

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada de construcción
de Lima Metropolitana**

Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología

Presentado por

Katherine Alexandra Medina Romero

Asesora:

Dr. Natividad Marina Espíritu Salinas

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente estudio va dedicado a mis padres: Fany y Carlos, quienes fueron mi principal motivación para continuar con este logro, por el orgullo de ser su hija y apoyo constante. A mis hermanos: Jean Carlos, Jonathan y Brenda, porque me enseñaron mediante el ejemplo con cada meta alcanzada. A mis sobrinos: Brunella, Renzo, Bruno y Thiago, porque los tengo siempre presente y espero, también, poder contribuir más adelante en cada uno de sus logros. A mis ángeles del cielo, Rufina y Juan. A mi abuelita Bertha. Y, a mí querido tío Mario.

Agradecimiento

Ante todo, agradecida con Dios por mantenerme con salud y alcanzar este logro. Un agradecimiento especial a mi familia, quienes fueron mi aliento y propósito en esta meta, a mis verdaderas amistades, que formaron parte de cada etapa para llegar al reto, a mi trabajo, por la facilidad y comprensión. A mi asesora, Dra. Natividad Espíritu, y al Dr. William Torres, por la guía y los aprendizajes contantes. Y, en general, a todos que contribuyeron consciente y/o inconscientemente con este gran objetivo.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el campo organizacional ha presentado mayores retos y desafíos; la época de un enfoque y/o administración de recursos humanos basada en la industrialización, producción y prácticas poco innovadoras han quedado atrás; por su parte, el factor humano ha cobrado cada vez mayor énfasis hacia una organización moderna, bajo un sentido humanista orientada a la óptima gestión del capital humano para la efectividad y rentabilidad de la organización.

Si bien, aún las empresas se encuentran en este proceso de cambio, las investigaciones en el mercado han sido de vital importancia para dar mayor énfasis y aval a esta primicia.

De esta forma, el presente estudio toma en consideración dos fenómenos muy importantes y de mayor prevalencia en el campo de las organizaciones modernas, el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores. En este caso, considerándose a una empresa del rubro de construcción, peruana, y con más de cincuenta años en el mercado.

El estudio se divide en seis apartados, el primero hace referencia al planteamiento del estudio, los objetivos trazados y la importancia del presente estudio.

El segundo capítulo se orienta al marco teórico e histórico de ambas variables, clima y satisfacción laboral, abarcando investigaciones nacionales e internacionales, asimismo, se analiza las diversas teorías que han surgido en el transcurso del tiempo hasta la actualidad.

En el tercero, se plantean las hipótesis y variables seleccionadas conforme al estudio, tomando en cuenta lo estudiado y descrito en el capítulo previo de los diferentes enfoques teóricos.

En el cuarto apartado, se señala la metodología de investigación empleada, asimismo, las técnicas de evaluación aplicadas a la población seleccionada.

En el quinto, se realiza el análisis de los resultados encontrados, considerando un contraste entre las conclusiones y las bases teóricas encontradas/descritas, asimismo, se muestran las tablas y gráficos estadísticos para una interpretación cuantitativa.

Finalmente, en el sexto capítulo, posterior al análisis integral, se finaliza con las conclusiones específicas y recomendaciones bajo los resultados encontrados para tomar acción y/o reforzar las brechas de mejora o buenas prácticas en la organización.

ÍNDICE

	Pág.
CAPÍTULO I	
Planteamiento del estudio	8
1. Formulación del problema	8
2. Objetivos	10
1.2.1. General	10
1.2.2. Específicos	10
3. Importancia y justificación del estudio	11
4. Limitaciones del estudio	12
CAPÍTULO II	
Marco teórico	13
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	13
2.2. Bases teórico – científicas del estudio	24
2.2.1. Clima organizacional	24
2.2.2. Satisfacción laboral	28
2.3. Definiciones de términos básicos	32
CAÍTULO III	
Hipótesis y variables	34
3.1. Supuestos científicos	34
3.2. Hipótesis	35
3.2.1. General	35
3.2.2. Específicas	35
3.3. Variables del estudio	38

CAPÍTULO IV

Método	40
4.1. Población y muestra	40
4.2. Tipo y diseño de investigación	40
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.3.1. Escala de Clima laboral (CL – SPC)	41
4.3.2. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)	43
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	44

CAPÍTULO V

Resultados	46
5.1. Preparación de datos	46
5.2. Análisis de datos	50
5.3. Análisis y discusión de resultados	55

CAPITULO VI

Conclusiones y recomendaciones	61
6.1. Conclusiones generales y específicas	61
6.2. Recomendaciones	62
6.3. Resumen	64
6.4. Abstrack	65
Referencias bibliográficas	66

Anexos

- Anexo A.- Formato de consentimiento informado 71
- Anexo B.- Material complementario 72

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Confiabilidad de la Escala de Clima laboral (CL – SPC)</i>	
Tabla 2. <i>Correlaciones por factores de la Escala Clima Laboral – SPC</i>	42
<i>(Spearman – Brown)</i>	42
Tabla 3. <i>Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral (SL – SPC)</i>	
Tabla 4. <i>Matriz de correlaciones de los factores de la Escala de Satisfacción laboral</i>	43
<i>(SL – SPC)</i>	44
Tabla 5. <i>Cálculo de la media, mediana, moda y desviación estándar del</i>	
<i>Clima Organizacional y Satisfacción laboral</i>	46
Tabla 6. <i>Cálculo de la media, mediana, moda y desviación estándar de los factores</i>	
<i>del Clima Organizacional</i>	47
Tabla 7. <i>Cálculo de la media, mediana, moda y desviación estándar de los factores</i>	
<i>de la Satisfacción laboral</i>	48
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la escala de</i>	
<i>clima organizacional y la escala de satisfacción laboral</i>	48
Tabla 9. <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de los factores de la escala de</i>	
<i>clima organizacional</i>	49
Tabla 10. <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de los factores de la escala</i>	
<i>de satisfacción laboral</i>	49
Tabla 11. <i>Coefficiente de correlación de Pearson entre el puntaje total de</i>	
<i>clima organizacional y el puntaje total de satisfacción laboral</i>	50
Tabla 12. <i>Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor</i>	
<i>de la autorrealización del clima organizacional con los factores de satisfacción laboral</i>	51

Tabla 13. <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor del involucramiento laboral del clima organizacional y los factores de satisfacción laboral</i>	52
Tabla 14. <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor de supervisión del clima organizacional y los factores de satisfacción laboral</i>	53
Tabla 15. <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor de comunicación del clima organizacional y los factores de satisfacción laboral</i>	54
Tabla 16. <i>Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor de condiciones laborales del clima organizacional y los factores de satisfacción laboral</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Factores del Clima Laboral</i>	Pág.
Figura 2. <i>Variables del Diagnóstico Organizacional</i>	27
Figura 3. <i>Recopilación de Modelos teóricos de la Satisfacción Laboral</i>	28
Figura 4. <i>Factores de la Satisfacción Laboral</i>	29
	31

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

En los últimos años, en el campo de las empresas, ha ocurrido un cambio renovador ante el concepto del ser humano y su productividad en una organización. Se ha disociado la idea tradicional e industrial del ser humano como persona vs máquina y productividad. En la actualidad, no es sostenible que el colaborador responda de manera robotizada a las exigencias y demandas de la empresa. Según Robbins (2004) refiere que los colaboradores son recursos humanos de predominancia, y, fuente del funcionamiento y crecimiento de los sistemas organizacionales. Es así, que para las empresas es de alta relevancia mantener a su colaborador satisfecho extrínseca e intrínsecamente en sus diferentes aspectos vitales para un buen desempeño y alcance de resultados.

Según Palma (2006) el clima organizacional se reconoce como factor que repercute en el comportamiento de los trabajadores y sus resultados; resaltando tres factores importantes: el modelo de liderazgo y buenas prácticas de dirección, estructura de la organización e interacción con los demás.

Por ello, las compañías apuestan por ofrecer a sus colaboradores, entre la competencia, una línea de carrera, estabilidad laboral, reconocimiento individual y social, óptimo clima en la organización, crecimiento personal y profesional, entre otras condiciones, que contribuirán a la satisfacción laboral. Las empresas tienen la necesidad de cuidar al recurso humano, potenciarlo y crear un sentido de permanencia con la compañía.

Por lo tanto, el mercado laboral se hace más competitivo en la captación de talentos, ya que los profesionales con mayor empleabilidad son más exigentes en buscar un lugar donde encajen tanto profesional como personalmente, pues, aparte de tener necesidades materiales, también, necesitan sentirse involucrados y comprometidos con la organización, lo cual, se facilita mediante un saludable clima laboral para desarrollar todo su potencial, llegando así, a los resultados y expectativas de la compañía. Según Raineri (2006) lo ideal en una empresa es brindar los mismos beneficios a todos sus trabajadores. Pues, es importante de los colaboradores observen como su empleador y directivos se preocupan por sus necesidades y problemas, ya que, de esta forma, su nivel de motivación y satisfacción por la organización incrementará.

