12 ¿CONSIDERA USTED LA DOTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO MEJORA EL RENDIMIENTO LABORAL?	75
GRÁFICO N° 13 ¿CONSIDERA USTED LA PRODUCTIVIDAD QUE SE LOGRA EN LA EMPRESA SE DESARROLLA EN BASE AL TRABAJO EN EQUIPO?	76
GRÁFICO N° 14 ¿CONSIDERA USTED QUE EL TRABAJO EN EQUIPO PERMITE LOGRAR LA SATISFACCIÓN LABORAL?	77
GRÁFICO N° 15 ¿CONSIDERA USTED LA FRUSTRACIÓN SE ORIGINA DE ACUERDO A LA PRESIÓN EN EL TRABAJO EN EQUIPO?.....	78
GRÁFICO N° 16 ¿CONSIDERA USTED LA EFICIENCIA QUE REALIZA LOS TRABAJADORES ESTÁ ACORDE A LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO?	79
GRÁFICO N° 17 ¿CONSIDERA USTED EL COMPROMISO CON LA EMPRESA ESTÁ ACORDE CON LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO?.....	80
GRÁFICO N° 18 ¿CONSIDERA USTED LOS COMPORTAMIENTOS DE LOS TRABAJADORES ESTÁN ACORDE A LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO?.....	81

GRÁFICO N° 19	83
GRÁFICO N° 20 CHI CUADRADA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	87
GRÁFICO N° 21 CHI CUADRADA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECIFICA	91
GRÁFICO N° 22 CHI CUADRADA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECIFICA	95
GRÁFICO N° 23 CHI CUADRADA DE LA HIPÓTESIS GENERAL	99

RESUMEN

La actual tesis que está titulada como: “El clima laboral y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, 2019”, tiene un enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y con un diseño no experimental.

Donde la población de estudio estuvo sostenida por 150 colaboradores de la Empresa Plaza Vea Pisco, por lo que la muestra ha sido elaborada de forma probabilística, donde a su vez se obtuvo un resultado de 108 trabajadores.

En cuanto a la recaudación de datos con referencia a la conducta de las variables tanto de clima laboral como de satisfacción de los trabajadores, se seleccionó como técnica de recopilación de datos una encuesta y se aplicó como un instrumento de recaudación de información, estableciendo un cuestionario que se conformó mediante 18 ítems con una escala de valoración de Likert.

En cuanto al análisis de resultados utilizamos en el empleo de codificaciones y tabulaciones del resultado de la encuesta realizada, de la misma manera la información tuvo que ser ordenada para tabular con mayor facilidad y someterla a un proceso utilizando técnicas estadísticas.

Para presentar los resultados se establecieron y diseñaron tablas y gráficos, lo que más adelante hace el contraste con las hipótesis es la técnica del Chi cuadrado, donde se demuestra que la hipótesis general queda comprobada,

sosteniendo así que el clima laboral influye de manera directa y positiva con la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Plaza Vea, Pisco, 2019.

Para terminar presentamos las conclusiones y las recomendaciones como proposición de la investigación.

Palabras claves: Clima, Satisfacción laboral, liderazgo, comunicación, evaluación del desempeño.

ABSTRACT

The current thesis that is entitled: "The work environment and its influence on the satisfaction of the workers of the company Plaza Veá Pisco, 2019", has a quantitative approach, with an applied type research, correlational descriptive level and with a non-experimental design

Where the study population was supported by 150 employees of the Plaza Veá Pisco Company, so the sample has been prepared in a probabilistic way, where in turn a result of 108 workers was obtained.

Regarding the collection of data with reference to the behavior of the variables of both the work environment and the satisfaction of the workers, a survey was selected as a data collection technique and was applied as an information collection instrument, establishing a questionnaire which was formed by 18 items with a Likert rating scale.

Regarding the analysis of results, we use the coding and tabulations of the result of the survey carried out, in the same way the information had to be ordered to tabulate more easily and subject it to a process using statistical techniques.

To present the results, tables and graphs were established and designed, which later makes the contrast with the hypotheses is the Chi-square technique, where it is shown that the general hypothesis is proven, thus maintaining that the work environment directly influences and positive with the satisfaction of the workers of the Company Plaza See, Pisco, 2019.

Finally, we present the conclusions and recommendations as a research proposal.

Keywords: Climate, Job satisfaction, leadership, communication, performance evaluation.

INTRODUCCIÓN

El Clima Laboral es el medio ambiente físico donde los trabajadores realizan sus actividades y mezclan sus emociones y sensaciones en dicho trabajo cotidiano, vale decir que está ligado directamente a la conducta de los colaboradores, con su forma de realizar sus actividades, de pensar y de la interrelación que ellos tengan con la organización a la que pertenecen.

Las decisiones que se toman en la alta gerencia de una empresa y su generación de cultura, son elementos que conllevan a la identidad de un clima laboral solvente, que por lo tanto produzcan satisfacción en los colaboradores.

La presente investigación en desarrollo, considera como propósito determinar la influencia del clima laboral sobre la satisfacción de los trabajadores de la Empresa Plaza Vea Pisco, donde se debe considerar los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, una vez identificado el planteamiento del problema, la importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores y su relación con la satisfacción laboral, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima laboral repercutirá positivamente en satisfacción que sienta el trabajador dentro de la organización. Por consiguiente, se considera que

un correcto clima organizacional influye positivamente sobre el óptimo desarrollo de los empleados.

Para presentar el **capítulo II**, consideramos el marco teórico que en la investigación contiene los antecedentes tanto internacionales como nacionales que fundamenta teorías que se han estudiado con anterioridad y que han sido comprobadas con la finalidad de validar nuestras bases teóricas, donde estamos estableciendo relaciones directas entre nuestras variables.

Para el **capítulo III**, se están considerando elementos de suma importancia en la investigación, tales como las hipótesis y las variables de estudio, donde presentamos las supuestas respuestas a la investigación y donde también establecemos los indicadores tanto de la variable dependiente como de la independiente, para con ellas mostrar las respectivas dimensiones en que se desarrollan dichas variables.

Para el **capítulo IV**, estamos considerando la metodología de la investigación, la que a su vez nos conlleva a conocer el método específico que emplearemos en la investigación, por lo que estamos considerando emplear el método descriptivo correlacional ya que describimos, al mismo tiempo analizamos e interpretamos los datos de manera sistemática y relacionamos los hechos directamente con las variables ya que al recolectar los datos y tabular la información comprobamos el grado de relación e influencia que existen entre nuestras variables.

Para el **capítulo V**: tenemos la presentación de resultados y el desarrollo de la interpretación de los mismos que por medio de las encuestas se demuestra la fiabilidad de la influencia entre las variables, también presentamos las hipótesis que se han planteado inicialmente.

Para culminar la investigación se están considerando las conclusiones y las recomendaciones que se han establecido con el objetivo de nutrir la investigación y que ésta aporte en las tareas diarias que son consideradas para el bienestar de la empresa que sometemos a investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La existencia de las crecientes preocupaciones que tienen las empresas por la actuación de sus trabajadores y la división de las tareas que realizan, viene siendo un tema abordado por muchos autores, ya que representa la importancia dentro de las estructuras y procesos organizacionales. Considerar las percepciones que se generan los trabajadores depende únicamente de las estrategias que se propongan en la alta dirección para tomar medidas que hagan que incremente el rendimiento de cada uno de ellos en base a su comportamiento y su desempeño. Si se desea una empresa exitosa pues debe crearse un clima laboral armonioso y gratificante en la que los individuos desarrollen un equilibrio entre su trabajo y sus mejoras económicas.

Sobre el clima laboral Sicán (2007) indica que el “Clima laboral es el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen los trabajadores del lugar donde se desarrolla sus actividades. Son las cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos por las personas que componen la empresa y que influye sobre su conducta.” (p.24)

La satisfacción laboral se entiende por la definición de las percepciones y las actitudes de los trabajadores, quienes describen sus sentimientos positivos sobre sus puestos laborales en donde sus habilidades y conocimientos son evaluados en base a características y estándares que permiten que la organización alcance sus objetivos entendiendo dicho trabajo en relación con la productividad.

Un trabajador satisfecho tiene a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contrastes, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo.

Según Márquez (2012) sostiene que la satisfacción de los trabajadores es la percepción en cuanto a las actitudes del colaborador con referencia a su propio puesto laboral. Dichos trabajadores sustentan sus actitudes por las creencias y los valores que se crean en el mismo contexto de la organización, formando de esa manera una identidad laboral que se determina a través del conjunto de características que desarrolla el individuo frente a sus actividades y a la resolución de problemas en disposición al bienestar del equipo de trabajo.

La empresa Plaza Vea es una cadena de supermercados, que forma parte del grupo Intercorp y los Supermercados Vivanda, en el 2007 se expandió por el Perú, logrando aperturar tiendas en 25 provincias de la costa, sierra y selva. Hoy en día cuentan con más de 100 tiendas para proveer de productos y satisfacer las necesidades de los peruanos en cuanto a productos masivos.

La tienda Plaza Vea Pisco es la tienda número 101 de esta cadena de supermercados, la cual apertura el 12 de diciembre del 2014, donde la inauguró el director de marketing de supermercados peruanos Adalberto Müller, junto al gerente Patricio Bravo.

Esta cadena de supermercados ofrece una gran variedad de productos en diversas categorías como comestibles, frutas, verduras, carnes, abarrotos, electrodomésticos y textil con el objetivo de llegar a los hogares de Pisco con los mejores productos y servicios a los mejores precios.

La empresa Plaza Vea Pisco busca mejorar puntos importantes que han decaído:

Los trabajadores no se sienten motivados al realizar sus labores.

Renuncias del personal.

Actitudes tanto personales como profesionales extrañas y negativas.

Alta rotación de empleados.

Impuntualidad o absentismo.

La empresa Plaza Veá Pisco busca mejorar puntos importantes que afectan la productividad y por ende repercute de sobremanera en los resultados de la empresa:

Considerando los días de trabajo en horarios adicionales y el estrés: Muchos de los trabajadores se concentran en trabajar más horas de lo normal, sobrepasan sus 8 o 12 horas con la finalidad de obtener reconocimiento, sin embargo, el cansancio produce bloqueos mentales, estrés, desmotivación que afectan el desempeño del trabajador y la productividad.

En cuanto a la falta de inducción y capacitación laboral: Es problema central ya que disminuyen los indicadores de productividad en la empresa. Si los trabajadores no están actualizados en el área que ejercen no lograrán el desempeño y desarrollo que aporten para la empresa además de no sentir compromiso por parte del jefe para la solución de dicha escases de capacidades.

No se observa un buen liderazgo que guíe a los trabajadores, el líder es el responsable de dicho problema, donde una mala organización puede ocasionar problemas internos dentro de la empresa, ya que no hay responsabilidad ni definen las labores que le corresponden a cada trabajador, ello ocasionara problemas a futuros que interrumpen los buenos resultados que busca desarrollar la empresa.

Plaza Veá Pisco a medida de reclamos de los trabajadores ha tomado en cuenta las siguientes medidas:

Buscará establecer buenas relaciones, vínculos donde el trabajador se sienta el espacio adecuado para desarrollar su actividad diaria de la mejor manera, de esta manera se sentirá importante y se mostrará motivado, con la disposición de establecer lazos fiables con su equipo de trabajo y con todos los miembros de la empresa. Llevando a cabo eventos, paseos que realiza la empresa con el fin de lograr que los trabajadores se conozcan más, interactúen y se relacionen entre sus compañeros.

Buscará establecer el plan llamado una hora con el psicólogo donde el trabajador dejara sus problemas, su estrés, sus actitudes negativas. Ello ayudará a cambiar ciertas actitudes, comportamientos del trabajador así lograra un mejor trabajo en la empresa sin presiones.

Para evitar la competencia, vale mencionar que es de suma importancia tener deseos de superación y tener ambiciones profesionales, pero no se puede medir el éxito personal en base al mal trabajo de otras personas, es responsabilidad del jefe de área quien es la persona encargada de formar un buen equipo de trabajo, un buen ambiente laboral, de apoyo, de reconocimiento que sea gratificante y motivado para el trabajador.

Realizar reconocimientos por el desempeño de los trabajadores, llevando acabo le elección del mejor colaborador del mes, de esta manera el trabajador se sentirá motivado y reconocido por su esfuerzo.

Para consolidar un ambiente laboral en donde el trabajador de plaza vea pisco pueda desarrollarse personal y profesionalmente de la manera adecuada, debe tomarse en cuenta las siguientes medidas: valorar el equipo de trabajo, gestionar los problemas y fortalecer las relaciones y la comunicación.

1.2 Problemas de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿En qué medida el Clima Laboral influye en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿En qué medida el Liderazgo influye en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019?
- b) ¿En qué medida la Responsabilidad influye en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019?
- c) ¿En qué medida el Reconocimiento influye en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Se busca obtener un buen clima laboral para el desarrollo de la satisfacción de los trabajadores para obtener mejores resultados y obtener una mejor productividad y rentabilidad para la empresa.

1.3.2 Justificación práctica

Las propuestas realizadas ayudaran a la empresa Plaza Vea Pisco mejorar sus actividades acordes a las sugerencias brindadas basadas en las necesidades de sus integrantes para que se puedan establecer estrategias que se apliquen en todos los niveles organizacionales que les permitan mejorar el clima laboral.

Así mismo, al obtener las respuestas sobre el nivel de satisfacción de los empleados, también se reconocerá el desarrollo de cada individuo dentro de su puesto laboral, teniendo en cuenta puntos importantes como:

Implicación con la organización.

Sentirse útil para la sociedad estímulo en la empresa.

Percepción de estabilidad en el puesto de trabajo.

Satisfacción con el salario recibido, etc.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Conocer el Clima Laboral influye en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, 2019

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Conocer el Liderazgo influye en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, 2019
- b) Conocer la Responsabilidad influye en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, 2019
- c) Conocer el Reconocimiento influye en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, 2019

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Veneluto (2009) en su investigación concluye que:

Si nos enfocamos en los últimos tiempos, la globalización como corriente mundial, ha conducido a que las organizaciones rediseñen sus actividades empresariales dirigiéndolas hacia la satisfacción de los clientes, teniendo la finalidad de lograr la optimización de su productividad en los mercados tanto nacionales como internacionales. De la misma manera, existen muchos estudios acerca de la relevancia que tienen los que dirigen las empresas para que puedan lograr un saludable clima laboral, que tenga efectividad y que coopere en las mejoras de calidad en el producto y servicio. En tanto, la investigación de Veneluto se estudia los factores y las formas que dentro del clima laboral impactan dentro de la productividad, considerando las pequeñas y medianas empresa que se encargan del servicio de transporte en la ciudad de Autónoma en Buenos Aires – Argentina. Por ello, se realizó la investigación de una casuística empresarial con el que se completa la investigación de campo en tipo no experimental que aplica herramientas en la recolección de datos que son cuantitativas y cualitativas en donde los trabajadores de dicha

empresa fueron seleccionadas como objeto de estudio, la técnica empleada fue la encuesta y con observación directa, donde se pudo concluir que los aspectos negativos de las variables en estudio son muy altos en identificadores como son: la cooperación, la resolución de conflictos y la identificación con los propósitos de la organización. Esto se refiere al efecto de una gerencia ineficiente en recursos humanos.

Rivera, Hernández y Oreste (2018) En su investigación concluyen que:

Motivar y satisfacer las necesidades de los colaboradores en sus actividades son imprescindibles para el desempeño de un buen clima organizacional y más aún en tiempos de cambios constantes y difíciles.

Esta investigación realizó un análisis en la motivación de una empresa a su vez, el clima organizacional y el efecto de la satisfacción en las relaciones que desarrollen sus trabajadores en la interacción laboral desde el enfoque de cada departamento de trabajo y también de géneros. En la investigación se halló que las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral y el clima organizacional.

Arboleda y Nairobi (2011) en su investigación concluye que:

Se muestra el resultado de un estudio aplicado en los trabajadores de la empresa Premex en Ecuador; en donde se encontraron las más relevantes enfermedades tanto físicas como psicológicas de los colaboradores de dicha empresa.

Una vez hallados los problemas la investigación establece un programa elaborado para usarlo frecuentemente para un mecanismo que con eficacia evite el padecimiento muscular y en orden de estructura psicológica, para que fortalezca los espacios que brindan seguridad y permite alcanzar un rendimiento eficaz y un buen desarrollo de las actividades laborales. Vale recalcar que para el desempeño adecuado de las tareas diarias se necesita de esfuerzos continuos ya sean físicos o intelectuales; al tener esos elementos muy bien balanceados estos cooperan en realizar las tareas con mayor eficiencia y productividad, muy por el contrario si se tienen alteraciones en el funcionamiento del cuerpo y la mente, ocasionados por distintos factores, podríamos entonces generar otras enfermedades o algún accidente y no lograr la ejecución de la tarea como verdaderamente debe hacerse. Este estudio se direcciona en enseñar los estudios más importantes que se han establecido de acuerdo a la eficacia y eficiencia del uso de cada una de las pausas activas en los mecanismos laborales. Asimismo, indica una guía de

algunas enfermedades que adolecen los colaboradores y también facilita los indicadores para combatirlas.