Por otro lado, una empresa no deja de ser un negocio, teniendo como objetivo tener mayor rentabilidad, asimismo, esta se encuentra conformada por un área de enfoque (producción) y áreas complementarias. Por lo cual, al tornarse en base a un giro de negocio, más conocido como “core bussines”, conformado por profesionales de la especialidad relacionada y que resultandos impactarán directamente en la producción de la compañía generando rentabilidad, algunas empresas tienden a priorizar a este sector de la organización, descuidando en ocasiones las áreas complementarias que contribuyen al óptimo funcionamiento de toda organización.

Específicamente en el rubro de la Ingeniería y Construcción, se toma muy en consideración los conocimientos técnicos de los profesionales que la conformen, considerando como parte de su planeamiento estratégico en la gestión humana, la retención del talento y satisfacción laboral de los cargos más alineados al core del negocio; sin embargo, como toda empresa no podría ser sostenible sin sus áreas de soporte, como son: Recursos Humanos, Logística, Tecnología & Información, Imagen & Comunicaciones, Contabilidad y Finanzas, departamentos que fueron considerados en la presente investigación.

Por lo mencionado, el problema investigado corresponde a la siguiente interrogante:
¿Cuál es la relación entre los índices del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una compañía privada de construcción de Lima Metropolitana?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

O₁ Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

1.2.2. Específicos

O_{1.1} Establecer la relación del factor de la autorrealización del clima organizacional con respecto a los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana.

O_{1.2} Establecer la relación del factor de involucramiento laboral del clima organizacional con respecto a los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana.

O_{1.3} Establecer la relación del factor de la supervisión del clima organizacional con respecto a los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana.

O_{1.4} Establecer la relación del factor de la comunicación del clima organizacional con respecto a los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana.

O_{1.5} Establecer la relación del factor de condiciones laborales del clima organizacional con respecto a los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana.

1.3. Importancia y justificación del estudio

La trascendencia del estudio presente fue sostenible, en primera instancia, por contribuir con la metodología, política, valores y cultura organizacional de la empresa, pues, con las conclusiones que evidenciaron la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores de determinadas áreas, se pudo identificar, analizar y emplear las buenas prácticas halladas en toda la compañía, asimismo, aportó para identificar las brechas de mejora de la organización y plantear estratégicamente pautas de acción contribuyendo al desarrollo de los fenómenos mencionados, y por consiguiente, a los resultados de la empresa.

Por otro lado, en un sentido más holístico, las conclusiones colaboraron con el análisis de las políticas establecidas de los organismos públicos y privados, en el sentido de comprender la importancia de que los colaboradores que soliciten para la adjudicación de un proyecto no se basen solo en conocimientos técnicos y motivaciones extrínsecas (salario, infraestructura, etc.), sino, en motivaciones intrínsecas (supervisión, reconocimiento, nivel de

responsabilidad, etc.) que afirmen un mayor nivel de compromiso en el trabajo y estabilidad en el proyecto de asignación. Ello, se relaciona directamente con la economía del país, pues, sabemos que el sector de construcción es uno de los rubros más rentables y sostenibles para el Perú. El contar con profesionales satisfechos, en este caso del rubro de la Ingeniería, subvencionara la baja reducción y optimización de recursos al ejecutarse una obra, recordemos que muchas de los proyectos en el país son de entidades públicas que como parte de sus objetivos tiene cuidar el presupuesto general del desarrollo estos proyectos que son empleados por los propios peruanos.

Por otro lado, cabe mencionar, que el actual estudio fue realizable por contar con facilidades metodológicas al contar con una guía y asesoramiento constante en el contenido y estructura del estudio, asimismo, la accesibilidad de fuentes bibliográficas ya sean por medio de libros, internet, tesinas, revistas científicas y/o el repositorio de la universidad donde se puede hallar información extensa. El recojo de la muestra favoreció el desarrollo de la investigación, ya que, se contó con el grupo de observación al alcance contribuye a la optimización de tiempo y recursos. Por último, se contó con facilidades económicas que simplificaron la búsqueda de materiales pudiendo acceder a ellos, por ejemplo, obtener el software de las técnicas de evaluación, material impreso, útiles de escritorio, entre otros.

Por lo señalado, fue importante el desarrollo del presente estudio, y, además, se contó con diversas facilidades que pudieron hacer posible su realización.

1.4. Limitaciones del estudio

Una limitación es la generalización de las conclusiones, puesto que lo hallado solo será aplicable a poblaciones con caracteres semejantes a la muestra estudiada. Otra limitación presentada en la presente investigación fue la omisión de respuesta, por la falta de predisposición o instrucciones mal comprendidas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

Internacionalmente, Sweis et al. (2019) Investigaron acerca de las motivaciones y efectos de entrenamiento que generaban en empleados de una organización de construcción de Jordania en relación a la mejora de su rendimiento, para ello, se utilizó una población y muestra sacada de la Asociación de Contratistas de las Empresas Constructoras de Jordania (JCCA), calificando a 183 empresas como población y 80 de ellas como muestra. Asimismo, conforme a las técnicas de evaluación se utilizó el análisis de regresión múltiple considerando los factores que teóricamente se relacionan con dimensiones motivacionales como la motivación de aprendizaje, orientación, rotación, reconocimiento, clima laboral y comunicación, la data fue procesada en el paquete estadístico del SPSS. Los resultados arrojaron que existen relaciones positivas entre la formación y el desarrollo, y la motivación de los empleados y el desarrollo de los empleados de las empresas constructoras. Además, los factores más importantes de la formación y la motivación que pueden mejorar el rendimiento en los colaboradores de las empresas de este rubro son formaciones autodirigidas, transferencia de aprendizaje, medio ambiente, confianza, estilo de comunicación y relación interpersonal.

Cipiran y Barrena (2018), en su investigación acerca de la satisfacción en el trabajo y su correspondencia con la productividad en la compañía 2h Ingeniería y Construcción S.A.C., Pasco – 2018, tuvieron como propósito delimitar la correlación entre la satisfacción y productividad de los empleados de dicha empresa en Perú, asimismo, buscaban precisar la relación en tanto la remuneración y satisfacción con el ambiente. Para ello, el estudio se llevó a cabo de 56 colaboradores que llevaban un mínimo de 02 años en la compañía. Como

técnicas de evaluaciones se utilizaron encuestas y análisis documental. Finalmente, mediante la aplicación de chi cuadrado con una significación de 0.05 y confianza de 95%, se pudo corroborar la hipótesis general, es decir, que si existe relación entre ambas variables (satisfacción laboral y producción de los trabajadores de la constructora. Además, se comprobó que un 64.29% no se sienten satisfechos con su condición salarial, y, un 50% se siente cómodo con el ambiente físico donde labora, esto alude a un indicador de mejora para la empresa.

En Colombia, Pedraza (2018) tuvo como objetivo analizar la interacción entre el clima organizacional y satisfacción laboral desde el criterio y perspectiva de colaboradores de entidades públicas y privadas. Para ello, se consideró a tres organizaciones del sector de educación (45.1%), salud (29.3%) y actividad independiente (25.6%), 200 trabajadores en cada planilla de las empresas, tomándose a cuenta una suma final de 300 evaluados. Se aplicaron tres evaluaciones, considerándose primera, ficha de datos sociodemográficos, segunda, Constructo de Clima Organizacional (CLOR) compuesto por Litwin y Stringer (1968), tercera, cuestionario de Satisfacción Laboral (SALA) tomándose como referente el modelo de Warr (1979). Las conclusiones mostraron que hay una significativa y positiva relación entre ambas variables, asimismo, que hay una alta relación significativa entre los factores la identidad, el apoyo y el ambiente de afecto respecto a la satisfacción intrínseca de los colaboradores. En base a ello, se sugirió a la dirección de recursos humanos considerar el diseño de políticas de retención del capital humano.

Por otro lado, Linares, Maldonado y Gutiérrez (2018) en su investigación del impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de 242 policías estatales de México, 78% varones y 23% mujeres, buscaba evaluar el impacto y la relación entre ambos fenómenos, para la cual, utilizó la Escala de Satisfacción laboral (ESL) de García (1985) y una sub escala de Desempeño del SWS de Gutiérrez y Ostermann (1994). Con la aplicación

de los mencionados instrumentos de evaluación pudo identificar que, si existía una relación estadísticamente significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral del personal policiaco, puesto que, la tercera parte del personal reportaron baja satisfacción laboral general. Asimismo, el nivel más bajo que se reportó en relación a la propia naturaleza de las funciones que conllevaba la dinámica del trabajo, mostrando una preocupación en los riesgos que tal labor implica.

Kashmoola, Ahmad y Yeoh (2017) en su estudio descriptivo abarcando la satisfacción laboral y la rotación en las empresas PYME de construcción de los Emiratos Árabes Unidos (EAU) concluyeron que la satisfacción laboral representa una de las áreas más complejas que enfrentan los gerentes de construcción en cuando se trata de la gestión de personas, asimismo, y en relación directa al estudio de las empresas pymes de EAU y Dubai se establecieron dos constructos importantes, como la rotación y satisfacción laboral, se demostró que empíricamente la satisfacción laboral y la intención de irse se asocian positivamente. Por otro lado, se identificó que el 42% de los empleados siente una presión excesiva en su trabajo, mientras que el 56% siente inseguridad sobre su futuro económico. Solo unos pocos empleados (30%) sienten que su compañía apoya políticas que impulsen la salud y el bienestar del personal. Como resultado, el compromiso del 44% de los colaboradores de los Emiratos Árabes Unidos está disminuyendo, y creen probable que abandonen su empresa en los próximos dos años.

En la India, Nandhini (2017) identificó que existen factores intrínsecos que contribuyen en mayor medida a la satisfacción laboral de los empleados que los factores extrínsecos; los cuales, contribuyen a que la motivación del empleado sea más sostenible y a la efectividad organizacional. Para ello, realizó un estudio descriptivo con fuentes de datos primarios y secundarios de 150 participantes de un muestreo aleatorio simple, colaboradores de una empresa de construcción de Chennai, India. Los datos primarios se recogieron

mediante un cuestionario estructurado y los datos secundarios recogidos de revistas, tesis y sitios web. En el cuestionario se consideraron variables como el género, estado civil, edad, experiencia, estado académico, asimismo; dentro de los factores internos, el logro, las responsabilidades, reconocimiento, crecimiento profesional; y como factores externos, la supervisión, salario, normas de la compañía, condiciones físicas y seguridad. Se concluyó que dentro de los factores de motivación intrínsecos, los más importantes para los colaboradores eran la necesidad de logro, el sentido de responsabilidad y la línea de carrera, con un 72%, 68% y 68%, respectivamente. Mientras, dentro de los factores extrínsecos, los trabajadores priorizan el aspecto económico, seguridad y supervisión con un 75%, 68% y 58%, respectivamente.

A nivel nacional, Añaños, Gutierrez y Rengifo (2017) exploraron el clima en las empresas y satisfacción laboral en empresas del rubro de construcción, se sumó una muestra total de 153 trabajadores de ambos sexos, con y sin estudios, incluyendo personal operativo (obra) y personal de “confianza” (personal administrativo, mandos medios y core de negocio). Se empleó un cuestionario especial de Satisfacción Laboral S10/12 (por Meliá y Peiró 1998) y el modelo formulado por Litwin y Stringer (1968) para la medición del Clima Organizacional. Como resultado se identificó que se hay una interrelación entre el clima laboral y la satisfacción en las organizaciones, considerando obras licitadas de microempresas del rubro de construcción. En tanto, todas las dimensiones del clima de las empresas influyen con el fin de que el empleado sienta comodidad y en equilibrio vida – trabajo en la empresa donde labora.

Asimismo, Alvarado, Areche, Fernandez y Huanuqueño (2017) determinaron el nivel de dominio de la comunicación del jefe inmediato en la satisfacción laboral. Para ello, tomaron como muestra a 202 colaboradores de la Planta de Fundición – MINSUR, llegando a evaluar al 63, 86% de los trabajadores, ya que el resto se encontraba ausente por diversas

razones. Asimismo, como instrumento de evaluación se utilizó el Cuestionario satisfacción de la comunicación (CSQ) y el Cuestionario de satisfacción laboral de Robert Eisenberger, Jim Cummings, Stephen Armeli, y Patrick Lynch, (1997). Con el objetivo de evaluar el área de la comunicación por el supervisor directo, se juntó información por medio de la encuesta mencionada. Al final del estudio, se concluyó que existe una relación significativa y directamente proporcional entre la comunicación del jefe directo y la satisfacción laboral de los colaboradores en el rubro minero.

Álvarez y Guillermo (2017) en su investigación de cultura organizacional y satisfacción laboral que tenía como propósito definir la interrelación de ambas variables, aplicado en una muestra de 60 trabajadores administrativos de una empresa financiera de Lima, para la cual, utilizaron la escala de Cultura Organizacional de Denison y la escala de Satisfacción Laboral SLP, luego de realizar la ejecución de los instrumentos de evaluación y analizar los resultados, se llegó a la conclusión que existe dicha relación entre la cultura y satisfacción organizacional. Asimismo, la correlación de variables confirmó que, al integrar la cultura organizacional en los colaboradores, esto origina un comportamiento organizacional alineado a la compañía, asimismo, fomenta la satisfacción en cada miembro de la empresa.

En su estudio Gonzales y Lopez (2016), acerca de las condiciones laborales y la satisfacción laboral, tuvo como finalidad determinar las condiciones laborales que influyen en la satisfacción de los trabajadores de la Constructora Queiroz Galváo S.A., proyecto Negromayo-Imata. Para ello, utilizó una muestra no probabilística de 198 colaboradores, siendo 143 obreros y 55 empleados. El método empleado fue el método inductivo y deductivo, para el análisis y síntesis, respectivamente, asimismo, se empleó una entrevista no estructurada, reporte diario y un cuestionario estructurado. Se concluyó que existía una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, se desatacó que

las relaciones interpersonales, tipo de contratación, colaboración, remuneración y condiciones laborales.

Según Huaman (2016), realizó una investigación del clima laboral en relación a la producción de trabajadores de construcción civil de una obra para el hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, y tuvo como objetivo identificar y describir la influencia del clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de construcción civil de la obra “*Mejoramiento de la Capacidad Resolutiva del Hospital Daniel Alcides Carrión*”, para lo cual intervino a 5 trabajadores del proyecto y 4 jefes de obra Empresa Consorcio Daniel Alcides II. Utilizó la técnica encuesta mediante un cuestionario con una estructura de 40 preguntas cerradas, asimismo, una entrevista con 0 interrogantes abiertas. Las conclusiones pusieron en manifiesto que existe una interacción alta entre el clima y la satisfacción laboral.

Vinithi (2016) concluyo que hay ciertos factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de construcción en la India, asimismo, destacó aquellos que resaltaban en mayor medida. Se aplicaron encuestas semi estructuradas a una muestra total de 189 personas, entre los 29 – 30 años y 30 – 39 años de edad, 50.3% y 36.5%, respectivamente. En este estudio de análisis factorial, muestra que existen relaciones significativas entre el salario, supervisión, relación de trabajo, ambiente y satisfacción general; sin embargo, los beneficios complementarios no fueron muy significativos para los trabajadores de construcción. Por ello, como principal recomendación se identificó fomentar el sentido de permanencia brindando un mayor valor en sus responsabilidades haciéndoles sentir que son parte de la organización.

Campos (2016) buscaba identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa agrícola, según edad, sexo y cargo de los colaboradores, tomó una muestra de 72 trabajadores de Chiclayo. Para ello, ejecutó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. En los resultados se encontró que el 60% de los

empleados se encontraban insatisfechos y ello se manifestaba en la actitud negativa hacia sus labores, percibiendo sus tareas como devaluadas, insatisfacción laboral y poco reconocimiento de parte de su jefe directo. Asimismo, los varones mostraron mayor insatisfacción, sumando un 51%, los personales administrativos están más insatisfechos que los agricultores.

En Colombia, Vaca, Vaca y Quintero (2015) en su investigación cuantitativa tuvo como fin estudiar la correlación del clima y satisfacción laboral de las compañías del rubro de salud en Medellín. Estudio aplicado en 130 profesionales conformados por el staff médico y administrativo de Ecuador. El modelo utilizado para evaluar el Clima Laboral fue el propuesto por Chiang, Salazar y Núñez (2007). En caso de la Satisfacción laboral, se midió bajo cinco dimensiones, siendo la satisfacción la relación interpersonal con su supervisor, condiciones laborales, satisfacción con el nivel de participación e interacción en las decisiones de la empresa, satisfacción con su trabajo y la satisfacción con el reconocimiento. En el estudio prevaleció que existe una interrelación significativa entre ambas variables; es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la satisfacción laboral también ese verá incrementado, asimismo, estos impactan en la armonía y tranquilidad de cada colaborador, lo que se vería reflejado en una mayor productividad y mejor servicio a los pacientes.