Pérez y Rivera (2015) en su investigación concluyen que:

En la actualidad hay un consenso con referencia al clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores que se han fundamentado como variables en la gestión de dirección en las empresas, pero a su vez, no se tiene claridad en la clase de efectos que tienen esas variables en el desempeño general de la actividad empresarial.

Esta tesis ha mostrado la observación de los niveles en ambas variables, tanto en el clima organizacional, como en la satisfacción de los colaboradores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana, donde se comprenden los periodos de abril a diciembre del 2013. En la investigación se consideró aplicar un cuestionario sobre el clima organizacional de Sonia Palma y la satisfacción laboral de Price que se adaptó a lo referido por Alarco, se realizó dicho cuestionario a 107 colaboradores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana en Iquitos y Pucallpa, que se contestaron de manera individual y solamente en un momento, con mucha confianza de los usuarios. Los resultados que se obtuvieron evidencian que sí hay predominio en nivel medio con un porcentaje de 57.9, por lo que, si hay un correcto clima organizacional es considerado como factor necesario en la institución ya que sí existe

influencia en la satisfacción laboral. Se concluye que existe relación causa-efecto positiva en el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto de Investigación de la Amazonía en el 2013.

Rogriguez, Retamal y Cornejo (2011) en su investigación concluye:

Que existe influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral y son elementos validados en la gestión empresarial.

Uno de los objetivos de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas.

Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la región del Maule.

Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de las instituciones. En esta evaluación se aplicó cuestionarios confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. El desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, solo el clima predice

significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción solo predice el rendimiento y la productividad. (p.2)

2.2.2 Antecedentes Nacionales

(Carpio, 2015) en su investigación concluye:

Este trabajo de investigación, que tiene como problema de investigación la importancia del clima laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, permitió conocer con realismo la situación global sobre la variable estudiada, y se pudo determinar las dimensiones descuidadas y las mejores implementadas, siendo abordadas, saber cómo es la realización personal en los servidores públicos, como se realiza la supervisión laboral en las labores desarrolladas por los servidores de esta institución y saber cómo son las condiciones laborales de los servidores públicos de la municipalidad provincial Mariscal Nieto 2015. Los objetivos que se plantearon fueron: determinar la importancia del clima laboral en los servidores públicos, así mismo conocer la realización personal determinando el involucramiento de cada uno de los servidores públicos, describiendo la comunicación en relación a la importancia del clima laboral, teniendo en cuenta las condiciones laborales determinados por la supervisión. Todos los objetivos nos han permitido precisar si hay satisfacción del personal

mediante su desempeño. La metodología utilizada fue la de ser una investigación de campo y descriptiva. Como técnica de investigación hemos utilizado la encuesta, aplicando la escala del clima laboral. Este instrumento mide el grado de realización personal, involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales del personal, con 17 ítems en escala de Likert. Las unidades de estudio estuvieron conformadas por un universo de 438 servidores públicos, donde se tomó una muestra de 204 trabajadores (entre profesionales titulados o técnicos contratados). El muestreo fue aleatorio estratificado, siendo los encuestados elegidos al azar, pero proporcional a cada grupo poblacional. Se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales, se halló mediante el coeficiente de Cronbach que arrojó una confianza del 95%. De los resultados el 53,2% de los trabajadores de la municipalidad provincial Mariscal Nieto consideran que es regular, la promoción del desarrollo personal de los servidores públicos, el 27,8% considera que es poca la promoción de la empresa. El 45,3% de los servidores públicos considera que es regular, la promoción de la capacitación en los trabajadores por parte de los jefes, el 34,7% considera que es poca esta promoción. Para el 51,2% de los servidores públicos de este municipio, los objetivos del trabajo están claramente definidos en la municipalidad. El 37,5% considera que es regular. Entre las principales conclusiones arribadas están que para el 70,7% de los

servidores públicos de la municipalidad, es favorable el clima laboral, mientras que para ninguno de ellos lo considera desfavorable. La mitad de los servidores públicos de la municipalidad considera que es regular la realización personal de ellos en los subindicadores: desarrollo, reconocimiento y capacitación. En cuanto al involucramiento se ha encontrado que el compromiso y mejoramiento e identidad en los servidores públicos, en un 50% hace poco o muy poco por involucrarse con la municipalidad. Se concluye que la supervisión laboral realizada por los jefes en los aspectos apoyo y mejoramiento, reglamentación y evaluación, claridad del proyecto. Muestra que es calificada como poca, ya que se hace por solo la mitad de los servidores públicos de la municipalidad. Se sugiere fortalecer el área de recursos humanos y así implantar programas de capacitación ofreciendo herramientas a los colaboradores para lograr un cambio de actitud que repercuta en la mejora del desempeño de sus funciones. La información nueva obtenida permitirá adoptar estrategias de mejoramiento para potenciar el servicio a los ciudadanos y cualificar las relaciones persona-directivos, institución-proyecto, ambiente-clientes, esto permitirá al personal una labor satisfactoria, mayor bienestar para las respectivas familias, los directivos podrán atender a la población, se sugiere implementar programas que evalúen el desempeño y diagnóstico de necesidades de capacitación en el personal y así tomar

las medidas más oportunas para corregir falencias que tenga el personal (ppp.6-7-8)

(Marchinares, 2016) en su investigación concluye:

En la presente investigación, se presentan los resultados del estudio sobre las variables clima laboral y satisfacción laboral en el personal tele operador de la empresa Arvato Bertelsman en el año 2016. se trabajo con un total de 250 tales operadores, mayores de 18 años y de ambos sexos. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos escala de clima laboral CL – SPC (2000) que evalúa la percepción global del ambiente laboral conjuntamente con sus dimensiones, y por otra parte se utilizó la escala de satisfacción laboral SPC (1999). La presente investigación se ejecutó con el muestreo no probabilístico intencional, un muestro no probabilístico es aquel en que no todos los sujetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, y es intencional, puesto que este tipo de muestreo se realizó en función al criterio del investigador. Entre los principales resultados, se encontró que existe una relación significativa y altamente positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral, así mismo se encontró que el 64% de la tele operadores perciben un muy favorable clima laboral, además un 60% de los mismos evidencia tener una alta satisfacción en su trabajo. En cuanto a la correlaciones, éstas son significativas y altamente positivas entre las dimensiones

de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción. (p.11)

(Malasquez, Pérez, 2016) en su investigación concluye:

El presente estudio de investigación descriptiva correlacional tuvo como objetivo general, determinar si existe relación entre la rotación de personal y el clima laboral del hipermercado Plaza Vea del Real Plaza Trujillo 2016. Se trabajó con una muestra de 105 empleados de diferentes sexos. El instrumento utilizado fue la encuesta. Este instrumento fue validado por el especialista y metodólogo, su propósito fue recoger, medir y analizar la información sobre el nivel de rotación del personal y el clima laboral de los empleados. Los resultados que se encontraron, fueron analizados a través de tablas de distribución de frecuencias unidimensional y bidimensional, para determinar la influencia del nivel de rotación de personal y el clima laboral de los empleados, se utilizó la prueba del chi – cuadrado, considerando un nivel de significancia del 0.05. Se concluyó que la rotación del personal tiene relación con el clima laboral regular, además que el nivel de rotación del personal influye en el clima laboral del hipermercado Plaza Vea, sede Real Plaza Trujillo, año 2016.(p.9)

(Málaga, 2018) en su investigación concluye:

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de notificadores de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018. Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño no correlacional. La población estuvo conformada por 40 notificadores de la corte superior de justicia Ica y la muestra quedo constituida por la totalidad de la población los cuales fueron elegidos mediante la aplicación de la técnica del muestreo censal. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario sobre el clima laboral y un cuestionario sobre desempeño. Mientras que para el procedimiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras, además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis. Los resultados demostraron que existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los notificadores de la corte superior de justicia Ica. Esto quiere decir que un adecuado clima laboral favorece el mejor desenvolvimiento laboral de los trabajadores. (p.11)

(Portocarrero, 2018) en su investigación concluye:

El presente trabajo titulado satisfacción y clima laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas tiene por objetivo conocer el nivel en el que se encuentran las dos variables mencionadas y sobre todo ver si existe relación entre ellas, con la

finalidad que en futuras investigaciones se resuelva el problema encontrada en esta importante institución. La muestra fue de 30 trabajadores, de quienes se obtuvieron los siguientes resultados después de la aplicación de los cuestionarios: 53,33% de ellos tienen un nivel medio de satisfacción laboral, en relación a los factores como condiciones físicas y confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal desempeño de tareas y relación con la autoridad, mientras que en clima laboral el 66,67% se encuentran en un nivel bajo en base a factores de administración, los objetivos de la organización, liderazgo, comunicación, motivación la propia satisfacción laboral. Para la relación de variables se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, resultando alta y directa, que significa que a mayor satisfacción laboral es mejor, es el clima laboral de los trabajadores, lo que implica que se mejora ambas variables. (p.5)

2.2 Bases Teóricas

El clima organizacional y su importancia en la interactividad de las personas que trabajan en un mismo lugar, ha sido uno de los temas que han desarrollado mayor influencia, frente a los distintos momentos de crisis que pueden afectar a las empresas en la actualidad. Es también relevante no confundir éste término con la cultura organizacional, ya que el clima organizacional consiste en lograr crear ambientes que sean propicios para la interrelación de los trabajadores consiguiendo una atmósfera satisfactoria que también la relacionamos con las costumbres, la ética, la moral y la satisfacción de necesidades de los miembros de la organización.

La administración de personal no es una función exclusiva de las unidades o áreas de personal o recursos humanos, sino que ésta es compartida y ejercida con mayor intensidad por los gerentes que tienen personal bajo su mando; en la gestión también tiene importante participación las denominadas áreas del trabajo social, cuyas actividades se orientan a lograr el bienestar de los trabajadores buscando un equilibrio emocional en su comportamiento individual y laboral.

Clima Laboral

Bordas (2016) define el clima laboral como la agrupación de rasgos comunes que determinan los medios de trabajo, por lo tanto, es el medio ambiente donde se percibe los problemas, habilidades de los trabajadores para aumentar o disminuir su productividad. En este sentido consideramos que el clima laboral se refiere al comportamiento que tiene la empresa con los trabajadores.

(Jaume, 2012) Menciona que el clima laboral es uno de los indicadores que se cuestiona partiendo del reglamento de la empresa hasta el mejoramiento del equipo y el ambiente de trabajo. Uno de los factores que influye de manera muy productiva en el clima organizacional es el compromiso de los integrantes de todos los niveles de la empresa porque a través de esa responsabilidad se pueden establecer procesos eficientes y el desarrollo de políticas organizacionales que cooperen en la mejora del desempeño de cada colaborador. A su vez, es de suma importancia considerar las necesidades del trabajador y la capacidad que puede tener la empresa para satisfacerlas.

Según (Chiang, Partido, 2010) menciona que el clima laboral es el ambiente que percibe dentro de la empresa, ya que se interrelaciona con la motivación de todos los trabajadores. Asimismo, hace

referencia al reconocimiento del esfuerzo, a un incremento en el valor, la moral y a la vez el mejoramiento de la producción.

Para (Nuñez, 2012) el clima laboral es el lugar que genera un empleado con los individuos de su entorno cuando realizan sus actividades en cada área de trabajo y eso aporta en la empresa para la consecución de sus objetivos y le da formas de identificación a una organización. Podemos decir que influyen elementos como la motivación y la satisfacción en la realización de las tareas y crean expectativas saludables si se saben aplicar.

El estudiar hoy en día a las personas ha sido constituido como un elemento básico en las organizaciones, en especial para el área de recursos humanos, quienes están enfocados en las características que los individuos poseen y en sus aspiraciones para tratar de direccionarlos hacia los efectos de producción que deben cubrirse en la empresa.

Para Anzola (2003) hablar de clima organizacional hace referencia a la significación de percepciones y a la forma en que los individuos interpretan su trabajo en la organización a la que pertenecen, asimismo su comportamiento, haciendo que dichas acciones hagan diferencias frente a otras organizaciones.

Según las investigaciones existe una relación positiva entre las emociones, el compromiso y la creación de los valores en una

organización que facilitan la productividad laboral de la misma y así aseguran la rentabilidad y el desempeño de los empleados en base a esta relación.

Por ello Chiavenato (2002) indica que el clima organizacional nos hace referencia netamente al ambiente interno de la empresa y a la relación que existe entre los integrantes de la misma, de esa manera se orienta a la motivación de los grupos y eso causa un ambiente laboral satisfactorio.

Por ello podemos afirmar que todos los factores en la empresa originan la motivación entre sus integrantes, por lo que se considera que estos elementos facilitan la satisfacción de cada una de las necesidades de estas personas, ya que influye en sus emociones y por lo tanto también influye en la organización.

Según Seisdedos (1996) se le llama clima organizacional a todas las percepciones en su totalidad que una persona tiene con respecto a la organización a la que pertenece y también a la voluntariedad que tengan ambas por preservar esa interacción. Por lo consiguiente la relación de esta interacción crea un vínculo y un sentimiento de lealtad hacia la organización de tal forma que se puedan hacer sacrificios por el bienestar de la organización.

Asimismo Schein, (citado por Davis, 1991) afirma que el ambiente organizacional también es considerado como atmósfera o como cultura organizacional y es la agrupación de apreciaciones,

costumbres, creencias y políticas que tienen los individuos que están en ella.

Para hablar de ambiente laboral indiscutiblemente debemos asumir que es un elemento clave para afianzar las relaciones de las personas en las empresas, pero a su vez resulta muy difícil asumir una definición en base a las características que logran determinarla. Si nos enfocamos en la percepción de los empleados, entonces decimos que se basa en las condiciones para la satisfacción en su trabajo.

Tal como expresa Rodríguez (2000) el clima organizacional hace que las percepciones sean compartidas entre la organización y los integrantes que laboran en ella, con referencia al trabajo que están basados en los ambientes tanto físicos como interpersonales que buscan lugar en el contexto regular de la formalidad que tenga su trabajo.

Si lo observamos desde la perspectiva del empleado confirmamos una contribución al puesto de trabajo y ende a la empresa; y desde la perspectiva empresarial se refiere a la sumatoria de elementos que se relacionan con clima organizacional y a su vez con la eficiencia, la productividad y la eficacia en el desarrollo de sus empleados. El encontrar múltiples factores que cooperan en la elaboración de un buen clima laboral significa un nuevo impacto de mejoras en el

ambiente de trabajo, donde las empresas deben invertir en dichas mejoras.

De otra manera Pastor (2000) señala que para lograr establecer un buen clima organizacional existe un proceso estructurado y de necesidad que puedan funcionar para establecer un orden que recargue de estímulos a los colaboradores, a tal punto que cuando se tenga que enfrentar ocasiones de caos, esos estímulos logren funcionar en base a la importancia que tiene cada integrante de la organización.

Según Dessler (2009) no existe ningún acuerdo establecido para utilizar el término de clima organizacional, todos los conceptos se enfocan en elementos objetivos basados en la estructura y reglamentos de lo que perciben hasta como le dan importancia a los atributos y las emociones del personal.

Por otra parte Méndez y Álvarez (2006) indican que el clima organizacional forma un ambiente que identifica a la organización y describe la percepción de los integrantes coincidiendo a su vez con las condiciones laborales que se les ofrece, como parte de su satisfacción direccionadas a la importancia que le da la organización a factores como la motivación, el control, la interacción, la comunicación de grupos, el trabajo en equipo, la sinergia, etc., y estos factores conducen a establecer valores y creencias que elevan un grado de percepción, participación y de actitud frente a la

organización, influenciando de esa manera en la conducta y en la satisfacción de los trabajadores.

Para entender el clima laboral, es importante detectar los elementos importantes que favorecen al ejercicio empresarial para el desarrollo de la organización. Si existen ambientes de trabajo que son positivos, pues entonces, éstos contribuyen en el incremento de la productividad y fortalecen la conjunción de compromiso de los trabajadores. En efecto, para que los resultados se consideren productivos se debe mejorar el ambiente de trabajo, ocasionando sensaciones estimulantes y agradables para lograr un equipo de trabajo predispuesto a alcanzar los estándares de productividad con esfuerzo, dedicación y motivación.

Mostrando la realidad de hoy en día, es indispensable para las organizaciones tener certeza en definir las estrategias para que el clima laboral se optimice y de esa manera los trabajadores estén motivados y le den valor agregado a su trabajo y así lograr los objetivos propuestos por la empresa.

Para Chiang, Martín y Núñez (2010), entienden el clima organizacional como una percepción de múltiples dimensiones, donde la mayor dificultad es determinar su forma de medición. Sin embargo, dicha dificultad está relacionado a los elementos significativos que se obtienen de las experiencias de los individuos en el desenvolvimiento de sus actividades.

Las dimensiones que miden estos indicadores están fundamentadas en estudios de elementos como: la orientación hacia las normas, la responsabilidad de cada individuo frente a su trabajo, la atmosfera profesional, la estructura, las políticas y sus prácticas, las recompensas, la tolerancia, el manejo de conflictos, etc.

En cuanto a la interacción del clima organizacional con otras variables que se encuentran en contexto empresarial se entiende también las expectativas de los trabajadores, sus actitudes y la conducta que muestran como respuesta a los estímulos.