Arias y Arias (2014) en su investigación nacional analizaron la correlación entre el clima y la satisfacción organizacional de una compañía privada de Arequipa, considerando el sexo, perfil académico/laboral y área de trabajo en la que se ubican. Para ello, tomó una muestra de 45 trabajadores, el 55,6% varones y 44,4% mujeres, entre 18 a 47 años de edad, de formación técnica el 68,9% de formación universitaria. El 31,1% de trabajadores pertenecientes al área administrativa, 17,8% en el área de ventas y 51,1% en el área de operaciones. Las técnicas de evaluación utilizados fueron el Perfil Organizacional de Likert

(POL) de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wal. De los resultados, se concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral; sin embargo, hay algunas dimensiones del clima laboral que tienen mayor relación, como la flexibilidad y reconocimiento. Por otro lado, y según el sexo, el sexo femenino se siente más reconocido, hay una mayor colaboración entre el grupo y disfrutan de una mayor motivación extrínseca en comparación al sexo masculino.

Respecto al área de trabajo, los puestos alineados a cargos administrativos mantienen un mayor nivel de satisfacción que los colaboradores de las áreas de ventas y los operarios, probablemente, debido a que las funciones de los colaboradores de ventas y operaciones son más demandantes que los puestos administrativos.

En España, Fuentes y Navarro (2013) indagaron sobre la satisfacción laboral y las actividades formativas que desarrollaban empresas constructoras con los ingenieros y arquitectos técnicos que trabajan como jefes de proyectos en diferentes proyectos. Para ello, se utilizó una muestra de 34 arquitectos e ingenieros que trabajan como Jefe de Obra en empresas constructoras de diferentes provincias de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Como técnicas de evaluación se realizaron la conversación-narración en general y la entrevista con preguntas semiestructuradas en particular, duración de 60 minutos. Los resultados arrojaron que sólo una empresa lleva un plan de formación para sus colaboradores. En las demás, existe una capacitación introductoria respecto a la metodología y sistema de la empresa, y la obligatoria por ley en prevención de riesgos laborales. Con ello, resulta afirmativo que el plan de capacitación y formación en las empresas hacia sus trabajadores suele ser positivo, va relacionado con la productividad y satisfacción laboral.

Del Toro, Salazar y Gómez (2011) analizaron el estado del clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa del rubro de Ingeniería de la ciudad de Colombia. Para lo cual, se tomó en consideración a 18 empresas PYME, pertenecientes al rubro de la Ingeniería

de barranquilla, entre los 23 y 58 años de edad. Se emplearon para el caso de la medición de la Satisfacción laboral el Instrumento Job Descriptive Index (J.D.I.). En caso del Clima Laboral se midió mediante el Instrumento para medir el clima organizacional en empresas colombianas (IMCOC), desarrollado por Méndez (2008), con una confiabilidad de 0.89. Los resultados arrojaron que existe alta correlación positiva y significativa a nivel general y dimensiones. Asimismo, se identificó, que existe un mal clima laboral y satisfacción de los trabajadores hacia la compañía, mostrando inconformidad respecto a la línea de carrera y oportunidades de crecimiento que podían tener dentro de la empresa. Ello, intervenía en su bajo nivel de compromiso y bajo rendimiento del personal más antiguo.

En Chile, Cantonnet, Iradi, Larrea y Aldasoro (2011), realizaron un análisis en el sector de la construcción en una Comunidad Autónoma del País Vasco; utilizaron una muestra de 60 personas compuesta por un 57 % mujeres y 43% varones. Se buscaba analizar la relación de la satisfacción laboral en general, según sexo, edad y modalidad de trabajador. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa empleándose la escala de Setterlind y Larson (1995), incluida en el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales de ISTAS 21. Los resultados fueron muy satisfactorios ya que arrojaron un 78% de satisfacción laboral de los trabajadores, asimismo, los hombres mostraron una mayor satisfacción laboral en comparación con las mujeres, siendo un 3,7 y 3,1, respectivamente. Según el sexo, no se encontraron diferencias altamente significativas, por otro lado, se mostró que los empleados con un contrato indefinido se encontrarían ligeramente más satisfechos que las personas con un contrato temporal.

En España, Navarro, Llinares y Montañana (2010), pretendía identificar y describir el estilo de vida, emociones y percepción se la actividad laboral que realizaban 40 técnicos del rubro de construcción de diferente sexo, edad y experiencia laboral en la Comunidad Valenciana en España. Para ello, utilizo como instrumento de evaluación la conversación-

narración en general y la entrevista a profundidad. Como conclusión se obtuvo que los trabajadores estén satisfechos con su centro laboral dentro de la dinámica de construcción, disfrutan de sus actividades y la describen de forma positiva.

Finalmente, Matute, Becerra y Muñoz (2008) en Perú describieron el clima organizacional y las dimensiones que conforman dicho fenómeno, asimismo, identificaron la percepción de los trabajadores; todo ello, con la finalidad de reducir la brecha existente entre el clima actual y el más óptimo. Para este estudio, se tomó como modelo la unidad económica administrativa Orcopampa de la Compañía de Minas Buenaventura SAA. La población estaba constituida por 689 trabajadores de la UEA Orcopampa de la Compañía Minera, por lo cual, se obtuvo una muestra de 335 trabajadores en la que participaron todas las áreas de la UEA Orcopampa; siendo el 23% ejecutivos y son ejecutivos y el 77% obreros. Conforme a los instrumentos de evaluación, se aplicaron dos cuestionarios, que fueron validados por un estudio de jueces, teniendo el Cuestionario para Ejecutivos y Empleados un alpha de 0,9571 y el Cuestionario para Obreros un alpha de 0,9363. Como resultados, se pudo determinar que el clima laboral se percibe como óptimo por los ejecutivos y empleados; caso contrario, para los obreros que es percibido como poco adecuado. Asimismo, las dimensiones que la muestra en general toma más en consideración son: motivación, estructura, consideración y apoyo, recompensa, flexibilidad e innovación, misión, cohesión, presión de trabajo y planificación. Con ellos, algunas de las acciones que pudieron establecer para mejorar el clima laboral radicaron en capacitación al personal en liderazgo, potenciar sus fortalezas y trabajar en sus debilidades, comunicar con claridad la misión, visión y valores de la empresa para guiar a los colaboradores hacia una meta común; y una de las más importantes, mejorar los servicios de salud y educación de la población.

2.2. Bases teórico – científicas del estudio

2.2.1. Clima organizacional

Ascary, Berrún, Peña y Treviño (2015) recopilaron datos históricos de la concepción de clima laboral, es así, que citaron a diferentes investigadores y campos disciplinarios muy variados. Así, comenzaron refiriendo a Gallerman (1960), quien introdujo el concepto de psicología en las organizaciones e industria, retomando los conceptos de personalidad y refiriéndose a que el objetivo y prácticas de llegar ha dicho fin exponen los comportamientos que se consideran prevaecientes para el clima, posterior, se señala la teoría de Water (1994), quien conceptualiza que el clima laboral es la percepción del individuo sobre la autonomía, estructura, recompensas, consideraciones, apoyos y aperturas. Este último, fue quien con un componente mayor en el trabajador como ser humano tiende a necesitar de algunos factores o componentes para trabajar satisfechamente y en consecuencia, llegar a las metas establecidas por la dirección de la empresa. Años más adelante, Barguer (2005) comparte que el clima laboral es profundizar y mimetizarse con el ambiente humano en el cual se desarrollan las diferentes prácticas de los trabajadores.

Por otro lado, Palma (2004) en la justificación teórica de su Escala de Clima Laboral se basa a este fenómeno como la percepción del trabajador en relación a su ambiente de trabajo y en función a aspectos vinculados como la realización consigo mismo, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Por ello, dentro de la recopilación de las teorías mencionadas, se determinó que abordar el clima laboral implica describir la percepción que se genera un colaborador hacia la organización, incluyendo las condiciones integrales y el sentido de pertenencia con la empresa.

Respecto a los enfoques más resaltantes del clima laboral, se identifica el planteamiento estructuralista, enfoque subjetivo y el enfoque de síntesis, los cuales, describen

la forma en la cual la persona adopta comportamientos en un ambiente de trabajo y este impacta en su percepción, el concepto de la persona está influenciado por diversos factores claves de la empresa. Ascary et al., (2015), señalan que en los estudios realizados por diferentes autores de estos tres enfoques, en el modelo estructuralista el clima laboral hace énfasis en los componentes de naturaleza objetiva, destacando evaluaciones objetivas del área de trabajo, dimensión de la empresa, centralización de la toma de decisiones, jerarquía, tecnología y la manera en la cual se regula el comportamiento individual. Segundo, que el enfoque subjetivo, guarda relación con la opinión que el colaborador se forma de la empresa a través de la función e interacción diaria. Tercero, para el enfoque de síntesis clima laboral es la respuesta subjetiva que se percibe de un sistema informal de los administradores y de otros factores ambientales que influyen sobre las actividades, como las creencias, valores y motivación de los trabajadores de la organización. En líneas generales, este planteamiento es similar al desarrollo organizacional, ya que es de suma importancia conocer el clima laboral que se esté desarrollando en un equipo de trabajo para poder intervenir en su dinámica, de esta forma, será factible implementar mejores prácticas y conseguir comportamiento adaptativos y positivos en los colaboradores.

A raíz del histórico de estudios que se han realizado abarcando el clima laboral, surge la interrogante de la necesidad y/o importancia de investigar este fenómeno, pues, como se ha revisado, su concepto y enfoque ha cambiado a lo largo de la historia, debido a que muchos autores le dieron un nivel de importancia considerable para ser tema de investigación. En tanto, un buen clima laboral en una en una empresa da pie a que el talento y potencial humano trascienda por un sentimiento de bienestar, holgura, prosperidad e inclusive de identidad y pertenencia con la compañía, lo cual influirá de forma positiva en los procesos y estructuras de la organización. A diferencia de un clima laboral poco favorable tiene como respuesta negativa la productividad y producción del trabajador y del equipo, lo cual, provoca

poca calidad en el desarrollo de las responsabilidades, y esto se verá reflejado directamente en la productividad y el servicio.

Para Rubio (2016), algunos climas favorecen la motivación del personal mientras que otros climas provocan un efecto contrario. Pues, si el clima es percibido como positivo, fomentara un mayor sentido de compromiso y pertenencia a la empresa y a sus objetivos generales. No obstante, si es percibido como desfavorable, desencadenara una actitud negativa frente al trabajo, situaciones conflictivas y de bajo rendimiento. Para ello, es importante llevar un diagnostico organizacional referido a una medición de clima, pues, aporta a la dirección de la empresa sobre lo positivamente integrados que están los diversos aspectos de la compañía en cada uno de los trabajadores de la organización. Además, expone el inicio y el desarrollo de un cambio.

Para Palma (2004), en sus estudios de investigaciones recopiladas acerca de los puntos que deben tratarse en el diagnóstico del clima organizacional, deben presentarse los rasgos del ambiente de trabajo percibidas de forma directa o indirecta por quienes interactúan constantemente, ambiente laboral, sistema formal y estructura organizacional, comportamiento individual, liderazgo y prácticas de dirección

Con ello, se plantea que el clima laboral está altamente relacionado con los resultados finales de la organización, y factor importante son los estilos de dirección y comportamiento de los líderes de otros. Se requiere de un equilibrio entre los diferentes elementos que la componen y su clima laboral. En tanto al diagnóstico, funciona como determinante directo de las actitudes y expectativas de los empleados, que a través de su comportamiento en la organización influyen decisivamente en el grado de competitividad de la compañía.

Finalmente, Palma (2004) consideró para su análisis estadístico y cualitativo de la Escala de Clima Laboral cinco principales factores (Figura 1), entre estos, como primer factor, la autorrealización comprendida como la percepción del trabajador en relación a las

oportunidades de su desarrollo personal y profesional que le puede brindar la organización; segundo factor, el involucramiento laboral referido como la identificación del colaborador hacia los valores de la compañía y compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la empresa; tercero, la supervisión entendida como el valor y significación de la supervisión se los superiores involucrando el apoyo y supervisión de tareas; quinto, la comunicación como la idea del grado de fluidez, locuacidad, calidad de vocabulario, coherencia y consistencia de la información para el funcionamiento de la dinámica interna de la empresa, como la atención a usuarios y/o clientes de la misma; finalmente y sexta, las condiciones laborales como los elementos materiales, económicos y/o psicosociales indispensables para llevar a cabo las tareas dictadas.



Figura 1. Factores del Clima Laboral. (Fuente: Sonia Palma, Escala de Clima Laboral, 2004, p. 7)

Respecto al diagnóstico organizacional, Palma (2004) destaca la necesidad de evaluar, y/o calificar las alternativas en la toma de soluciones, encontrar criterios que sean factibles para poner en práctica algunos elementos y dejar otros. Especialmente en las empresas, es suma importancia identificar el diagnóstico actual de la empresa para establecer la dinámica

de relaciones interpersonales y esquemas de interacción acorde a la cultura de la empresa, sin dejar de lado, la productividad y eficacia de las mismas.

Para la evaluación del diagnóstico en la empresa, como se observa en la figura 2, se tienen que tomar en cuenta las condiciones laborales, los procesos psicológicos y los resultados organizacionales. El objetivo de realizar un diagnóstico es encontrar aquellos elementos funcionales y disfuncionales que impacten en el comportamiento humano de las organizaciones.



Figura 2. Variables del Diagnóstico Organizacional. (Palma, 2004, p. 15)

2.2.2. Satisfacción laboral

A través de la historia se han desarrollado conceptos y fenómenos en las investigaciones de la satisfacción laboral. Sonia Palma (2006) en su estudio para la estandarización y adaptación peruana de la Escala de Satisfacción laboral, recopila teorías acerca de esta variable. Si bien, se comienza en los años 1935 con la teoría de Hoppock, planteando que el término de satisfacción laboral se relaciona con el cansancio, condiciones laborales, supervisión y desarrollo de personal. Posteriormente, se añade la variable de motivaciones intrínsecas y extrínsecas que dirigirán la conducta y comportamientos, asimismo, cuando hay una congruencia entre las condiciones ambientales o externas y las

expectativas de cada colaborador, causara mayor satisfacción con la organización y su trabajo. Posterior a ello, se plantea que el rendimiento laboral tiene una relación con el cumplimiento de expectativas del colaborador hacia lo que esperaba de la empresa.

Cabe señalar que, para fines de esta investigación, el concepto planteado a raíz de las teorías anteriormente descritas se conceptualiza como la como la predisposición de mantenerse en el mismo centro laboral, basado en la cultura organizacional (creencia y valores) desarrollado en base a la experiencia de cada empleado. Sonia Palma (2006) en su estudio de la satisfacción laboral, recopila los principales modelos para su investigación, siendo mostrados en la figura 3.

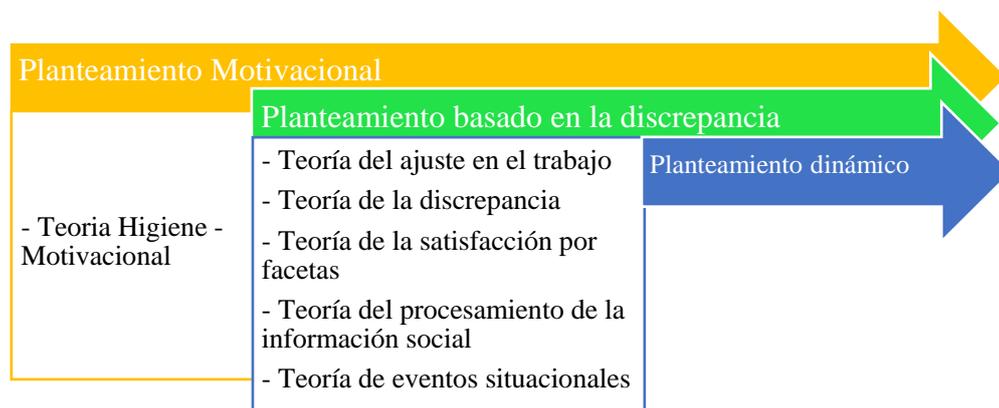


Figura 3. Recopilación de Modelos teóricos de la Satisfacción Laboral. (Palma, 2006, p. 19)

Como se observa, fueron tres modelos protagonistas en la variable, el Planteamiento Motivacional, incluyendo la Teoría Higiene – Motivacional, entendiéndose como condiciones externas, físicas y ambientales del trabajo como las condiciones y comodidad, normas de la empresa, relación de jefe – empleado, aprendizaje, salario, estabilidad laboral. Si bien, estas no generan directamente una satisfacción laboral para el trabajador, pero influye en ello.