Elementos del clima laboral

(Nuñez, 2012) Principalmente señalar dos escuelas importantes, las cuales son:

Un enfoque de dimensiones, donde se explica la percepción del trabajador en el desarrollo de sus funciones y la forma en la que dichos trabajadores asumen respuestas a las dificultades y la toma de decisiones a las distintas circunstancias.

El otro enfoque es tipológico, que hace que la integración del trabajo se evalúe de manera general por distintos elementos.

Entonces los principales elementos que ayudan en la aportación para un buen clima laboral son las siguientes:

- Calidad de liderazgo
- Nivel de confianza
- Comunicación
- Responsabilidad
- Sensación de trabajo útil
- Recompensas justas
- Oportunidades
- Presiones razonables de trabajo.
- Control, estructura y burocracia razonable.
- Implicación y participación de los empleados.

Medición del clima laboral

Según (Nuñez, 2012) indica:

Todas las herramientas que se desarrollan en la medición del clima laboral son elementos que asignan resultados que son evaluados en la empresa y éstos son: los conflictos, la identificación, estructuras, reconocimiento, responsabilidades, etc.

Este modelo de medición dará a conocer que el clima laboral es afectado por la motivación las características del mismo y la satisfacción, hay instrumentos que se centran en el estilo de administración, en la cual se centra en siete elementos y son: proceso de liderazgo, motivación, comunicación, procesos de toma de decisiones, ajustes de meta y control. Desarrollando dicha medición se podrá obtener buenos resultados para el trabajador como para la empresa donde lo primordial es mejorar y mantener un buen ambiente en el lugar de trabajo. (p.32)

Importancia del Clima Laboral:

Carmouse y Cairo, (2012) sostienen que la importancia del clima laboral es detectar los elementos y condiciones, ya sean en contexto social y psicológico que deben caracterizar y a la vez repercutir en el desarrollo del trabajo de los individuos.

Características del Clima Laboral

(Maish, 2011) Indica unas series de características del clima organizacional que son importantes conocer:

El clima organizacional es constante y definido, es decir la empresa guarda líneas de estabilidad del clima laboral como ciertos cambios graduales.

Los comportamientos y actitudes de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa donde laboran.

El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima laboral, así mismo estas variables pueden traer problemas en el desarrollo y producción de la organización.

Problemas de la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma en la empresa, donde hay un mal clima laboral y los trabajadores puedan estar insatisfechos. (p.15).

Las características más resaltantes para obtener un buen clima organizacional se fundamentan en la influencia de algunas variables que se determinan desde los puntos empresariales hasta los puntos sociales y laborales que se relacionan con la productividad, tales características son:

- Ambiente social: es considerado como el espacio en el que los individuos se relacionan e interactúan, que componen elementos productivos para la organización.
- Ambiente físico: es el espacio en el que el trabajador ejerce sus actividades diarias.
- Comportamiento organizacional: se ve reflejado en la conducta de los individuos y en su interacción de grupos que cooperan con los objetivos y la rentabilidad de la organización.
- Estructura: se refiere al contexto de tamaño, centralización, departamentalización, formalización, especialización, todas en base a las tareas impuestas para cada proceso.
- Comunicación: dentro de la comunicación en el clima organizacional, es sumamente importante distinguir las generaciones de los grupos, para la optimización de una comunicación eficaz. Asimismo el establecer canales de comunicación que sean claros que genere sentimientos de permanencia y que a la vez que se aclaren las metas de la organización.
- Motivación: para mantener el desempeño óptimo de las organizaciones se debe motivar al trabajador, considerando su aporte que se refleja en el buen desempeño del mismo.
- Liderazgo: es uno de los elementos que se consideran influyentes directos del clima organizacional precisamente por lo que perciben

sus colaboradores, esto quiere decir, que se relaciona favorablemente con los procesos y la ejecución de las tareas que se fundamentan en la gestión del talento humano.

- **Capacitación:** para los individuos de la empresa, las capacitaciones generan crecimiento empírico y profesional, que permite mejoras tanto en conocimiento como en recompensas salariales.
- **Evaluación:** la retroalimentación sostiene evaluaciones trascendentes en el clima organizacional, respetar los estándares de dichas evaluaciones permite a las empresas controlar elementos que no han sido considerados con anterioridad.

Dimensiones del Clima Laboral

(Bordas, 2016) Indica tener ocho puntos importantes para el diagnóstico del clima laboral:

Autonomía: Es el nivel en el que los miembros de la organización puedan tomar decisiones y solucionar problemas sin consulta a sus superiores, es el grado en que se anima a los empleados hacer autosuficientes y tomar iniciativas propias, para buscar un propio desarrollo y tomar buenas decisiones que aporten en lo personal y laboral en la organización.

(Gaspar, Bustos, 2007) indica el clima laboral se proyecta en las siguientes dimensiones:

La valoración acerca de la condición física y el ambiente donde laboran, dentro de la organización, así mismo se lleva a cabo la normativa sobre prevención y riesgos laborales.

Flexibilidad e innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas, para llevar a cabo cambios que aporten para la mejora de la organización y el ambiente de trabajo.

Centralización de toma de decisiones: Analiza la manera de delegar procesos de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo: Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que brindan a los empleados frente a problemas relacionados o no con el trabajo. (p.97)

Funciones del Clima Laboral:

(Joaquin, 2013) Indica, el trabajador debe tener en cuenta las siguientes funciones, son:

Desvinculación: Lograr que los trabajadores que no están vinculados con las tareas que realizan se comprometan en la aportación del trabajo en equipo.

Obstaculización: Lograr que el trabajador que se sienta agobiado con deberes de rutina u otros requisitos que se consideran inútiles

cambien para el mejoramiento del trabajador como para la organización.

Espíritu: Es aquella dimensión de espíritu de trabajo, los trabajadores sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo gozan del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad: Los trabajadores gozan de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociadas al desarrollo de sus tareas.

Énfasis en la producción: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es directa, sensible a la retroalimentación.

Tolerancia a los errores: El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien en una forma amenazante inclinada a culpa a culpar.

Formalización: El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición. (p.52)

Liderazgo

Para Chiavenato (2009) el liderazgo establece algunas teorías que se someten a debate, tales como, si verdaderamente son competencias que son aprendidas y progresivas o si son propiedades innatas de una persona.

Actualmente el liderazgo es uno de los temas más investigados para determinar esta premisa, pues se ha establecido según otras teorías afines a la del autor que está sostenido que el liderazgo se da a través de una formación de habilidades y conocimiento que facilita aprendizaje constante. Por esta razón, en los últimos años las investigaciones se han profundizado para generar mayores habilidades y cualidades.

Ruiz, Gago, García y López (2012) sostienen que el liderar proviene de valores integrales que se concentran en la generación de energía, la perseverancia hacia el conocimiento, la capacidad para manejar y nutrir las habilidades adquiridas y el manejo de las emociones para lograr la admiración y el respeto de los otros.

Por lo tanto, los líderes poseen muchas capacidades importantes, pero entre ellos tenemos la influencia y la persuasión, como también el carisma que son capacidades únicas para se logre un trabajo colectivo.

Aquella persona que encamina al equipo en torno a los objetivos que determina un bien común, es considerado líder, ya que es un integrante que se involucra en su totalidad con las metas del equipo de trabajo y busca encajar los perfiles y habilidades de todos para formar sinergias favorables (Ruiz et al., 2012). Vale decir que un jefe es una persona que tiene capacidades, pero no en todas las ocasiones es líder, pero su trabajo depende más de la jerarquía que de la organización del trabajo.

Comunicación de grupos

Ninguna persona, grupo u organización existiría si no se transmiten mensajes que tengan significancia entre sus integrantes, solo de esa manera se logran transferir las ideas y la información.

Para Timothy y Judge (2013) la comunicación es un mecanismo básico y fundamentado mediante el cual, los individuos en una organización expresan todas sus frustraciones, así como también sus sentimientos. Es por ello que la comunicación manifiesta el medio más importante para expresar las emociones que se desarrollan con los sentimientos y de esa manera satisfacer las necesidades sociales. Para lograr un desempeño con buenos resultados de la comunicación, los grupos y equipos de trabajo deben ser estimulados para que actúen y permitan desarrollar las expresiones emocionales y asimismo tomar decisiones adecuadas.

Conceptualización de la variable satisfacción laboral

Satisfacción de los trabajadores

(**Chiang, 2010**) indica que la satisfacción de los individuos en una empresa es un estado de afectividad que ellos comprueban en su existencia laboral. El autor manifiesta que la satisfacción y la insatisfacción surgen del parecer y las vivencias de lo que se espera y lo que quiere obtener el individuo.

(**Viamentos, 2010**) señala que la satisfacción laboral se determina por el prototipo de actividad que realiza, vale mencionar que la labor que tiene que cada integrante de una empresa se fundamenta para dar a conocer sus capacidades y conocimientos con referencia a los obstáculos que deben superar. Los colaboradores que realizan un buen trabajo deben ser bien remunerados y se deben satisfacer sus necesidades de acuerdo a su desempeño.

(**Galaz, 2013**) menciona que la satisfacción es un estado emocional positivo y placentero resultante del buen trabajo realizado, es la actitud frente sus obligaciones donde el trabajador muestra, satisfacción con su trabajo actual, se siente optimista en el trabajo. La satisfacción mantiene una actitud positiva donde el trabajador se siente motivado, satisfecho con su entorno, tanto con los compañeros como también con el área donde se desempeña, estos aspectos

conlleven a la realización de un buen clima laboral donde se busca buena productividad para la empresa. (p.98).

(Ruiz, 2010) la satisfacción de los trabajadores es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que debería recibir, refiriéndose en términos generales a una actitud del individuo hacia su empleo entonces la persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias.

Entonces la satisfacción nace desde el punto de motivación o valor que le demos al trabajo, mientras más considerado y agradecido por el jefe más satisfecho laboraras, ello genera mayor productividad y desarrollo para la empresa. (p.57)

Elementos de la satisfacción laboral

(Fontes, 2013) indica siete elementos importantes que se desarrollan en la organización, puntos importantes para obtener buenos resultados en el trabajo:

- 1. El Jefe:** El gerente, jefe, o algún encargado del personal es la persona principal por la que una persona deja su trabajo. La satisfacción en el trabajo depende mucho del jefe, si se tiene un buen

jefe, que genere confianza seguramente obtendrá buenos resultados es decir trabajadores felices.

2. Recompensas: Elemento importante que se debe cuidar para lograr la satisfacción en el trabajo, es el programa de recompensas que ofrece, es decir los empleados necesitan sentirse valorados, reconocidos tanto por los jefes como por el equipo de trabajo.

3. Equipo: Se basa en la unión, el apoyo mutuo empezando desde el jefe, para obtener una buena satisfacción se tienen que trabajar en equipo, que todos busquen el mismo objetivo y motivación el de querer hacer bien las cosas.

4. Flexibilidad: El trabajador busca la flexibilidad muchas veces en sus horarios, puede ser que no se sienta conforme en su espacio laboral. Por ello darle la libertad de opinar de aportar ideas de esa manera se logrará los objetivos propuestos y de la misma la satisfacción en los trabajadores.

5. Estructura y reglas: Las reglas siempre son importantes, por ello debe asegurarse que estén bien definidas y que sean por todos conocidas. Una buena idea es pedirles algunas ideas a tus empleados, recuerda que la satisfacción en el trabajo también está en dar un poco de libertad a tu fuente de trabajo.

6. Actividad: No sobrecargues a tu equipo de trabajo. Organiza bien las actividades semanales, mensuales o trimestrales a fin que puedan cumplir en tiempo y forma todas sus metas. Muchos trabajadores se sienten abrumados por la sobrecarga de trabajo, lo que ocasiona que se estresen y decidan renunciar.

7. Emociones: Las emociones es otro de los elementos importantes para lograr la satisfacción en el trabajo, por ello debes brindar todo el apoyo a tus empleados en el momento en que lo necesiten. Buscar la empatía para obtener la confianza de las personas que trabajen contigo. (P.120).

Importancia de la satisfacción de los trabajadores

(Morales,Pérez, Medrano, 2009) plantea la importancia que trabajadores satisfechos ayudan voluntariamente al resto de sus compañeros de trabajo y cooperan con la organización, se esfuerzan para resolver problemas que se puedan presentar, aprenden a manejar la presión con más facilidad y los trabajadores que no están satisfechos encuentran problemas cada momento. Por ello es de importancia lograr la satisfacción de los trabajadores, de esa manera se logrará mayor productividad, los trabajadores no trabajan por obligación, sino que se esfuerzan día a día por llevar a la empresa a otro nivel, es decir radica en que ayuda a conocer los factores que pueden ser detonantes para que un trabajador se vaya de tu empresa.

Donde se busca trabajadores talentosos para el crecimiento a largo plazo y alcanzar el éxito deseado. (p, 118)

Desempeño laboral

Principalmente el esfuerzo que se realiza a lo largo de la vida es en base a un desempeño en un trabajo, ello hace referencia a las tareas y el logro de las metas, sin embargo, se considera también muy importante las habilidades que desarrollan o poseen las personas cuando se desenvuelven en el área que se encuentra a cargo. Se considera igualmente que el desempeño es motivado por recompensas que suelen ser consideradas como intrínsecas (sentido de autorrealización) y por supuesto las extrínsecas, que vienen a ser el status y las condiciones en la que se encuentra un trabajador. Las cuales suelen ser equilibradas por lo que la persona lo considera lo consideren íntegro, llegando así a la satisfacción.

Chiavenato (2002) Alega, que “el desempeño es considerado eficiencia que todo personal motivado genera en las organizaciones, la cual es necesaria para el funcionamiento de su labor y producir su satisfacción laboral” (p.54). Por ende, se puede decir que el resultado de la productividad generada por los empleados de un sector viene a ser la mezcla del desempeño generado con sus resultados obtenidos, sin embargo, para hacer esto posible primeramente se observa la atención en cuanto a la acción realizada, en pocas palabras, el

desempeño es quien influencia y define las habilidades de los trabajadores, por ello se considera que a más esfuerzo y empeño, mayor efectividad laboral.

Del mismo modo Palaci (2005) consideró que:

Hay diversos elementos que influyen en el desempeño laboral, los cuales se relacionan directamente por lo que, generan ya sea un bajo o alto desempeño laboral. Entre los que encontramos: las llamadas retribuciones de tipo monetarias y las no monetarias, satisfacciones relacionadas a las capacidades, potenciales (pueden ser competitivas) que tendrán efecto sobre el desarrollo constante de los empleados, incluyendo factores motivacionales y conductuales que demuestra el ser humano, ligado a un buen clima y cultura organizacional, no dejando de lado las expectativas que tienen presentes los empleados (p.160).

Según Palaci (2005) expone que “el mayor valor que se desea y se espera aportar a la organización es el desempeño laboral, en cual hace referencia a diferentes situaciones conductuales que una persona ejecuta en un determinado período de tiempo” (p.155).

Características del desempeño laboral

(Gutiérrez, 2015) Indica las concepciones sobre la satisfacción de los trabajadores, plantea se debe fijar esta percepción:

Retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo, oportunidades de progreso.

A lo largo de la historia, quienes estudiaban las capacidades, se enfocaban en los factores cognitivos e intelectuales los cuales predecían el desempeño laboral. Es por eso, que, se consideraba que las personas con mayor capacidad o habilidades tenían altas probabilidades de ser exitosos a nivel laboral.

Existen distintos factores que se consideran de vital importancia en el ámbito laboral, los cuales están relacionados con la personalidad y no básicamente con la inteligencia como quizá muchos piensan, estos son; el liderazgo, la creatividad, asistencia, cooperación, sobre todo empeño por lo que realiza, también es importante la evaluación de la comunicación interpersonal ya que también involucra habilidades para lo mencionado.

Por otro lado tenemos al “desempeño contextual” el cual nos conlleva a un buen desempeño laboral, lo que implica traspasar los

simple del desempeño, como por ejemplo, realizar esfuerzos adicionales, cooperar en distintos ámbitos o áreas, cumplir correctamente con las normas, por supuesto, realizar empeñosamente los trabajos asignados, con el fin de cumplir con los objetivos de la organización.

Importancia del desempeño laboral

Tomando en cuenta que los profesionales encargados de los recursos humanos pertenecientes a distintas organizaciones conocen con exactitud la importancia de la excelencia referente a la gestión en base al rendimiento de los trabajadores, también se conoce que hay diferentes dificultades que se muestran a nivel interno debido a que tanto los evaluadores como los evaluados muchas veces se resisten a realizar los debidos procesos, estos pueden ser por temor a las críticas que quizá puedan recibir por la manera en la que trabajan o quizá por la poca imparcialidad por parte de los evaluadores, todo esto ocasiona muchas veces tensión laboral, porque es de ello de quien depende su permanencia en la organización.

Referente a todo lo mencionado anteriormente no hay mucho por lo que preocuparse ya que hoy en día hay muchas empresas que tienen claras sus metas y visiones futuras, incluso hay otras que están adelantándose en tomar medidas que les permitirían afrontar exitosamente la percepción negativa que tienen los empleados al

momento de la evaluación que se les realiza para medir su desempeño laboral, para ello también están implementando soluciones innovadores que permitirían evaluar a los empleados sin que les genere algún tipo de temor o desconfianza.

Se considera que una de las mayores preocupaciones con las que deben lidiar los encargados de la administración y gestión del talento humano en las empresas es la gestión del desempeño, ya que esto genera inquietud en cuanto al conocimiento de los avances y la contribución por parte de los funcionarios, es preciso también la intervención en los procesos de mejoramiento continuo, ya que existe la necesidad de desarrollar e implementar una adecuada Gestión del Desempeño.

El mencionado tema involucra directamente a las acciones que la organización realiza lo cual favorecería a los resultados que se esperan.

Medición del desempeño

La medición está relacionada con la contabilidad sistemática y controlada, basadas en indicadores que muestran si las metas se van cumpliendo o por el contrario se retrasan, por lo que, en una gestión administrativa se mide la eficacia y sobre todo la efectividad brindada por el personal.

Estos indicadores ayudan a los encargados de la evaluación, a implementar a corto o largo plazo, mecanismos que subsanen esos retrasos que puedan tener en caso de que el indicador muestre que no se cumple algún objetivo por lo que en algo se estaría fallando, lo importante de la medición es que la organización progrese a medida que se eviten errores, o falencias que puedan perjudicar tanto a los trabajadores como a la organización en general, es por ello el seguimiento simultáneo de los niveles operativos de la empresa desde el rendimiento del más alto ejecutivo hasta los subordinados.

Evaluaciones de desempeño

En las organizaciones los modelos de evaluaciones tienen que ser los adecuados siempre y cuando esto esté de acuerdo a la realidad de la organización, la herramienta utilizada es el inicio de un proyecto en el cual intervienen la integración que existe entre los equipos de trabajo y las personas en general, a todo esto, el resultado esperado sería el grado de desempeño y por ende el comportamiento que estos muestran en la empresa al momento de ser evaluados.

Druker (2002) al momento en que se analiza el desempeño laboral, Druker hace mención sobre fijar nuevos conceptos en cuanto al término referido, en la cual se deberían innovar herramientas de medición, precisando así definir el desempeño en términos que no sean financieros. (p.75).

Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas dedicadas a la prestación de servicios incluyen en sus planes de trabajo factores motivacionales que por supuesto, estén relacionados con el buen desempeño laboral y de alguna manera u otra ésta la mejoren de manera directa por parte de los trabajadores, en la que el resultado viene a ser el de proporcionar una excelente atención a los clientes, entre ellos tenemos:

Satisfacción del trabajo por Davis y Newstrom (1991), quienes plantean que, “Las actitudes laborales se manifiestan mediante los sentimientos favorables y por ende desfavorables, los cuales son el medio en que los empleados perciben su labor” (p.203). La teoría mencionada está relacionada con el motivo del trabajo, y con quienes conforman su entorno laboral, como su equipo de trabajo, estructura organizativa, etc. Llegan a la conclusión que la satisfacción es una base de sentimientos en la organización, ya estos sean buenos o malos, diferenciándose de las metas y objetivos establecidos por la empresa, es por ello que al prestar atención a ciertas actitudes que muestran los trabajadores previenen un mal comportamiento a futuro para no obtener malos resultados.

Benavides (2002) “las aptitudes son las que definen al desempeño laboral, es por ellos que mientras mejor lleguen a ser las competencias del trabajador mejor será su desempeño” (p.72). En

otras palabras Benavides, nos explica que, las competencias son esenciales para definir las destrezas y que éstas sean visibles, para que el trabajador aporte así esas habilidades, en la cual cumplirá satisfactoriamente con sus responsabilidades eficaz y satisfactoriamente, según el teórico considera fundamentalmente tres tipos de competencias, las cuales con conformes a los objetivos propuestos por la organización, ellos son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. Por otro lado Mondy y Noe (1997) concluyeron que “el sistema que se aplica para la evaluación del desempeño, van de la mano con los procesos sometidos a recursos humanos, en la que se consideran distintos métodos y criterios de medición para saber el aprovechamiento de los empleados. (p.55).

Los métodos considerados por Mondy y Noe (1997) son:

- Planeación de recursos humanos: cuando llega el momento de calcular los recursos humanos de una organización, es necesario saber la información general y de promoción de los empleados, en particular los directivos.
- Reclutamiento y selección: se considera vital los sistemas de evaluación a emplearse ya que estos miden el nivel de desempeño, de ahí parte el resultado por lo que sacarle el provecho necesario a esto resulta ser beneficioso y ventajoso.

- Desarrollo de recursos humanos: en la realización de la evaluación se debe tener bien definidas las capacitaciones necesarias para el desarrollo del empleado, incitando a que estos minimicen sus diferencias y aprovechen sus fortalezas.

Al referirse a la división del desempeño, ello compromete a la contabilidad sistemática y por ende, dirige a los indicadores quienes muestran que se cumpla con las metas de la organización.

Trabajo en equipo

“Un equipo es un conjunto de personas que trabajan juntas de manera coordinada para lograr unas metas comunes” (Ruiz, et al., 2012, p.76). Los equipos se forman para cumplir los objetivos poniendo en juego las capacidades, el conocimiento, la información, etc., de las personas que integran los mismos.

Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2008) afirman que un equipo se basa a cierto número reducido de personas con altas capacidades que se complementan entre sí y convierten los objetivos empresariales en objetivos comunes de los que se responsabilizan mutuamente. De igual modo demuestran sus habilidades para diferenciarse de los llamados grupos de trabajo, quienes dependen solamente de un supervisor que no siempre posee cualidades de liderazgo sino de dirección.

En la actualidad todas las organizaciones intentan definir sus diferentes grupos de trabajo e intentan dirigirlos en los procesos de liderazgo para establecer equipos de trabajo que con distintas formaciones logren ser equipos auto-dirigidos.

La gran mayoría de organizaciones aplican los equipos de trabajo auto-dirigidos esencialmente para contribuir en la productividad y en la calidad de sus procesos y así lograr la reducción de sus costos operativos.

En casi todos los casos, los integrantes de los equipos auto-gestionados adquieren responsabilidad en todo el proceso de producción porque ellos mantienen una formación basada en la ejecución de distintas tareas ya que comparten las obligaciones incluyendo sus funciones.

Las organizaciones utilizan otros equipos de trabajo como por ejemplo: equipos para la resolución de problemas, equipos virtuales o equipos netamente basados en algún objetivo específico, si hablamos del para resolver problemas, éste se forma mediante voluntarios de cierta área que recaban dos o más horas a la semana que sirven para analizar cuestiones relevantes en base a la mejora de la calidad, también a la mejora del entorno laboral y a su vez mejoras en el ajuste de costos en la organización (Balkin et al. 2008).

Para Timothy y Judge (2013) afirman que los grupos de trabajo no tienen necesidad ni oportunidad para involucrar sus tareas hacia

la colectividad que requiere un trabajo en conjunto solo contribuyen por cuenta personal, sin embargo, un equipo de trabajo establece sinergia positiva por lo que todos coordinan para uniformizar el esfuerzo. Si hablamos de sinergias de los equipos, entendemos que los resultados se fundamentan en el esfuerzo de los integrantes del equipo quienes tienen un rendimiento por encima de lo esperado.

Evaluación del Desempeño Laboral

Según Dessler (2001) alega que: “la evaluación del desempeño es la calificación que obtiene un trabajador, comparando así, el desempeño actual con el pasado que obtuvo; sabiendo esto el proceso a evaluar contiene: normas de trabajo establecidas correctamente, evaluación del personal en base a las normas en tiempo real, y por ende la realización de un informe en el que se presenten los resultados, todo esto con el objetivo de cesar con las deficiencias que se presentan en el desempeño”.

Existen varias opciones sobre quienes pueden evaluar:

Supervisor inmediato, viene a ser quien por lo general se encuentra en una posición exacta en la que puede observar y evaluar de manera minuciosa el desempeño de las personas que se encuentran a su cargo y por ende es la persona responsable de que mejore la condición y el desenvolvimiento del subordinado.

Evaluación de los compañeros, se realizan evaluaciones por parte de los compañeros de área en la que esto resulta ser efectivo para cada quien ya que hay la posibilidad de que se mejore las deficiencias, por lo que cada uno conoce a su compañero mejorando así la administración de los mismos. Pero ello también tiene su contra, en la que puede llevarse a cabo una ayuda mutua al momento de reunirse para entregar los resultados, la cual no sería saludable ya que estos no serían transparentes y posiblemente algunas deficiencias seguirían existiendo.

Comités de estimación, comúnmente estos comités, están organizados por el gestor delegado a cargo del personal y tres o cuatro administradores más encargados de distintas áreas.

Auto estimaciones, éstas se realizan por el propio personal en base a su desempeño, en la que se califican a sí mismos con el fin de saber en qué están fallando, el problema está cuando algunos distorsionan estas evaluaciones, calificándose con más puntaje de lo debido y no conscientemente.

Evaluación por los subordinados, es llamada también retroalimentación ascendente, la cual es aplicada a toda la organización con el fin de que los gerentes encargados diagnostiquen y establezcan estrategias de mejora para la administración en la empresa.

2.3 Glosario de Términos

- **Competitividad:** es la disposición que tienen las empresas para generar estrategias y ventajas que identifiquen tanto sus procesos como de productos en base a su competencia.
- **Condiciones de trabajo:** son las características y propiedades que tiene un trabajador en su contexto o entorno laboral, están ligadas a la salud, clima, cultura, etc.
- **Conducta laboral:** equivale al comportamiento que el individuo desarrolla según el ambiente al que se enfrenta. En resumen, es una forma de reacción del sujeto.
- **Conflicto laboral:** son las diferencias que puedan existir entre los integrantes de una organización que se producen por distintos factores.
- **Demanda:** La demanda es el valor global del mercado que expresa las intenciones adquisitivas de los consumidores.
- **Habilidad:** es la capacidad que posee un individuo para realizar una determinada tarea.
- **Identificación laboral:** Es aquella que se construye en el marco de las acciones referidas al trabajo, se construye como resultado de la interacción del individuo con contextos de trabajo.

- **Liderazgo:** Es el proceso mediante el cual un líder guía y encamina a su equipo de trabajo en la consecución de los objetivos determinados por la empresa.
- **Logro personal:** quiere decir, que los individuos se estimulan creando metas en cada etapa y periodo de tiempo, a medida que avanza, va desarrollando mayores habilidades y experiencias que definen su motivación.
- **Motivación:** Es el impulso que se establece una persona para conseguir un propósito que se basa en la satisfacción de sus deseos y necesidades.
- **Percepción:** es la intuición o estímulo al que reacciona el cerebro a través de los sentimientos y pensamientos en un entorno determinado.
- **Personalidad:** indica un grupo activo de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una determinada circunstancia.
- **Productividad:** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.
- **Relaciones interpersonales:** Son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, entre otros.
- **Rendimiento laboral:** Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El Clima Laboral influye positivamente en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019

3.2 Hipótesis Específicas

- a) El liderazgo influye positivamente en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019
- b) La Responsabilidad influye positivamente en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019
- c) El Reconocimiento influye positivamente en la Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente: Clima Laboral

Definición conceptual:

Bordas (2016) define el clima laboral como la agrupación de rasgos comunes que determinan los medios de trabajo, por lo tanto, es el medio ambiente donde se percibe los problemas, habilidades de los trabajadores para aumentar o disminuir su

productividad. En este sentido consideramos que el clima laboral se refiere al comportamiento que tiene la empresa con los trabajadores.

3.3.2 Variable dependiente: Satisfacción de los trabajadores

Definición conceptual:

Chiang (2010) indica que la satisfacción de los individuos en una empresa es un estado de afectividad que ellos comprueban en su existencia laboral. El autor manifiesta que la satisfacción y la insatisfacción surgen del parecer y las vivencias de lo que se espera y lo que quiere obtener el individuo.

Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima laboral	1.1 Liderazgo 1.2 Comunicación 1.3 Reconocimiento
Variable dependiente: Satisfacción de los trabajadores	2.1 Rendimiento laboral 2.2 Trabajo en equipo 2.3 Evaluación del desempeño

3.4 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida el clima laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿En qué medida el liderazgo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019?</p> <p>¿En qué medida la responsabilidad influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019?</p> <p>¿En qué medida el reconocimiento influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer la influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el liderazgo y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019.</p> <p>Establecer la responsabilidad y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019.</p> <p>Explicar el reconocimiento y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El clima laboral influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El liderazgo influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019.</p> <p>La comunicación influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019.</p> <p>El reconocimiento influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco, 2019.</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X = Clima laboral</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>Y = Satisfacción de los trabajadores</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Comunicación - Reconocimiento <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento laboral - Trabajo en equipo - Evaluación de desempeño

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque busca dar información útil para crear alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo.

Según Carrasco (2007), la investigación aplicada “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p.43)

4.2 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (p.102).

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

Correlacional:

Según Hernández (2006) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. (p.104) Como es el caso entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores.

Enfoque cuantitativo:

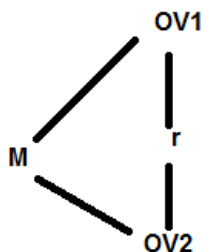
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías.” (p. 4).

4.3 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal

Un diseño no experimental Según Carrasco (2007), “son aquellos cuyas variables no se manipulan y no es experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (p. 71)

Es transversal, porque según Carrasco (2007) “este diseño se utiliza para hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo.” (p.72)



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: motivación laboral

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la Empresa Plaza Veá Pisco.

4.5 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 150 trabajadores.

4.6 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de clientes, trabajadores y jefes con relación a la variable: Satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco.

4.7 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores, (dado que son 150).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 150 usuarios

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(150)]}{[(0.05)^2 - (150 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$n = 108$ trabajadores.

Tamaño de muestra será de 108 trabajadores.

4.8 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicaran las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco.

4.9 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

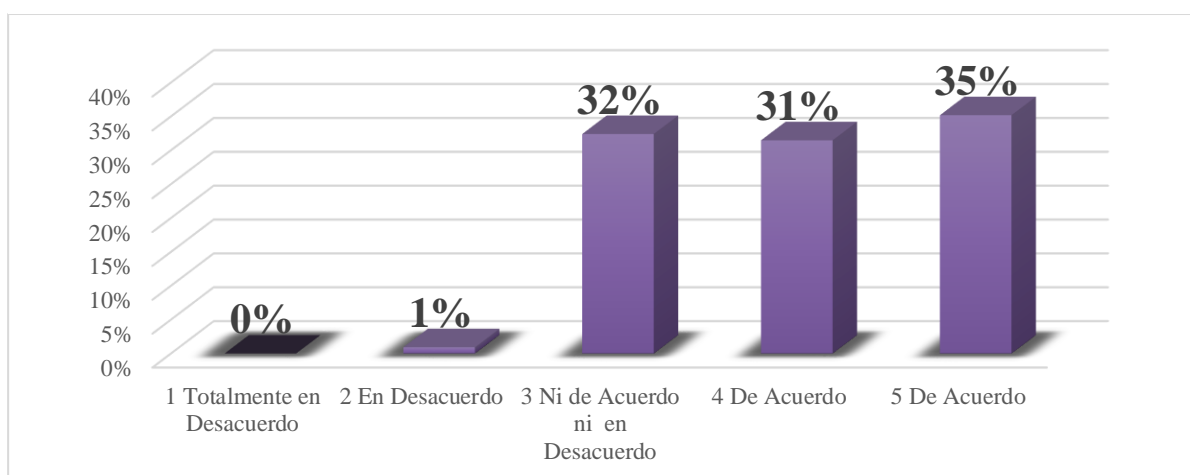
De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1 ¿Considera usted que el líder tiene bien definidas las metas de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	35	32%
4 De Acuerdo	34	31%
5 De Acuerdo	38	35%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1 ¿Considera usted que el líder tiene bien definidas las metas de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