Asimismo, son complementarias a los factores motivacionales, entendiéndose como motivaciones intrínsecas siendo la línea de carrera, identificación de logros, trabajo recreativo, responsabilidad, oportunidad de crecimiento y potencialidad de habilidades blandas; la suma de ambas condiciones generará fuertes niveles motivacionales y por ende óptimo desempeño. El planteamiento basado en la discrepancia, afirma que la satisfacción es producto de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades del trabajador, valores, habilidades esperadas en el trabajo y lo que en realidad se obtiene, posterior, se suma a este planteamiento los valores corporativos que son de suma importancia para la empresa y son reconocidos por el propio trabajo, asimismo, se señala que los seres humanos adoptan sus actitudes, ideologías al contexto social que lo rodea, a la realidad actual y a sus respuestas conductuales del pasado y presente; entre características de este modelo, tenemos las características situacionales (evaluación del puesto, estabilidad, dificultad para un cambio laboral, control emocional) con eventos situacionales. El planteamiento dinámico manifiesta que la satisfacción laboral es a causa a raíz de la imagen que cada individuo se forma, de igual manera las construcciones significativas y las influencias del propio medio.

Para Palma (2006) las afirmaciones previas señalan que la satisfacción es a raíz de una interrelación entre la dinámica del ambiente de trabajo mediado por las experiencias personales, aquellas que dan lugar a manifestaciones dimensionales de las respuestas conductuales y/o actitudinales por el centro de trabajo.

Cabe mencionar, que en esta investigación se tomó en consideración la teoría recopilada por Palma (2006), por lo cual, se verán reflejados los planteamientos de la Teoría Higiene – Motivacional, Teoría de la Discrepancia y la Dinámica.

Palma (2006) en el marco teórico de su estudio y estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral, considero cinco factores que definían el grado de satisfacción o insatisfacción de un trabajador hacia su centro de labores y se expresan en la figura 4.

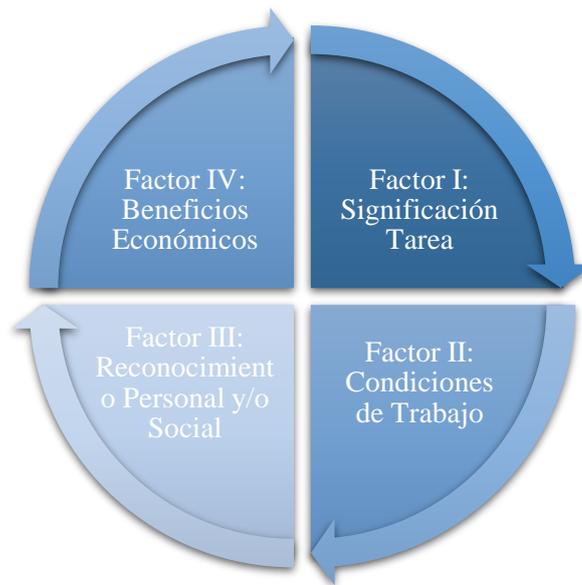


Figura 4. Factores de la Satisfacción Laboral. (Palma, 2006, p.10)

En el primer factor, se encuentra la significación de la tarea, referente a la disposición que se le otorgue al trabajo al ir relacionado con el sentido de esfuerzo, realización o valor de aporte en la compañía; en el segundo factor, las condiciones laborales comprendidas como la disponibilidad de elementos y/o materiales que faciliten la actividad laboral; en el tercer factor, el reconocimiento personal y/o social en base a los logros obtenidos en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos de aporte para la empresa, es decir, el reconocimiento que se le brinda al propio colaborador a los demás por su desempeño y logros transversales en la compañía; en el cuarto factor, los beneficios económicos se describe como la evaluación del aspecto remunerativo.

2.3. Definiciones de términos básicos

➤ **Clima Organizacional**

Percepción que tiene el colaborador en relación a su ambiente de trabajo y oportunidades de realización personal, incluyendo el involucramiento con la tarea asignada, supervisión del jefe directo, acceso a la información vinculada con su

trabajo, compañerismo y condiciones laborales que permitan llevar a cabo sus funciones y tareas.

➤ Satisfacción laboral

Respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, en este caso, sentir tranquilidad y motivación personal y profesional en relación a la experiencia ocupacional, está se relaciona directamente con la percepción que tiene el colaborador hacia sus responsabilidades y condiciones laborales en general.

➤ Empresa

Organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. No obstante, a través del tiempo, se han ido sumando factores y/componentes que contribuyen a la empresa y su productividad, entendiéndose en la actualidad como una organización compuesta por un conjunto de profesionales con una misma misión y visión relacionada al objetivo y cultura de la empresa, lo cual, conllevará al alcance de buenos resultados siendo productiva y rentable.

➤ Sector Construcción

Actividad dinámica dirigida a la construcción de obras con la calidad, presupuesto, productividad y plazo exigido por el cliente, los cuales, pueden ser accionistas privados o públicos (Estado). Para la realización de estas obras, se dispone de la infraestructura y profesionales para la dirección y coordinación del planeamiento del proyecto.

➤ Core Bussiness

Las empresas se caracterizan o surgen a raíz de una actividad o servicio específico el cual brindarán como fuente de negocio, a ello, se refiere como core

bussiness, entendiéndose como la actividad principal que desarrollará la compañía y brindará al mercado.

Conforme a la presente investigación, se establece como core bussiness la actividad de la Ingeniería y Construcción.

➤ Áreas de Soporte

Departamentos que no forman parte de la principal actividad económica de la compañía, es decir, las áreas y/o equipos de trabajo que apoyan a que la actividad principal pueda desarrollarse en la compañía.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuestos Científicos

En la actualidad, la industria y toda organización ha apostado por la importancia del clima de las empresas y la satisfacción de sus empleados como optima gestión del recurso humano para lograr un buen resultado en la compañía. Como menciona Robbins (2004), a través del tiempo, el concepto de empleado y empleador ha evolucionado destacando cada vez más el valor del potencial humano como parte de la compañía.

Ante diferentes teorías y autores alineados a la primicia mencionada, la presente investigación se fundamenta en el supuesto de Sonia Palma (2006), quien a través de sus investigaciones desarrolladas y recopiladas, plantea que la actividad organizacional supone desde una visión holística de las variables que se relacionan en el comportamiento laboral, en donde se identifica la Satisfacción laboral como uno de los indicadores más relevantes para el funcionamiento organizacional.

Alineado a ello, Palma (2004) señala que el clima organizacional va alimentado de características positivas del medio ambiente de trabajo como el ambiente laboral, sistema formal y estructura organizacional, comportamiento individual, liderazgo y prácticas de dirección. Rubio (2016), agrega que si el clima es percibido como positivo, fomentara un mayor sentido de compromiso, pertenencia a la empresa, sus objetivos de la compañía y satisfacción del trabajador.

Al tomar lo expuesto, se puede establecer la relación e importancia que hoy en día tienen ambos fenómenos, el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa.

3.2. Hipótesis

3.2.1. General

H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre los índices del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

3.2.2. Específicas

H_{1.1} Existe relación significativa entre el factor de autorrealización del clima organizacional con respecto al factor de significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H_{1.2} Existe relación significativa entre el factor de autorrealización del clima organizacional con respecto al factor de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H_{1.3} Existe relación significativa entre el factor de autorrealización del clima organizacional con respecto al factor de reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H_{1.4} Existe relación significativa entre el factor de autorrealización del clima organizacional con respecto al factor de beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H_{1.5} Existe relación significativa entre el factor de involucramiento laboral del clima organizacional con respecto al factor de significación de la tarea de la

satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.6 Existe relación significativa entre el factor de involucramiento laboral del clima organizacional con respecto al factor de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.7 Existe relación significativa entre el factor de involucramiento laboral del clima organizacional con respecto al factor de reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.8 Existe relación significativa entre el factor de involucramiento laboral del clima organizacional con respecto al factor de beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.9 Existe relación significativa entre el factor de supervisión del clima organizacional con respecto al factor de significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.10 Existe relación significativa entre el factor de supervisión del clima organizacional con respecto al factor de condiciones del trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.11 Existe relación significativa entre el factor de supervisión del clima organizacional con respecto al factor de reconocimiento personal y/o social de la

satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.12 Existe relación significativa entre el factor de supervisión del clima organizacional con respecto al factor de beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.13 Existe relación significativa entre el factor de comunicación del clima organizacional con respecto al factor de significación de la tarea de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.14 Existe relación significativa entre el factor de comunicación del clima organizacional con respecto al factor de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.15 Existe relación significativa entre el factor de comunicación del clima organizacional con respecto al factor de reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.16 Existe relación significativa entre el factor de comunicación del clima organizacional con respecto al factor de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.17 Existe relación significativa entre el factor de condiciones laborales del clima organizacional con respecto al factor de significación de la tarea de la

satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.18 Existe relación significativa entre el factor de condiciones laborales del clima organizacional con respecto al factor de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.19 Existe relación significativa entre el factor de condiciones laborales del clima organizacional con respecto al factor de reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

H1.20 Existe relación significativa entre el factor de condiciones laborales del clima organizacional con respecto al factor de beneficios económicos de la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana.