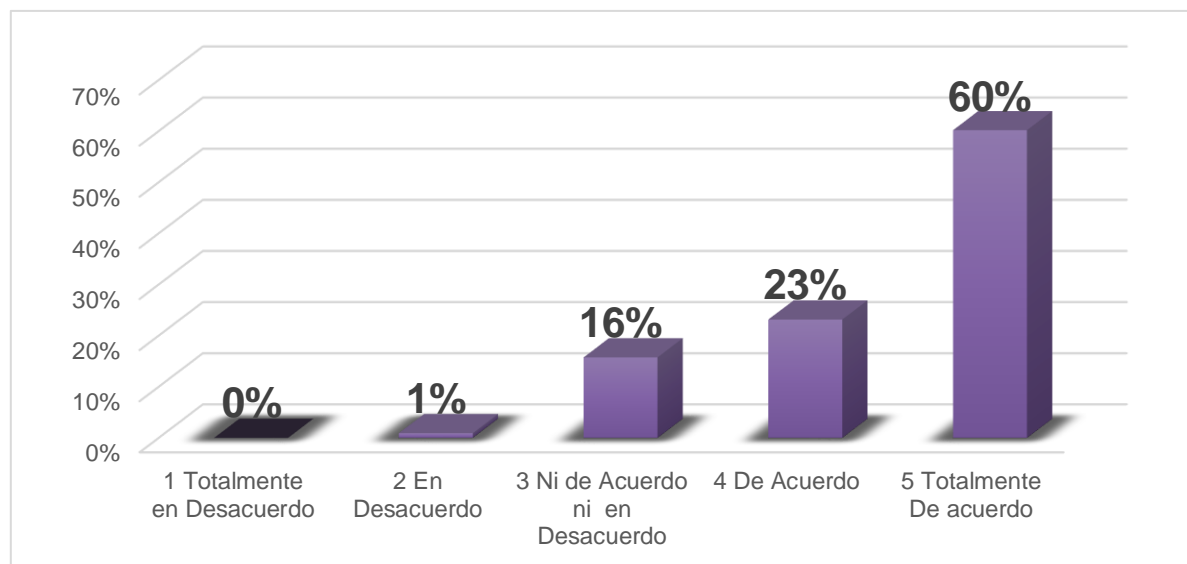
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 35% está totalmente de acuerdo que el líder tiene bien definidas las metas de trabajo, mientras que el 31% está de acuerdo, así mismo un 32% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 1% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 2 ¿Considera usted que los lideres aplican idea de mejora?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	16%
4 De Acuerdo	25	23%
5 Totalmente De acuerdo	65	60%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2 ¿Considera usted que los lideres aplican ideas de mejora?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 60% está totalmente de acuerdo que los líderes aplican ideas de mejora, mientras el 23% está de acuerdo, así mismo

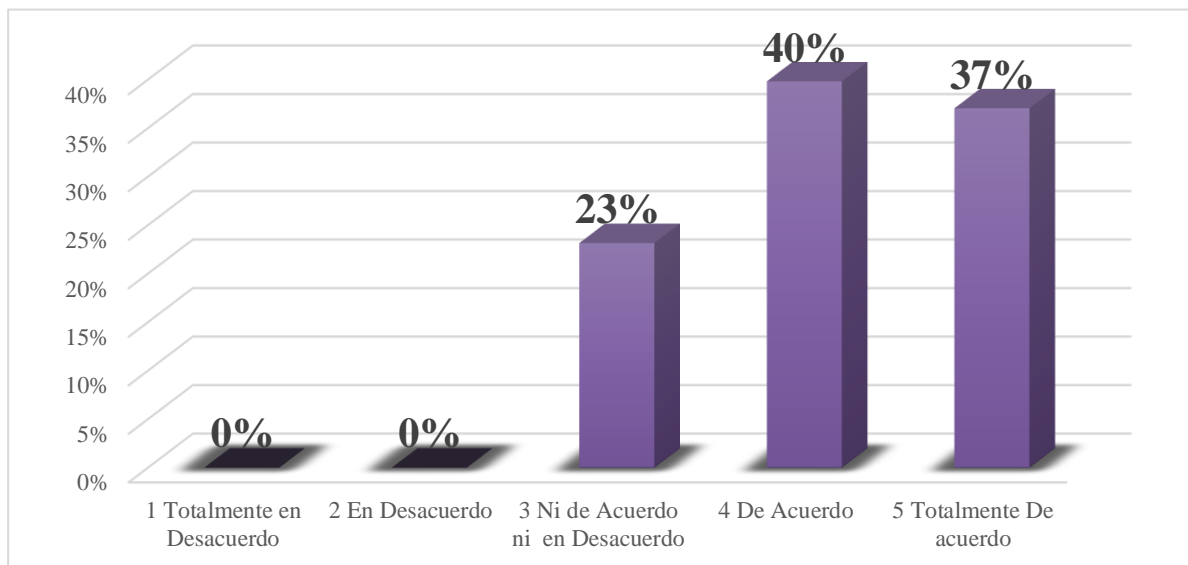
el 16% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 1% está en desacuerdo y el 0% está muy en desacuerdo

Tabla N° 3 ¿Considera usted que el líder logra desarrollo de la calidad del trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	23%
4 De Acuerdo	43	40%
5 Totalmente De acuerdo	40	37%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3 ¿Considera usted que el líder logra el desarrollo de la calidad del trabajo?



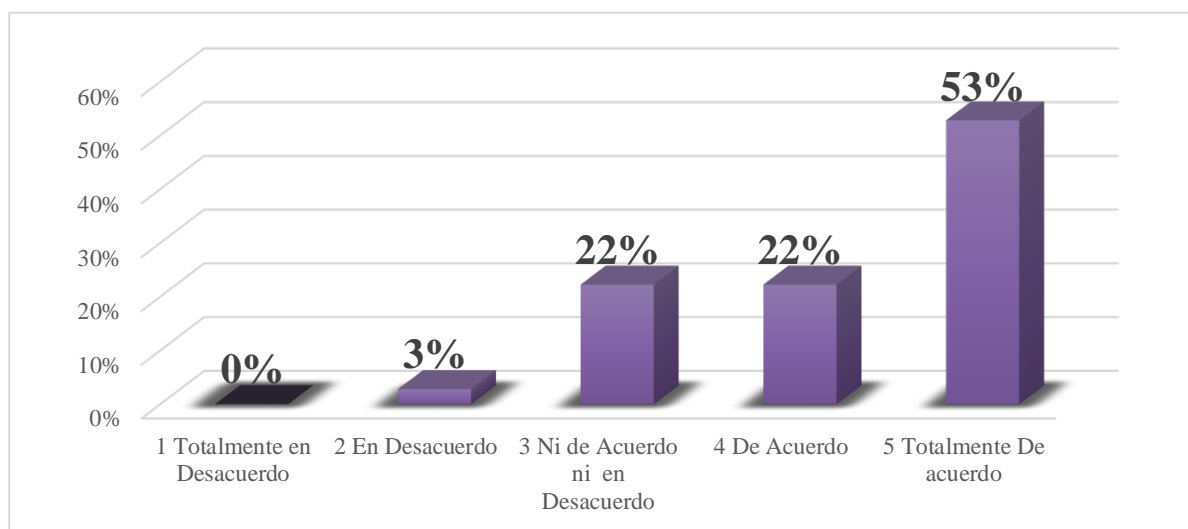
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 37% está totalmente de acuerdo que el líder logra el desarrollo de la calidad del trabajo, mientras que el 40% está de acuerdo, así mismo un 23% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 4 ¿Considera usted los directivos toman decisiones responsablemente?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	3	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	22%
4 De Acuerdo	24	22%
5 Totalmente De acuerdo	57	53%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4 ¿Considera usted los directivos toman decisiones responsablemente?

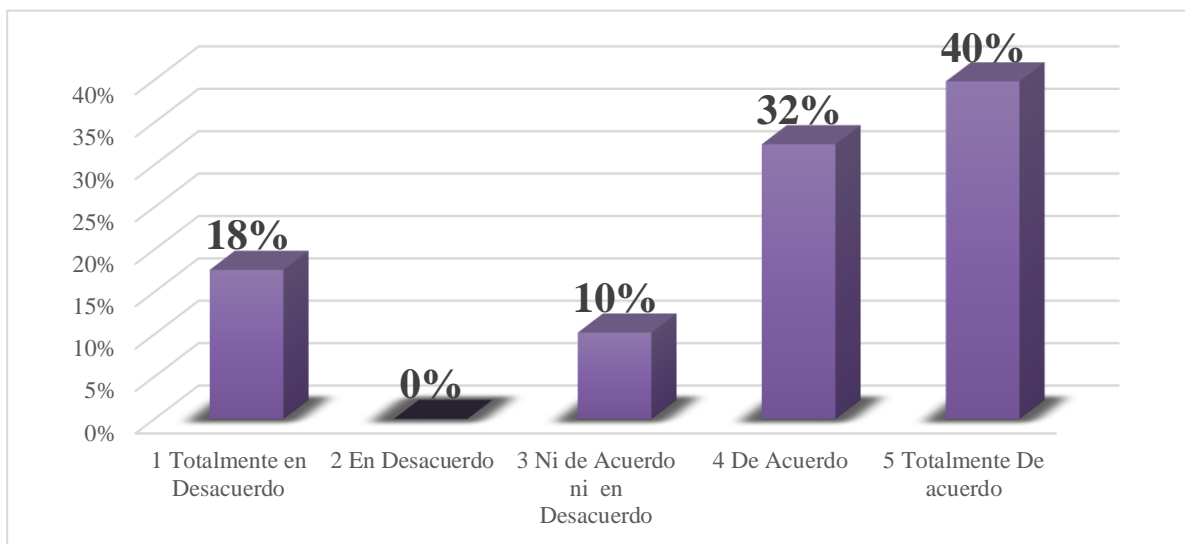
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la encuesta el 53% está totalmente de acuerdo que los directivos toman decisiones responsablemente, mientras que el 22% está de acuerdo, así mismo un 22% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 5 ¿Considera usted la empresa tiene buen ambiente laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	19	18%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	10%
4 De Acuerdo	35	32%
5 Totalmente De acuerdo	43	40%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5 ¿Considera usted la empresa tiene buen ambiente laboral?

Fuente: Elaboración propia

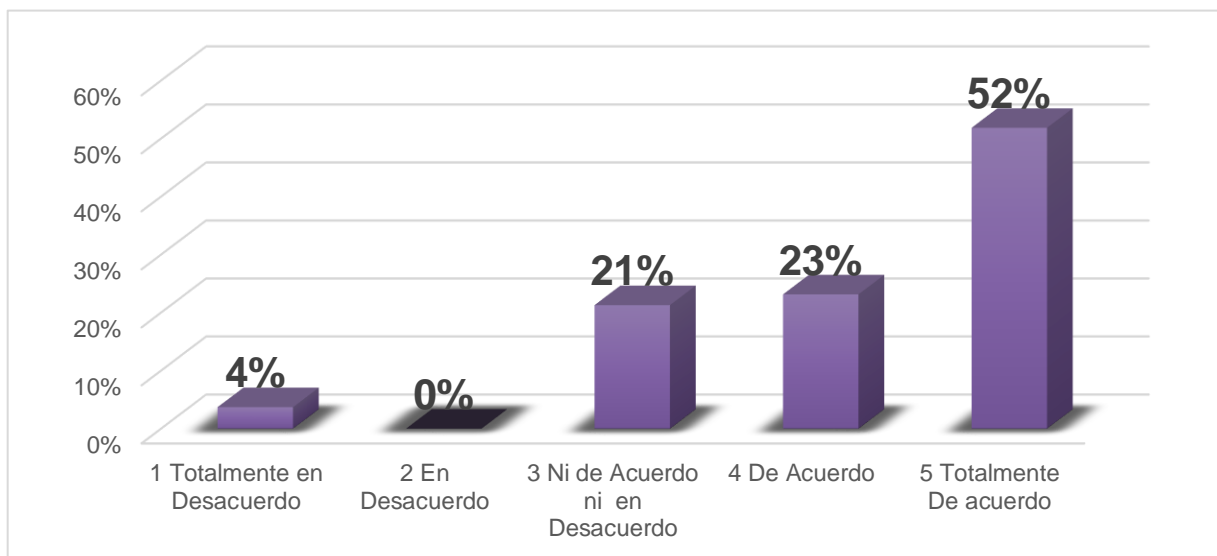
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra el 40% está totalmente de acuerdo que la empresa tenga un buen ambiente laboral, mientras que el 32% está de acuerdo, así mismo un 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 18% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 6 ¿Considera usted los directivos realizan una revisión continua de trabajos de los colaboradores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	4%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	21%
4 De Acuerdo	25	23%
5 Totalmente De acuerdo	56	52%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6 ¿Considera usted los directivos realizan una revisión continua de trabajo de los colaboradores?



Fuente: Elaboración propia

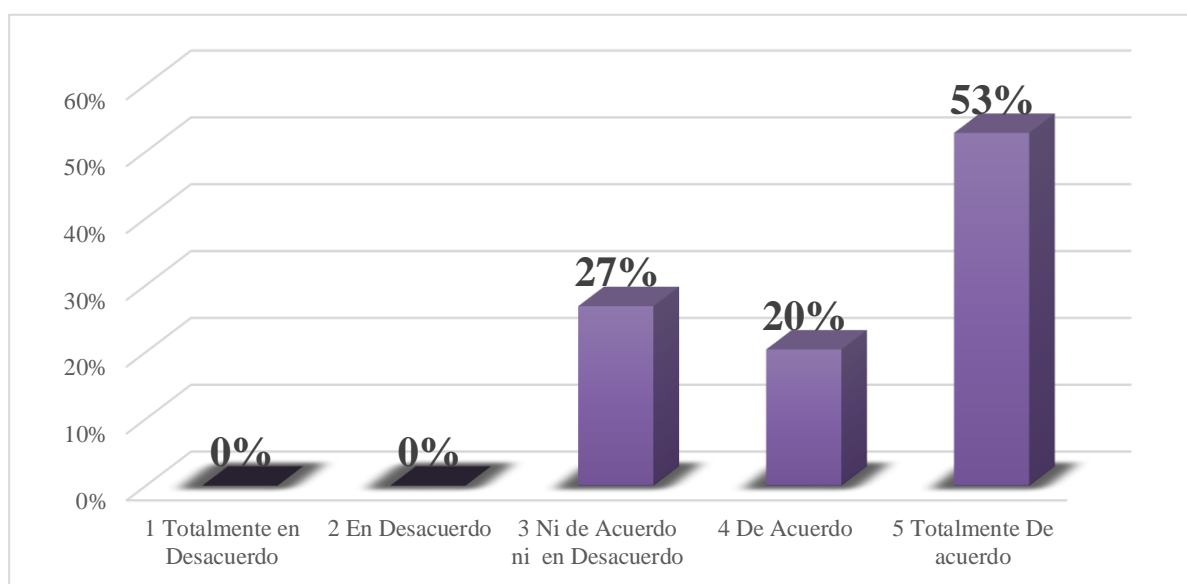
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra el 52% está totalmente de acuerdo con los directivos que realizan revisión continua de trabajos de los colaboradores, mientras que el 23% está de acuerdo, así mismo un 21% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado el 0% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 7 ¿Considera usted los reconocimientos que brinda la empresa están acorde a una realización profesional?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	29	27%
4 De Acuerdo	22	20%
5 Totalmente De acuerdo	57	53%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7 ¿Considera usted los reconocimientos que brinda la empresa están acorde a una realización profesional?



Fuente: Elaboración propia

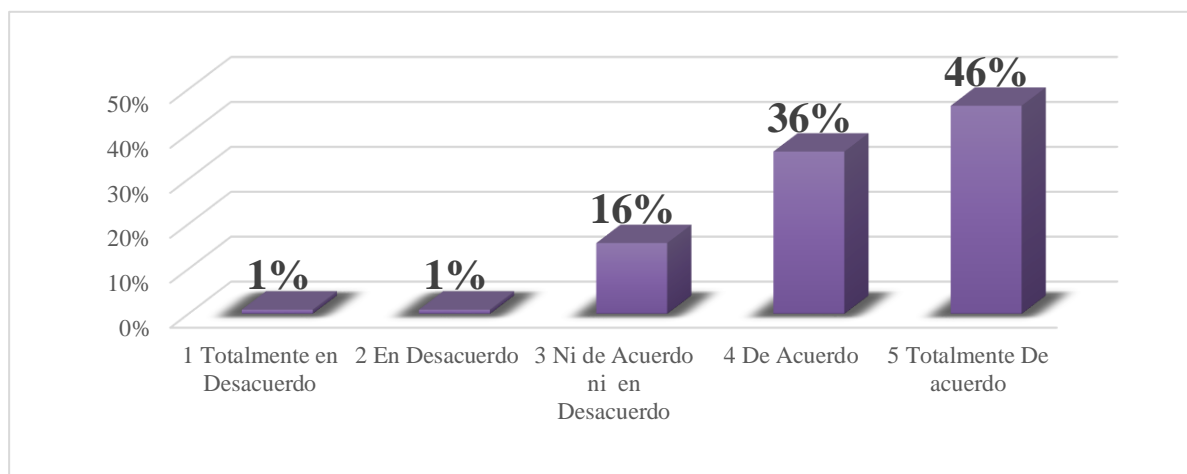
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 53% está totalmente de acuerdo con los reconocimientos que brinda la empresa acorde de la realización profesional, mientras que el 20% está de acuerdo, así mismo un 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 8 ¿Considera usted, los reconocimientos que usted desempeña en la empresa están acorde con el trabajo de calidad?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	16%
4 De Acuerdo	39	36%
5 Totalmente De acuerdo	50	46%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8 ¿Considera usted, los reconocimientos que usted desempeña en la empresa están acorde con el trabajo de calidad?