3.3. Variables del estudio

El curso del presente estudio fue de tipo correlacional. Las variables estudiadas fueron:

Variables correlacionadas

1) Clima organizacional general y sus factores:

- Factor I: Autorrealización
- Factor II: Involucramiento laboral
- Factor III: Supervisión
- Factor IV: Comunicación
- Factor V: Condiciones laborales

Estas variables fueron medidas a través de la Escala de Clima laboral (CL – SPC)

2) Satisfacción laboral general y sus factores:

- Factor I: Significación de la tarea
- Factor II: Condiciones de trabajo
- Factor III: Reconocimiento personal y/o social
- Factor IV: Beneficios económicos

Estas variables fueron medidas a través de la Escala de Satisfacción laboral (SL – SPC).

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Población y muestra

La población de la empresa se encuentra constituida por 201 trabajadores de las áreas de soporte, profesionales que laboran en las áreas administrativas de una empresa de construcción del Perú.

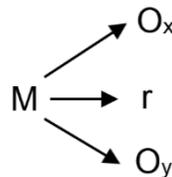
La muestra fue obtenida intencionalmente, tal como señalan Sánchez y Reyes (2015), lo que se busca es que el área seleccionada sea representativa de la población donde es extraída. Es este caso, la muestra fue conformada por 102 colaboradores de las áreas de soporte de la compañía, entre ellas, incluyeron las áreas de Recursos Humanos, Contabilidad, Imagen Institucional, Legal, Administración de Personal y Logística. Comprendieron las edades promedio de 25 y 42 años de edad, media de 38 años de edad. Asimismo, un porcentaje del 58,3% (70 mujeres) personal femenino y el 41,7% (50 hombres) del personal masculino.

4.2. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación del estudio es descriptiva, pues como sostienen Sánchez y Reyes (2015), este tipo de investigación está alineada a los conocimientos de la realidad tal como se presentan en una situación espacio – temporal dada. Asimismo, se buscó medir, recolectar información y se evaluaron dos variables que en este caso fueron: el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El diseño del presente estudio fue no experimental de tipo correlacional, ya que no se manipularon las variables y se tuvo como objetivo realizar un análisis en un de la interrelación no causal entre las dos variables mencionadas en la misma muestra. Asimismo, es transversal, porque los datos se obtuvieron en un momento único en el tiempo.

A continuación, se presenta el esquema que corresponde al tipo de diseño:



M: trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción.

O_x: Observación de la satisfacción laboral

O_y: Observación del clima organizacional

R: Posible relación entre las variables

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1. Escala de Clima laboral (CL – SPC)

Ficha Técnica

Nombre original:	Escala de Clima Laboral (CL-SPC)
Autora:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o Colectiva
Duración de la prueba:	15 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Categoría:	Diagnóstico organizacional.
Finalidad:	Evaluación del clima laboral en una organización
Significación:	Percepción general del clima laboral y específica con la relación a la Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales

En el instrumento de evaluación descrito, los datos obtenidos se analizaron mediante el Programa del SPSS, asimismo, en la tabla 1, se observa la confiabilidad del instrumento, donde se aplicó el Alfa de Cronbach con una correlación de .97 y Split Half de Guttman con una correlación de .90, lo cual permite referir una alta consistencia interna de los datos y, por lo tanto evidenciar que el instrumento es confiable.

Tabla 1

Confiabilidad de la Escala de Clima laboral (CL – SPC)

Método de análisis	Escala DO – SPC
Alfa de Cronbach	.97
Split Half de Guttman	.90

Respecto a la validez, como se observa en la tabla 2, se ejecutó el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, el cual, concluyo con 50 ítems como última versión del instrumento, arrojó tener correlaciones positivas y significativas ($\alpha.05$) entre los cinco factores del Clima Laboral, efectuando así la validez de la prueba.

Tabla 2

Correlaciones por factores de la Escala Clima Laboral – SPC (Spearman – Brown)

Factores	Área I RP	Área II IL	Área III S	Área IV C	Área V CL	Puntaje Total
Área I RP	1.00	.630*	.671*	.686*	.700*	.755*
Área II IL	-	1.00	.779*	.764*	.783*	.889*
Área III S	-	-	1.00	.803*	.826*	.921*
Área IV C	-	-	-	1.00	.839*	.921*
Área V CL	-	-	-	-	1.00	.926*

Leyenda: RP = Realización Personal; IL = Involucramiento Laboral; S = Supervisión; C = Comunicación; CL = Condiciones Laborales

* $p < .05$

4.3.2. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)

Ficha Técnica

Nombre original:	Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o Colectiva
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Calificación:	Computarizada
Categoría:	Diagnóstico organizacional.
Finalidad:	Evaluación de la satisfacción laboral en una organización
Significación:	Factor General de Satisfacción (significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos)
Muestra:	1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana
Baremos:	Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional
Materiales:	Manual/Cuestionario (formato físico)/Disquete clave

En la tabla 3, se observa la confiabilidad del instrumento de evaluación, está se estimó con el método de consistencia interna mediante el análisis del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman, teniendo resultados satisfactorios como .84 y .81, respectivamente. Ello, valida la confiabilidad del instrumento de evaluación.

Tabla 3

Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral (SL – SPC)

Método/Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.84*
Mitades/Guttman	.81*

p* < .05

Además de la validez de contenido trabajada con el método de jueces para efectos del ajuste de contenido de los ítems, de igual forma, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas, tal como se observa en la tabla 4.

Tabla 4

Matriz de correlaciones de los factores de la Escala de Satisfacción laboral (SL – SPC)

	Factor II Condiciones de trabajo	Factor III Reconocimiento Personal y/o Social	Factor IV Beneficios Económicos	Puntaje Total
Factor I Significación de la Tarea	.418	.314*	.158*	.750*
Factor II Condiciones de Trabajo	-	.227*	.291*	.779*
Factor III Reconocimiento Personal y/o Social	-	-	.133*	.538*
Factor IV Beneficios Económicos	-	-	-	.543*

*p<.05

4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

Como parte del procedimiento y punto de partida para la recolección de datos, se realizaron los siguientes pasos:

1. En primera instancia, considerando a la muestra de 102 colaboradores, se informó a los evaluados el objetivo del presente estudio, posterior a ello, se entregó a cada uno el consentimiento informado recalcando que los datos brindados son de total confidencialidad.

2. Posterior a ello, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral CL – SPC., previamente, se brindó una introducción de las indicaciones de la prueba y objetivo, se contó con 15 minutos aproximadamente para su realización.
3. Consecuentemente, se entregó la segunda evaluación Escala de Clima Laboral, de igual forma, se dieron las instrucciones y tuvieron 15 minutos aproximadamente para su culminación.
4. Como parte final, se agradeció a cada trabajador por su participación y colaboración en la realización de los instrumentos de evaluación.

Cabe señalar, que el procedimiento mencionado se realizó en 5 grupos y fechas, conforme a las áreas de soporte de la compañía, siendo: Recursos Humanos, Administración del Personal, Sistemas de Información, Imagen Institucional, Procura & Contabilidad.

Por otro lado, continuando con el procesamiento y análisis de la información recogida, los datos fueron introducidos al Programa SPSS (versión 21) con el fin de analizarse, conforme a los objetivos del presente estudio. Por otro lado, se aplicó el estadístico Kolmogorov – Smirnov, para la evaluación de la distribución normal de los datos. Por último, con los resultados de normalidad obtenidos, se determinó aplicar una prueba correlacional paramétrica (Pearson) para los índices generales del clima organizacional y satisfacción laboral, y una prueba no paramétrica (Spearman) para la relación de los factores de ambas variables.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Presentación de datos

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos respecto a los índices del Clima Organizacional y el puntaje general de la satisfacción laboral de trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de Construcción de Lima Metropolitana. Para ello, como primer punto, se hallaron los estadísticos descriptivos de ambas variables, tal como se presenta en la tabla 5 en la que se observa la media, mediana, moda y desviación estándar. De esta forma, se encontró una media de 191.86, una mediana de 193.50, una moda de 199 y una desviación estándar de 25.19 con respecto a los índices del Clima Organizacional. Por otro lado, se encontró con respecto a la Satisfacción laboral una media de 105.80, una mediana de 107, una moda de 100 y una desviación estándar de 13.20.