Fuente: elaboración propia

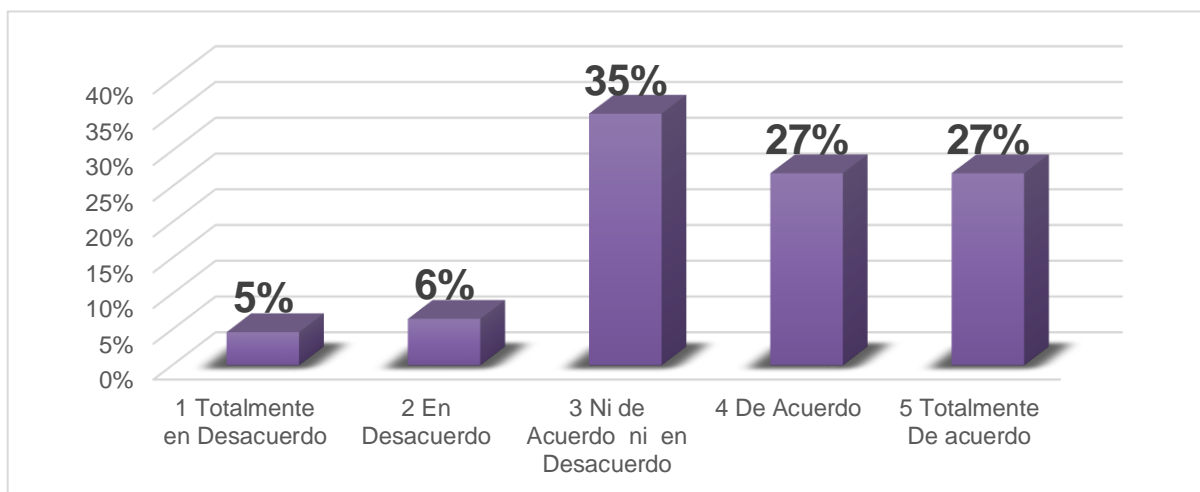
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 46% está totalmente de acuerdo con los reconocimientos que desempeñan en la empresa están acorde con el trabajo de calidad, mientras que el 36% está de acuerdo, así mismo un 16% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado el 1% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 9 ¿Considera usted los reconocimientos están acorde al buen desempeño que realiza la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	5%
2 En Desacuerdo	7	6%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	38	35%
4 De Acuerdo	29	27%
5 Totalmente De acuerdo	29	27%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9 ¿Considera usted los reconocimientos están acorde al buen desempeño que realiza la empresa?



Fuente: Elaboración propia

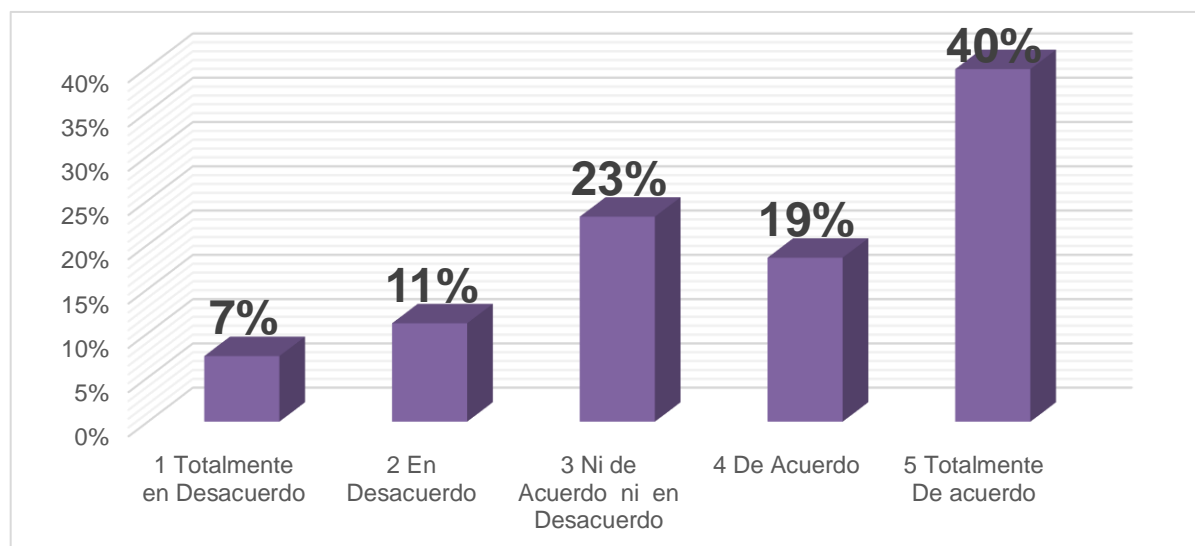
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 27% está totalmente de acuerdo que los reconocimientos están acorde al buen desempeño que realiza la empresa, mientras el 27% está de acuerdo, así mismo un 35% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 6% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10 ¿Considera usted que se aplique la integración a las organizaciones de acuerdo al rendimiento laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	8	7%
2 En Desacuerdo	12	11%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	23%
4 De Acuerdo	20	19%
5 Totalmente De acuerdo	43	40%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10 ¿Considera usted que se aplique la integración a las organizaciones de acuerdo al rendimiento laboral?



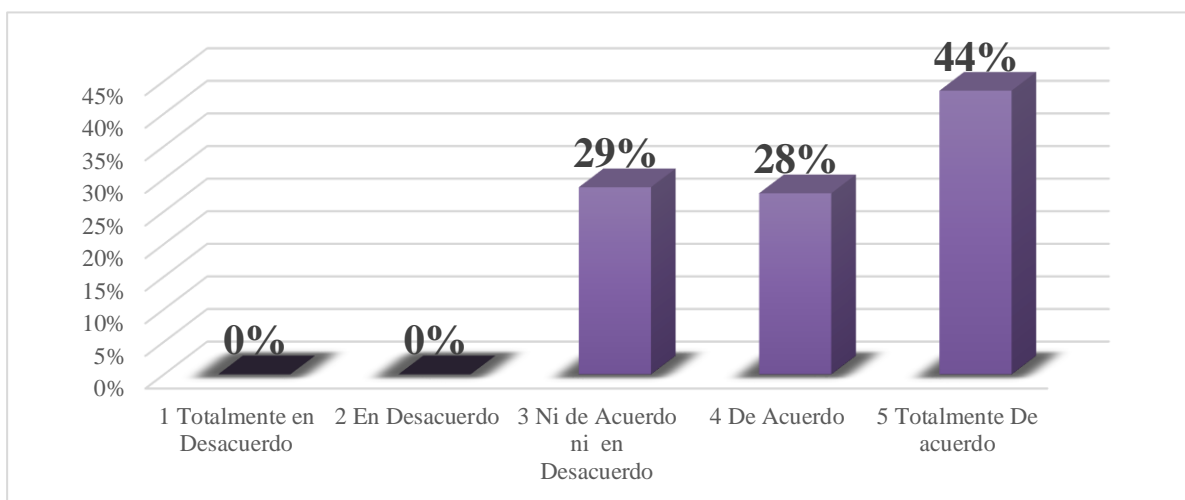
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 40% está totalmente de acuerdo que se aplique la integración a las organizaciones de acuerdo al rendimiento laboral, mientras el 19% está de acuerdo, así mismo un 23% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 11% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla No 11**Tabla N° 11 ¿Considera usted que los incentivos y premios se deben realizar de acuerdo al rendimiento laboral?**

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	31	29%
4 De Acuerdo	30	28%
5 Totalmente De acuerdo	47	44%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11 ¿Considera usted que los incentivos y premios de deben realizar de acuerdo al rendimiento laboral?

Fuente: Elaboración propia

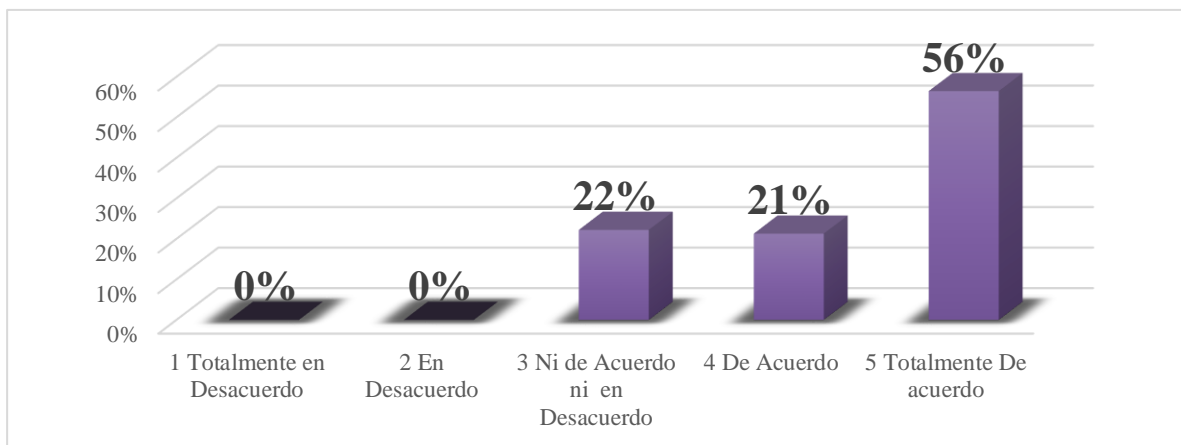
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 44% está totalmente de acuerdo que los incentivos y premios se deben realizar de acuerdo al rendimiento laboral, mientras el 28% está de acuerdo, así mismo un 29% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12 ¿Considera usted la dotación de herramientas para la realización de su trabajo mejora el rendimiento laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	22%
4 De Acuerdo	23	21%
5 Totalmente De acuerdo	61	56%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12 ¿Considera usted la dotación de herramientas para la realización de su trabajo mejora el rendimiento laboral?



Fuente: Elaboración propia

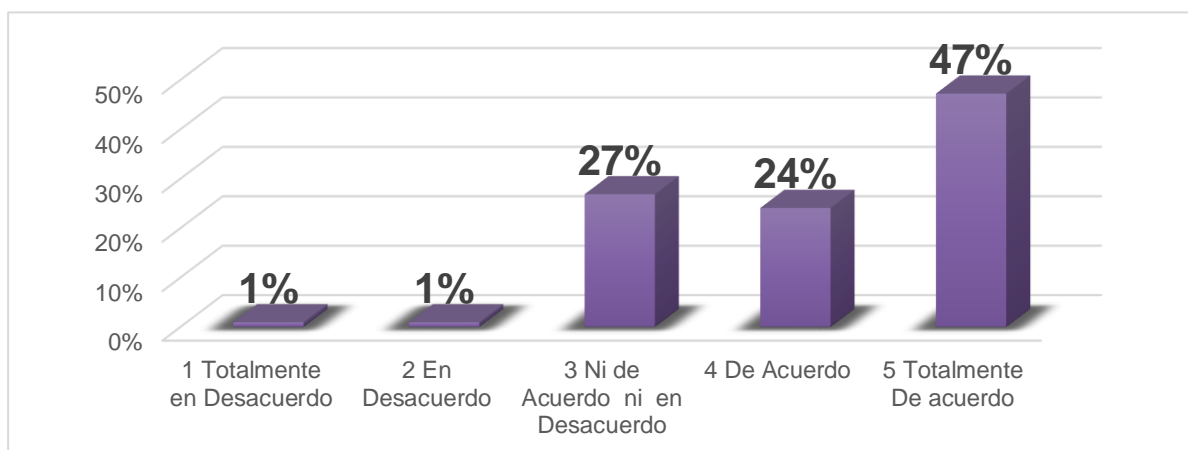
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 56% está totalmente de acuerdo con la dotación de herramientas para la realización de su trabajo mejora el rendimiento laboral, mientras el 21% está de acuerdo, así mismo un 22% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13 ¿Considera usted la productividad que se logra en la empresa se desarrolla en base al trabajo en equipo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	1	1%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	29	27%
4 De Acuerdo	26	24%
5 Totalmente De acuerdo	51	47%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13 ¿Considera usted la productividad que se logra en la empresa se desarrolla en base al trabajo en equipo?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 47% está totalmente de acuerdo que la productividad que se logra en la empresa se desarrolla en base al trabajo en equipo, mientras el 24% está de acuerdo, así mismo un 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 1% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

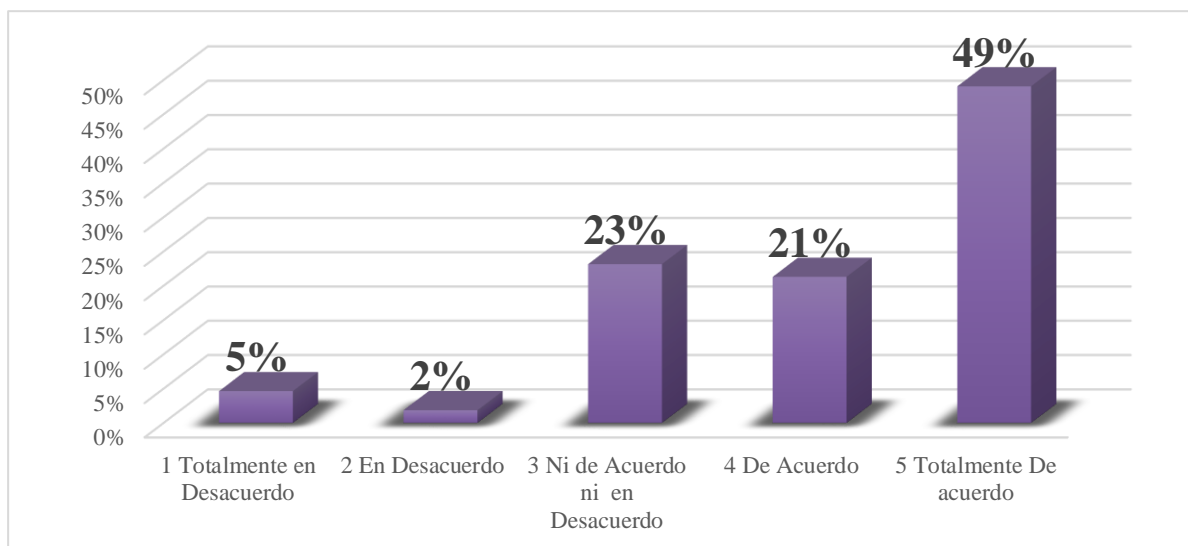
Tabla N° 14 ¿Considera usted que el trabajo en equipo permite lograr la satisfacción laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	5%
2 En Desacuerdo	2	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	23%
4 De Acuerdo	23	21%
5 Totalmente De acuerdo	53	49%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico No 14

Gráfico N° 14 ¿Considera usted que el trabajo en equipo permite lograr la satisfacción laboral?



Fuente: Elaboración propia

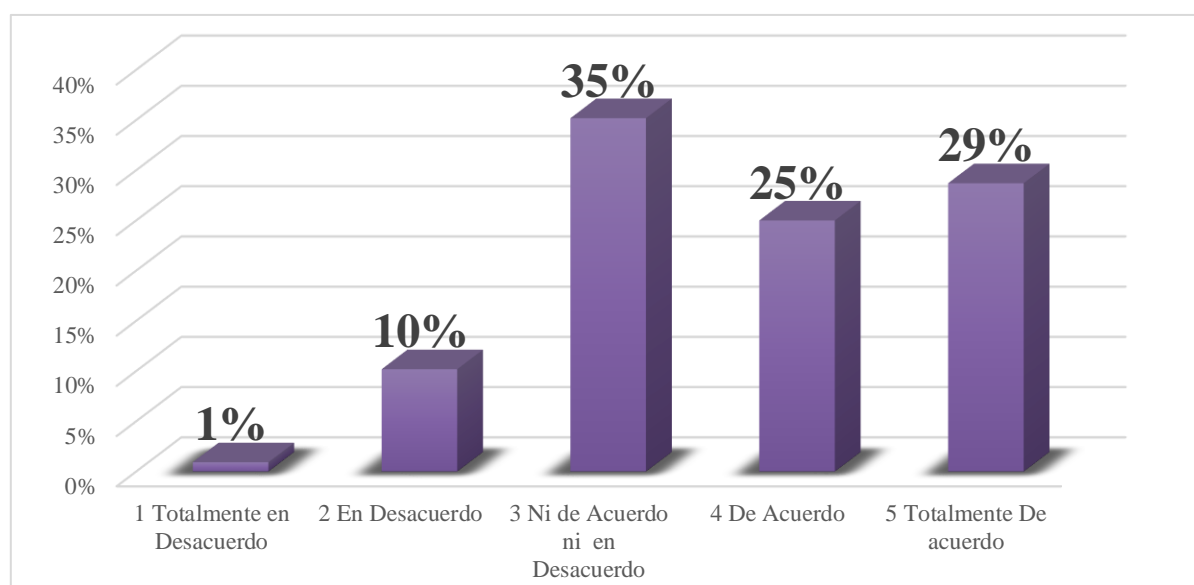
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 49% está totalmente de acuerdo, mientras que el 21% está de acuerdo, así mismo un 23% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15 ¿Considera usted la frustración se origina de acuerdo a la presión en el trabajo en equipo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	11	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	38	35%
4 De Acuerdo	27	25%
5 Totalmente De acuerdo	31	29%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15 ¿Considera usted la frustración se origina de acuerdo a la presión en el trabajo en equipo?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 29% está totalmente de acuerdo que la frustración se origina de acuerdo a la presión en el trabajo en equipo, mientras el 25% está de acuerdo, así mismo un 35% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 10% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

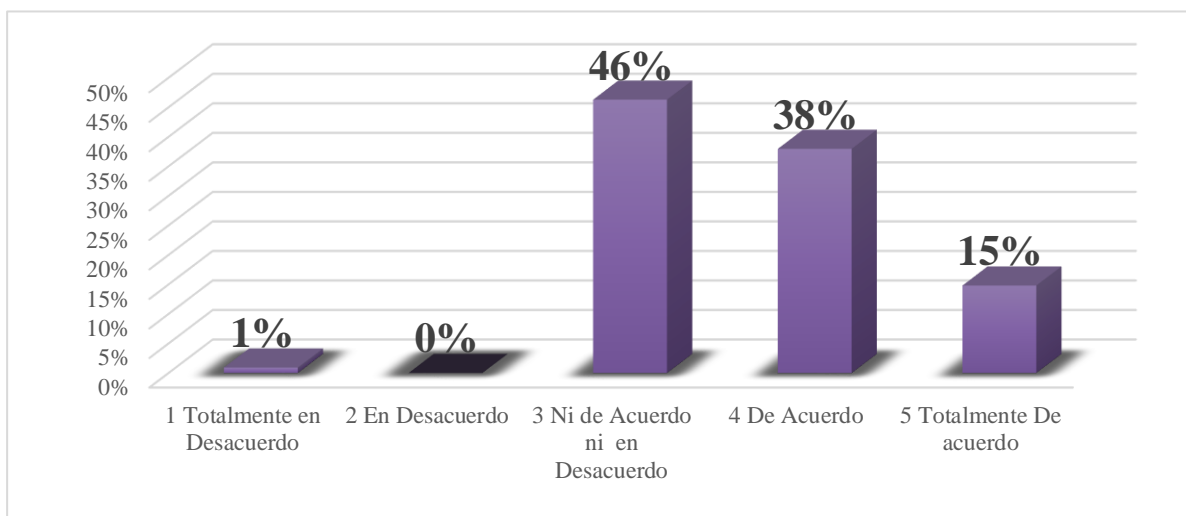
Tabla No 16

Tabla N° 16 ¿Considera usted la eficiencia que realiza los trabajadores está acorde a la evaluación de desempeño?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	1%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	50	46%
4 De Acuerdo	41	38%
5 Totalmente De acuerdo	16	15%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 16 ¿Considera usted la eficiencia que realiza los trabajadores está acorde a la evaluación de desempeño?



Fuente: Elaboración propia

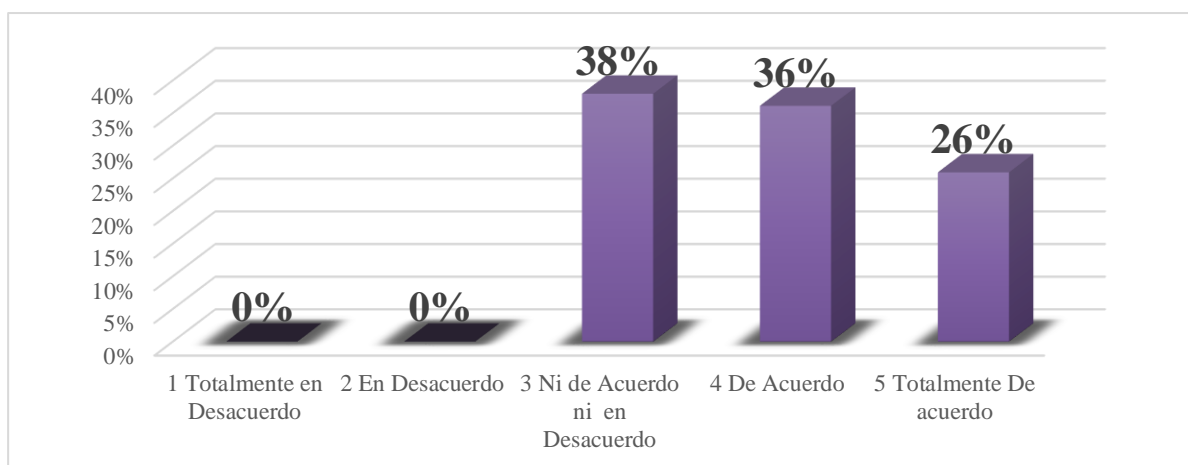
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 15% está totalmente de acuerdo que la eficiencia que realiza los trabajadores está acorde con la evaluación de desempeño, mientras el 38% está de acuerdo, así mismo un 46% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17 ¿Considera usted el compromiso con la empresa está acorde con la evaluación de desempeño?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	41	38%
4 De Acuerdo	39	36%
5 Totalmente De acuerdo	28	26%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17 ¿Considera usted el compromiso con la empresa está acorde con la evaluación de desempeño?



Fuente: Elaboración propia

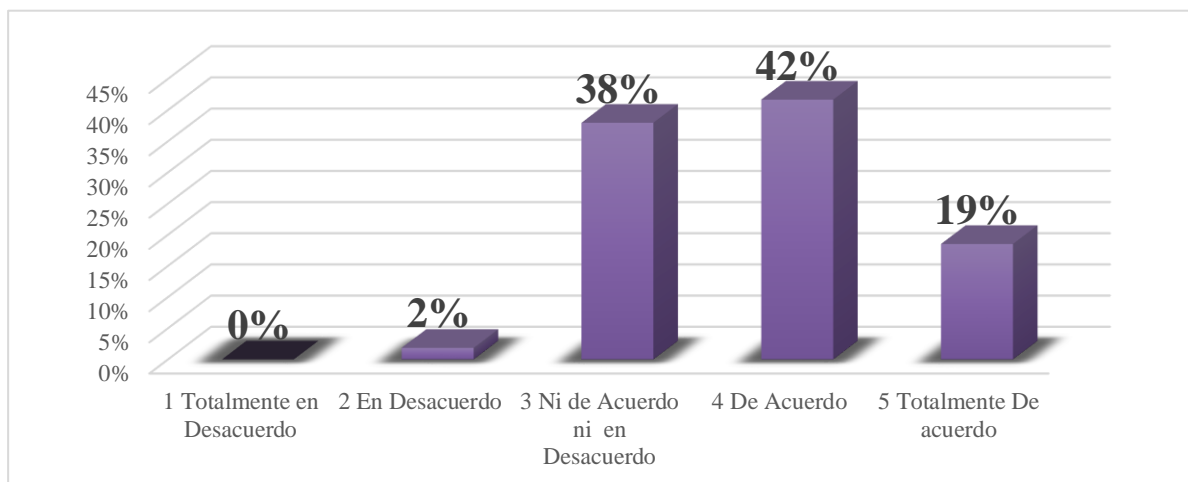
En el gráfico se observa que el 100% de la muestra encuestada el 26% está totalmente de acuerdo que el compromiso con la empresa está acorde con la evaluación de desempeño, mientras el 36% está de acuerdo, así mismo un 38% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18 ¿Considera usted los comportamientos de los trabajadores están acorde a la evaluación de desempeño?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	2	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	41	38%
4 De Acuerdo	45	42%
5 Totalmente De acuerdo	20	19%
Total	108	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 18 ¿Considera usted los comportamientos de los trabajadores están acorde a la evaluación de desempeño?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 19% está totalmente de acuerdo que los comportamientos de los trabajadores están acordes a la evaluación de desempeño, mientras el 42% está de acuerdo, así mismo un 38% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la muestra, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

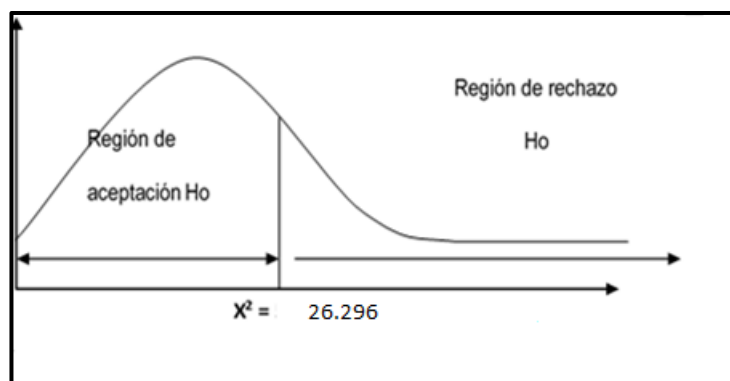
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico N° 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

El liderazgo influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Hipótesis Nula H₀

El liderazgo no influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Tabla N° 19 Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Total
	0	1	2	3	4	5	6		
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	0	1		1
En desacuerdo	0	1	1	0	0	0	2		2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6	11	7	9		34		34
De acuerdo	7	4	3	8	12		34		34
totalmente de acuerdo	0	1	9	5	22		37		37
Total	8	12	25	20	43		108		108

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20 Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 10 ¿considera usted que se aplique la integración a las organizaciones de acuerdo al rendimiento laboral?	Totalmente en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		totalmente De acuerdo de acuerdo		Total
	0.07	0.11	0.23	0.19	0.40	1.00	
Totalmente en desacuerdo	0.07	0.11	0.23	0.19	0.40	1.00	
En desacuerdo	0.15	0.22	0.46	0.37	0.80	2.00	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.52	3.78	7.87	6.30	13.54	34.00	
De acuerdo totalmente de acuerdo	2.52	3.78	7.87	6.30	13.54	34.00	
Total	8.00	12.00	25.00	20.00	43.00	108.00	

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 21 Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
2	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
3	1	0.23	0.77	0.59	2.55
4	0	0.19	-0.19	0.03	0.19
5	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
6	0	0.15	-0.15	0.02	0.15
7	1	0.22	0.78	0.60	2.72
8	1	0.46	0.54	0.29	0.62
9	0	0.37	-0.37	0.14	0.37
10	0	0.80	-0.80	0.63	0.80
11	1	2.52	-1.52	2.31	0.92
12	6	3.78	2.22	4.94	1.31
13	11	7.87	3.13	9.79	1.24
14	7	6.30	0.70	0.50	0.08
15	9	13.54	-4.54	20.58	1.52
16	7	2.52	4.48	20.08	7.97
17	4	3.78	0.22	0.05	0.01
18	3	7.87	-4.87	23.72	3.01
19	8	6.30	1.70	2.90	0.46
20	12	13.54	-1.54	2.36	0.17
21	0	2.74	-2.74	7.51	2.74
22	1	4.11	-3.11	9.68	2.35
23	9	8.56	0.44	0.19	0.02
24	5	6.85	-1.85	3.43	0.50
25	22	14.73	7.27	52.83	3.59
					33.89

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

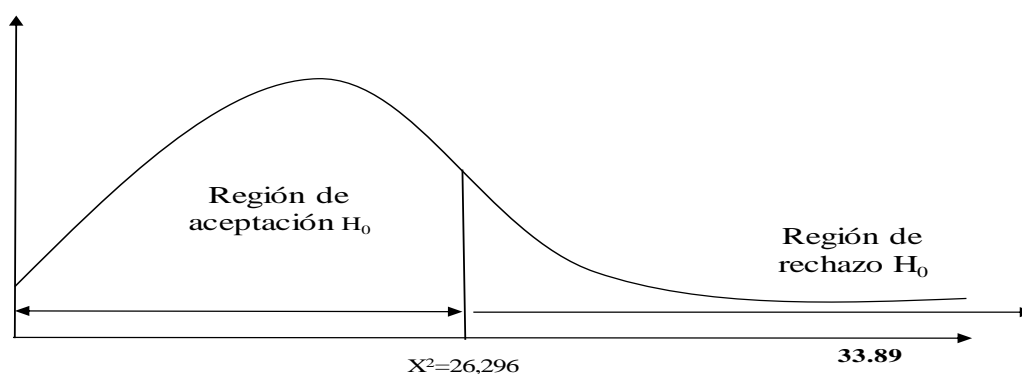
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Gráfico N° 20 Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 33.89, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El liderazgo no influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El liderazgo influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco”.

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La responsabilidad influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Hipótesis Nula H₀

La responsabilidad no influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Tabla N° 22 Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica

Pregunta 4 ¿Considera Usted los directivos toman decisiones responsablemente?	Pregunta 14 ¿Considera Usted que el trabajo en equipo permite lograr la satisfacción laboral?					
	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo			De acuerdo totalmente de acuerdo	Total
		En desacuerdo	ni en desacuerdo	De acuerdo		
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	1	1
En desacuerdo	0	0	1	0	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	0	8	9	3	25
De acuerdo totalmente de acuerdo	0	2	14	3	22	41
Total	5	2	25	23	53	108

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23 Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica

Pregunta 4 ¿Considera Usted los directivos toman decisiones responsablemente?	Pregunta 14 ¿Considera Usted que el trabajo en equipo permite lograr la satisfacción laboral?					
	Ni de acuerdo					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0.05	0.02	0.23	0.21	0.49	1.00
En desacuerdo	0.05	0.02	0.23	0.21	0.49	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.16	0.46	5.79	5.32	12.27	25.00
De acuerdo totalmente de acuerdo	1.90	0.76	9.49	8.73	20.12	41.00
	1.85	0.74	9.26	8.52	19.63	40.00
Total	5.00	2.00	25.00	23.00	53.00	108.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 24 Chi cuadrada de la segunda hipótesis especifica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Fuente: elaboración propia

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
2	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
3	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
4	0	0.21	-0.21	0.05	0.21
5	1	0.49	0.51	0.26	0.53
6	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
7	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
8	1	0.23	0.77	0.59	2.55
9	0	0.21	-0.21	0.05	0.21
10	0	0.49	-0.49	0.24	0.49
11	5	1.16	3.84	14.77	12.76
12	0	0.46	-0.46	0.21	0.46
13	8	5.79	2.21	4.90	0.85
14	9	5.32	3.68	13.51	2.54
15	3	12.27	-9.27	85.91	7.00
16	0	1.90	-1.90	3.60	1.90
17	2	0.76	1.24	1.54	2.03
18	14	9.49	4.51	20.33	2.14
19	3	8.73	-5.73	32.85	3.76
20	22	20.12	1.88	3.53	0.18
21	0	1.85	-1.85	3.43	1.85
22	0	0.74	-0.74	0.55	0.74
23	2	9.26	-7.26	52.70	5.69
24	11	8.52	2.48	6.16	0.72
25	27	19.63	7.37	54.32	2.77
					49.74

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

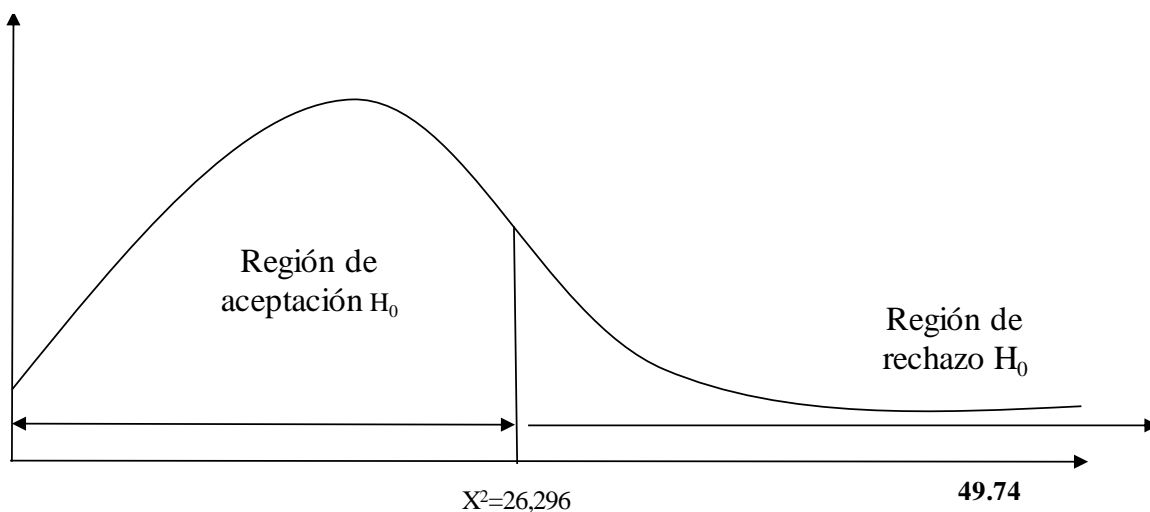
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Gráfico N° 21 Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 49.74, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La responsabilidad no influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La responsabilidad influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores Plaza Vea Pisco”.

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

El reconocimiento influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Hipótesis Nula H₀

El reconocimiento no influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Tabla N° 25 Frecuencias Observadas de la Tercera Hipótesis Específica

7 ¿Considera Usted los reconocimientos que brinda la empresa están acorde a una realización profesional?	Pregunta 16 ¿Considera Usted la eficiencia que realiza los trabajadores está acorde a la evaluación de desempeño?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	1
En desacuerdo	0	0	1	0	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	22	6	0	28
De acuerdo	0	0	13	5	4	22
totalmente de acuerdo	1	1	13	29	12	56
Total	1	1	50	40	16	108

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26 Frecuencias esperadas de la Tercera Hipótesis Especifica

7 ¿Considera Usted los reconocimientos que brinda la empresa están acorde a una realización profesional?	Pregunta 16 ¿Considera Usted la eficiencia que realiza los trabajadores está acorde a la evaluación de desempeño?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.01	0.01	0.46	0.37	0.15	1.00
En desacuerdo	0.01	0.01	0.46	0.37	0.15	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.26	0.26	12.96	10.37	4.15	28.00
De acuerdo	0.20	0.20	10.19	8.15	3.26	22.00
totalmente de acuerdo	0.52	0.52	25.93	20.74	8.30	56.00
Total	1.00	1.00	50.00	40.00	16.00	108.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 27 Chi cuadrada de la tercera hipótesis especifica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.01	-0.01	0.00	0.01
2	0	0.01	-0.01	0.00	0.01
3	1	0.46	0.54	0.29	0.62
4	0	0.37	-0.37	0.14	0.37
5	0	0.15	-0.15	0.02	0.15
6	0	0.01	-0.01	0.00	0.01
7	0	0.01	-0.01	0.00	0.01
8	1	0.46	0.54	0.29	0.62
9	0	0.37	-0.37	0.14	0.37
10	0	0.15	-0.15	0.02	0.15
11	0	0.26	-0.26	0.07	0.26
12	0	0.26	-0.26	0.07	0.26
13	22	12.96	9.04	81.67	6.30
14	6	10.37	-4.37	19.10	1.84
15	0	4.15	-4.15	17.21	4.15
16	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
17	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
18	13	10.19	2.81	7.92	0.78
19	5	8.15	-3.15	9.91	1.22
20	4	3.26	0.74	0.55	0.17
21	1	0.52	0.48	0.23	0.45
22	1	0.52	0.48	0.23	0.45
23	13	25.93	-12.93	167.08	6.44
24	29	20.74	8.26	68.22	3.29
25	12	8.30	3.70	13.72	1.65
					29.98

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

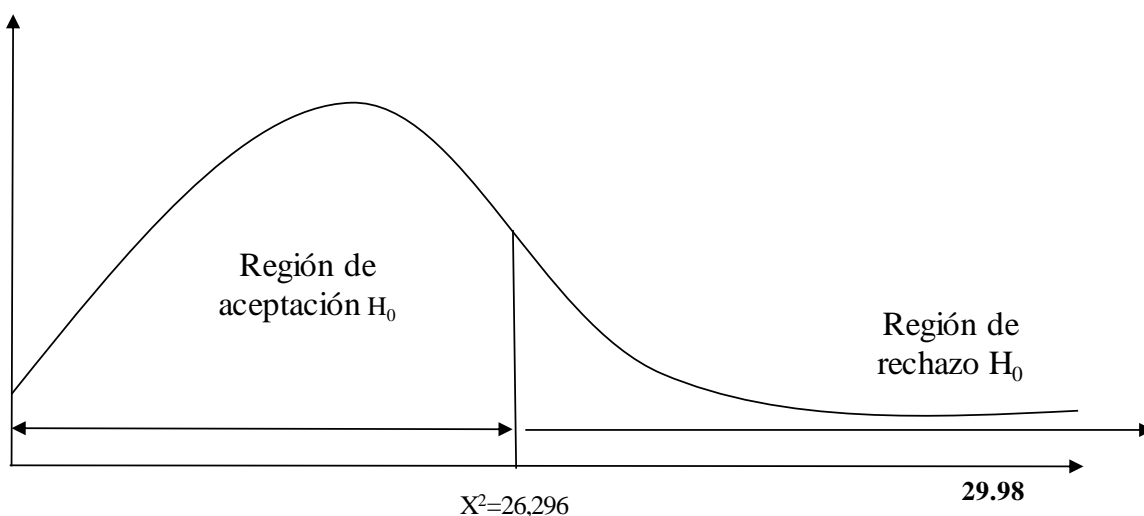
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Gráfico N° 22 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 29.98, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “El reconocimiento no influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “El reconocimiento influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco”

b) Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa H₁

El clima laboral influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Hipótesis General Nula H₀

El clima laboral no influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de le empresa Plaza Vea Pisco.

Tabla N° 28 Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	1	2	34	34	37	108
Pregunta 10	8	12	25	20	43	108
Pregunta 4	1	1	25	41	40	108
Pregunta 13	5	2	25	23	53	108
Pregunta 7	1	1	28	22	56	108
Pregunta 16	1	1	50	40	16	108
Total	17	19	187	180	245	648

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 29 Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	2.83	3.17	31.17	30.00	40.83	108.00
Pregunta 10	2.83	3.17	31.17	30.00	40.83	108.00
Pregunta 4	2.83	3.17	31.17	30.00	40.83	108.00
Pregunta 13	2.83	3.17	31.17	30.00	40.83	108.00
Pregunta 7	2.83	3.17	31.17	30.00	40.83	108.00
Pregunta 16	2.83	3.17	31.17	30.00	40.83	108.00
Total	17	19	187	180	245	648

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 30 Chi cuadrada de la Hipótesis general

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	2.83	-1.83	3.36	1.19
2	2	3.17	-1.17	1.36	0.43
3	34	31.17	2.83	8.03	0.26
4	34	30.00	4.00	16.00	0.53
5	37	40.83	-3.83	14.69	0.36
6	8	2.83	5.17	26.69	9.42
7	12	3.17	8.83	78.03	24.64
8	25	31.17	-6.17	38.03	1.22
9	20	30.00	-10.00	100.00	3.33
10	43	40.83	2.17	4.69	0.11
11	1	2.83	-1.83	3.36	1.19
12	1	3.17	-2.17	4.69	1.48
13	25	31.17	-6.17	38.03	1.22
14	41	30.00	11.00	121.00	4.03
15	40	40.83	-0.83	0.69	0.02
16	5	2.83	2.17	4.69	1.66
17	2	3.17	-1.17	1.36	0.43
18	25	31.17	-6.17	38.03	1.22
19	23	30.00	-7.00	49.00	1.63
20	53	40.83	12.17	148.03	3.63
21	1	2.83	-1.83	3.36	1.19
22	1	3.17	-2.17	4.69	1.48
23	28	31.17	-3.17	10.03	0.32
24	22	30.00	-8.00	64.00	2.13
25	56	40.83	15.17	230.03	5.63
26	1	2.83	-1.83	3.36	1.19
27	1	3.17	-2.17	4.69	1.48
28	50	31.17	18.83	354.69	11.38
29	40	30.00	10.00	100.00	3.33
30	16	40.83	-24.83	616.69	15.10
					101.24

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

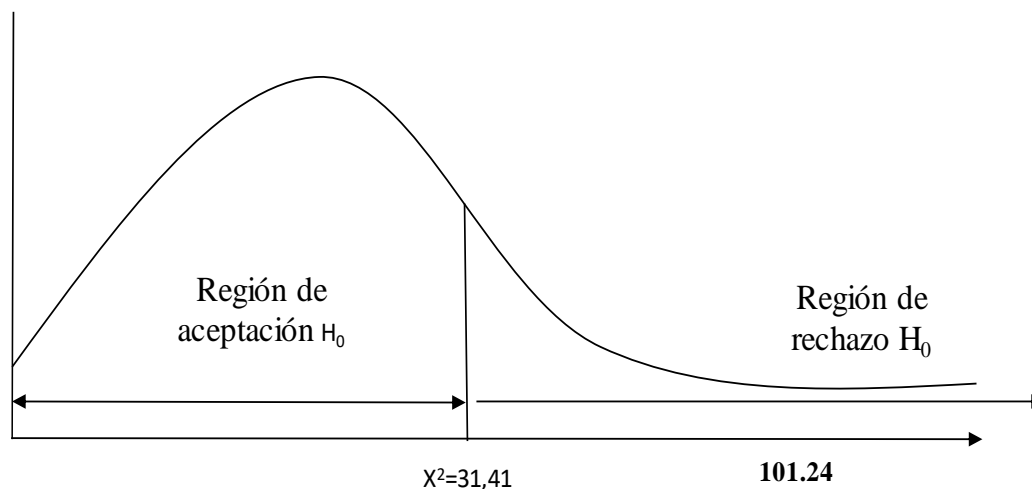
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=31.41$$

Gráfico N° 23 Chi cuadrada de la Hipótesis General

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 101.24, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El clima laboral no influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Veá Pisco” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “El clima laboral influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores Plaza Veá Pisco”

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Bordas (2016) define el clima laboral como la agrupación de rasgos comunes que determinan los medios de trabajo, por lo tanto, es el medio ambiente donde se percibe los problemas, habilidades de los trabajadores para aumentar o disminuir su productividad. En este sentido consideramos que el clima laboral se refiere al comportamiento que tiene la empresa con los trabajadores.

Esto entonces, es conforme con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que establece que existe relación de dependencia entre el liderazgo y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Ruiz, Gago, García y López (2012) sostienen que el liderar proviene de valores integrales que se concentran en la generación de energía, la perseverancia hacia el conocimiento, la capacidad para manejar y nutrir las habilidades adquiridas y el manejo de las emociones para lograr la admiración y el respeto de los otros.

Por lo tanto, los líderes poseen muchas capacidades importantes, pero entre ellos tenemos la influencia y la persuasión, como también el carisma que son capacidades únicas para se logre un trabajo colectivo.

Esto entonces, es conforme con lo que en este estudio se halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que existe en relación de dependencia entre la comunicación y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Timothy y Judge (2013) la comunicación es un mecanismo básico y fundamentado mediante el cual, los individuos en una organización expresan todas sus frustraciones, así como también sus sentimientos. Es por ello que la comunicación manifiesta el medio más importante para expresar las emociones que se desarrollan con los sentimientos y de esa manera satisfacer las necesidades sociales.

Para lograr un desempeño con buenos resultados de la comunicación, los grupos y equipos de trabajo deben ser estimulados para que actúen y permitan desarrollar las expresiones emocionales y asimismo tomar decisiones adecuadas.

Esto entonces, es conforme con lo que en este estudio se halla.

4. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre el reconocimiento y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Cabanellas “El reconocimiento es la acción de gratitud que se experimenta como consecuencia de algún beneficio al buen trabajo desarrollado.”

Esto entonces, es conforme con lo que en este estudio se halla.

CONCLUSIONES

a) Se ha demostrado que el clima laboral se relaciona positivamente con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, lo cual implica que el clima laboral se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la Chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada.

(Tabla N° 24)

b) Se ha demostrado que el liderazgo se relaciona positivamente con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, lo cual implica que el liderazgo se relaciona con la satisfacción de los clientes Plaza Vea Pisco, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada.

(Tabla N° 21)

c) Se ha demostrado que la responsabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, lo cual implica que la responsabilidad se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada.

(Tabla N° 22)

- d) Se ha demostrado que el reconocimiento se relaciona positivamente con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, lo cual implica que el reconocimiento se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada.

(Tabla N° 23)

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer una familia laboral, involucra crear un ambiente amigable donde los trabajadores de la empresa Plaza Vea Pisco se involucren desde la alta dirección hasta el personal de la empresa, se busca generar un buen ambiente cálido, motivado, tranquilo, donde aquellos trabajadores se sientan libres de poder aportar, dar opiniones para la empresa, lo que se busca es lograr un buen clima laboral así mismo se lograra tener mayor rentabilidad.
2. Efectuar una evaluación trimestral sobre la satisfacción de los trabajadores a través de capacitaciones y metodologías aportadas por la alta dirección de la empresa. Buscar mejorar, donde el trabajador se sienta libre de poder tomar decisiones para lograr a una meta en común.
3. Desarrollar un clima laboral favorable generaría beneficios tales como: los trabajadores aportaran su mayor desempeño, conformación sólido de equipos de trabajo y la empresa se puede enfocar más en el personal que se sienta satisfecho y reconocido por su buen trabajo.
4. Buscar medios de comunicación adecuados para dar a conocer toda información relevante y llegar a cada uno de los trabajadores implementar capacitaciones para el desarrollo de trabajo en equipo y así mejorará el entorno donde se trabaja y reducirá la insatisfacción de algunos trabajadores.
5. Se recomienda cambiar las rutinas de trabajo tener un espacio colaborativo donde todos puedan compartir y conocer al resto de los compañeros de trabajo, renovar el espacio cambiar ese ambiente, incentivándolos según su desempeño y romper la rutina son puntos que cambiara al personal y mejorara la productividad de cada trabajador, para

ello buscar lograr lo primordial que es la satisfacción de los trabajadores, es decir buscar mejoras para el grupo u equipo de trabajo que desarrollan en conjunto una meta determinada..

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). Tesis, "satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades". Lima.
- Arboleda, Nairoby. (2011). Proyecto de estudio de las pausas activas en el clima laboral y su influencia e impacto para la motivación y satisfacción físicas de los empleados de Premex Ecuador en la ciudad de Quito. Ecuador: Universidad de las américas U.A.L.A.
- Bordas. (2016). Dimensiones del clima laboral - Gestión estrategica del clima laboral. Universidad de educación a distancia.
- Bordas. (2016). Dimensiones del clima laboral - gestión estrategica del clima laboral. Universidad nacional de eduacción a distancia.
- Bordas. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Caraveo. (2010). Tesis clima organizacional y satisfacción laboral. Universidad de las americas.
- Carmouse, Cairo. (2012). Clima Laboral, Filosofia institucional, calidad de vida laboral. Universidad Sanet Española.
- Carpio. (2015). Importancia del clima laboral en los servidores públicos de la municipalidad provincial mariscal nieto, moquegua 2015. Arequipa-Perú: Universidad Católica de Santa María- "Tesis U.C.S.M".

- Chiang. (2010). Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Universidad Comillas: belem godoy.
- Chiang, Partido. (2010). Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Madrid.
- Fontes. (2013). Asociación nacional de universidad e instituto de educación superior. biblioteca de educación superior.
- Galaz. (2013). Calidad del clima organizacional. Carlosm. Coll.
- Gaspar, Bustos. (2007). Manual de recursos humanos. universidad de las americas.
- Jaume. (2012). Manual de instrumento de Gestión y Desarrollo de las personas en la Organización. Diaz de Santos- Universidad I.C.A.I.
- Maish. (2011). Hitos de ciencia economicas administratiuva. Ensayo Administrativo.
- Málaga. (2018). Clima laboral y desempeño de notificadores de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018. Perú: Escuela de posgrado César Vallejo.
- Malasquez, Pérez. (2016). La rotación de personal y su relación con el clima laboral del hipermercado Plaza Veá, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016. Trujillo-Perú: Universidad Privada del Norte.
- Marchinares. (2016). Clima laboral y satisfacción laboral en el personal teleoperador de la empresa Arvato Bertelsmann, 2016". Lima- Perú: Universidad César Vallejo- "Tesis de la Facultad de Humanidades".

- Morales,Pérez, Medrano. (2009). Cultura organ9izacional y bienestar laboral. Biblioteca de educación superior.
- Navarro. (2015). cultura organizacional. Biblioteca de educacion superior.
- Nuñez. (2012). Manual de Recursos Humanos. U.O.C.
- Peréz, Rivera. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana Escuela de Postgrado.
- Portocarrero. (2018). Satisfacción y clima laboral del Personal del Gobierno Regional de Amazonas 2016. Chiclayo-Perú: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- Rivera, Hernández, Oreste. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Colombia: Universidad Simón Bolívar.
- Rodriguez, Retamal, Cornejo. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Chile: Universidad Católica del Norte.
- Ruiz. (2010). satisfacción en el trabajo de alimentos en la escuela pública de Málaga. Universidad de Málaga.
- Ruiz. (2010). tesis doctoral - Satisfacción en el trabajo de alimentos de la escuela secundaria pública vacante selva. Biobio de biblioteca Chile.
- Sandoval. (2008). Manual de ciencias administrativas en relación a los Recursos Humanos. Ensayo Administrativo-Universidad Cesar Vallejo.

Schermerhorn. (2004). Manual de tesis de clima organizacional. Universidad Comillas.

Venutolo. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina).
Argentina: Universidad Politécnica de Valencia.

Viamentos. (2010). Características del clima organizacional. Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

ANEXO N° 01

V1 Clima Laboral

N°	INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Liderazgo						
1	¿Considera usted que el líder tiene bien definidas las metas de trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que los líderes aplican ideas de mejora?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que el líder logra el desarrollo de la calidad del trabajo?	1	2	3	4	5
Comunicación						
4	¿Considera usted los directivos toman decisiones responsablemente?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted la empresa tiene un buen ambiente laboral?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted los directivos realizan una revisión continua de trabajos de los colaboradores?	1	2	3	4	5
Reconocimiento						
7	¿Considera usted los reconocimientos que brinda la empresa están acorde a una realización profesional?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted los reconocimientos que usted desempeña en la empresa están acordes con el trabajo de calidad?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted los reconocimientos están acorde al buen desempeño que realiza en la empresa?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Satisfacción de los trabajadores

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Rendimiento laboral						
1	¿Considera usted que se aplique la integración a las organizaciones de acuerdo al rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que los incentivos y premios se deben realizar de acuerdo al rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted la dotación de herramientas para la realización de su trabajo mejora el rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo						
4	¿Considera usted la productividad que se logra en la empresa se desarrolla en base al trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el trabajo en equipo permite lograr la satisfacción laboral?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted la frustración se origina de acuerdo a la presión en el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
Evaluación de desempeño						
7	¿Considera usted la eficiencia que realiza los trabajadores está acorde a la evaluación de desempeño?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted el compromiso con la empresa está acorde con la evaluación del desempeño?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted los comportamientos de los trabajadores están acorde a la evaluación del desempeño?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