Tabla 5

Cálculo de la media, mediana, moda y desviación estándar del Clima Organizacional y Satisfacción laboral

	Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Media	191.86	105.80
Mediana	193.50	107
Moda	199	100
Desviación estándar	25.19	13.20
N	102	102

En la tabla 6, se aprecian los estadísticos descriptivos de los factores del Clima Organizacional, el primer factor correspondiente a la autorrealización, tiene una media de 35.84, una mediana de 36.50, una moda de 38, y una desviación estándar de 5.99. Respecto al

segundo factor del involucramiento laboral, se halló una media de 39.21, una mediana de 40, una moda de 40, y una desviación estándar de 5.26. En el tercer factor, respecto a la supervisión, tiene una media, mediana, moda y desviación estándar de 37.54, 38, 38 y 5.65, respectivamente. En el cuarto factor, conforme a la comunicación, se obtuvo una media de 40.46, con una mediana de 40, una moda de 40, y una desviación estándar de 6,39. Por último, en el quinto factor acerca de las condiciones laborales, arrojó una media, mediana, moda y desviación estándar de 38.80, 39, 40 y 5.32, respectivamente.

Tabla 6

Cálculo de la media, mediana, moda y desviación estándar de los factores del Clima organizacional

	A	IL	S	C	CL
Media	35.84	39.21	37.54	40.46	38.80
Mediana	36.50	40	38	40	39
Moda	38	40	38	40	40
Desviación estándar	5.99	5.26	5.65	6.39	5.32
N	102	102	102	102	102

Leyenda: A= Autorrealización; IL= Involucramiento laboral; S= Supervisión; C= Comunicación; CL= Condiciones laborales

En la tabla 7, se observan la media, mediana, moda y desviación estándar de los factores de la satisfacción laboral, en donde se detalla que en el primer factor de significación de la tarea se tiene una media de 33.15, una mediana de 33, una moda de 33 y una desviación estándar de 4.83. En el segundo factor de condiciones del trabajo, se presentan puntuaciones de 35.73, 36, 37 y 4.52, conforme a la media, media, moda y desviación estándar, respectivamente. En el tercer factor de reconocimiento personal y/o social, una media de 20.59, una mediana de 21, una moda de 21 y una desviación estándar de 3.14. Y, en el cuarto y último factor correspondiente a los beneficios económicos, se menciona una media de 16.34, una mediana de 16, una moda de 14 y una desviación estándar de 3.93.

Tabla 7

Cálculo de la media, mediana, moda y desviación estándar de los factores de la Satisfacción laboral

	ST	CT	RPS	BE
Media	33.15	35.73	20.59	16.34
Mediana	33	36	21	16
Moda	33	37	21	14
Desviación estándar	4.83	4.52	3.14	3.93
N	102	102	102	102

Leyenda: ST= Significación de la tarea; CT= Condiciones de trabajo; RPS= Reconocimiento personal y/o social; BE= Beneficios económicos

Posteriormente, se analizaron los resultados de la prueba Kolmogorov – Smirnov para verificar la distribución estadística de los datos entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Como se observa en la Tabla 8, las probabilidades obtenidas son mayores a .05, lo cual indica que la distribución es normal, razón por la cual, los datos deben analizarse utilizando un coeficiente paramétrico, que para el presente estudio resulta oportuno emplear el coeficiente de correlación (r) de Pearson.

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la escala de clima organizacional y la escala de satisfacción laboral

Variables	Prueba de Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	N	Significatividad
Clima Organizacional	.093	102	.30
Satisfacción laboral	.084	102	.070

De forma más detallada, en la tabla 9, se calculó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para el clima laboral y sus factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Se observan valores menores de .05, a excepción de un valor correspondiente a .30, lo cual indica que la distribución no es normal, razón por la cual, los datos deben analizarse utilizando un coeficiente no paramétrico, que para el presente estudio resulta oportuno emplear el coeficiente de correlación (Rho) de Spearman.

Tabla 9

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de los factores de la escala de clima organizacional

Factores	Prueba de Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	N	Significatividad
Autorrealización	.108	102	.005
Involucramiento laboral	.131	102	.000
Supervisión	.111	102	.004
Comunicación	.124	102	.001
Condiciones laborales	.112	102	.003

En la tabla 10 se muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov– Smirnov correspondiente a la satisfacción laboral y sus factores señalados a continuación. Por los resultados, se concluye que la distribución de datos es diferente a la normal. Si bien, presenta valores menores a .05, también, se observan dos valores significativos mayores a .05, siendo .07 y .20.

Tabla 10

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de los factores de la escala de satisfacción laboral

Factores	Prueba de Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	N	Significatividad
Significación de la tarea	.18	102	.000
Condiciones de trabajo	.091	102	.04
Reconocimiento personal y/o social	.121	102	.001
Beneficios económicos	.070	102	.20

5.2. Análisis de datos

Se analizó el objetivo general y los objetivos específicos correspondientes al clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana. Ello, con el fin de corroborar o rechazar las hipótesis planteadas formuladas a partir del desarrollo del marco teórico e investigaciones.

Así, con respecto a la hipótesis general (H_1) referida a la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral, tal como se observa en la tabla 11, se observa un índice de Pearson equivalente a .657 para un tamaño del efecto alto de .432 lo que permite aceptar la hipótesis general (H_1), afirmando que existe una relación significativa entre el puntaje total de ambas variables en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana.

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Pearson entre el puntaje total de clima organizacional y el puntaje total de satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	.657*
	Tamaño del efecto (r^2)	.432
	N	102

* $p < .05$

Conforme a las hipótesis específicas $H_{1.1.}$, $H_{1.2}$, $H_{1.3}$ y $H_{1.4}$, referida a la relación entre el factor de la autorrealización del clima organizacional con respecto a los factores de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral. En la tabla 12 se evidencia que entre el factor de la autorrealización con la significación de la tarea hay una correlación equivalente a .452, para un tamaño del efecto mediano de .204, siendo proporcionalmente significativa. Entre la autorrealización y el factor de condiciones de trabajo, existe una correlación significativa de .534, para un tamaño del efecto alto de .285. En consecuencia, entre el factor

de la autorrealización y el reconocimiento personal y/o social una interacción de .377, para un tamaño del efecto mediano de .142. Y, entre los factores de la autorrealización y beneficios económicos se halla una significación de .596, para un tamaño del efecto alto de .355, de esta forma, se confirman las hipótesis planteadas.

Tabla 12

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor de la autorrealización del clima organizacional con los factores de satisfacción laboral

Factor de clima organizacional	Factores de satisfacción laboral	ST	CT	RPS	BE
Autorrealización	Coefficiente de correlación	.452*	.534*	.377*	.596*
	Tamaño del efecto (r^2)	.204	.285	.142	.355
	N	102	102	102	102

Leyenda: ST= Significación de la tarea; CT= Condiciones de trabajo; RPS= Reconocimiento personal y/o social; BE= Beneficios económicos

* $p < .05$

Conforme a las hipótesis específicas H_{1.5.}, H_{1.6.}, H_{1.7} y H_{1.8.}, referente a la relación entre el factor de involucramiento laboral del clima organizacional con respecto a los factores de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral, en la tabla 13 se observa que entre el factor de involucramiento laboral y la significación de la tarea presenta la correlación más alta equivalente a .559, para un tamaño del efecto alto de .312. En consecuencia, entre el involucramiento laboral y el factor de condiciones de trabajo, existe una significación de .490, para un tamaño del efecto mediano de .240. Con respecto al factor de reconocimiento personal y/o social tiene la menor interacción de .395, para un tamaño del efecto mediano de .156, siendo igualmente significativa. Y, entre el factor de involucramiento laboral y el factor de beneficios económicos, existe una correlación equivalente a .417, correspondiente a un tamaño del efecto mediano de .174, de esta forma, se aceptan las hipótesis planteadas.

Tabla 13

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor del involucramiento laboral del clima organizacional y los factores de satisfacción laboral

Factor de clima organizacional	Factores de satisfacción laboral	ST	CT	RPS	BE
Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	.559*	.490*	.395*	.417*
	Tamaño del efecto (r ²)	.312	.240	.156	.174
	N	102	102	102	102

Leyenda: ST= Significación de la tarea; CT= Condiciones de trabajo; RPS= Reconocimiento personal y/o social; BE= Beneficios económicos

*p<.05

Respecto a las hipótesis específicas H_{1.9.}, H_{1.10.}, H_{1.11} y H_{1.12.}, en la tabla 14 se analizaron las relaciones entre el factor de supervisión del clima organizacional con respecto a los factores de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral. Se evidencia que existe una correlación significativa entre el factor de supervisión del clima organizacional y todos los factores de la satisfacción laboral. Así, entre la supervisión y la significación de la tarea hay una correlación equivalente a .508, para un tamaño del efecto alto de .258. Con respecto al factor de condiciones de trabajo, una significación de .474, para un tamaño del efecto mediano de .225, con el factor del reconocimiento personal y/o social una interacción significativa de .516, para un tamaño del efecto alto de .266. Y, respecto al factor de beneficios económicos, existe una correlación significativa equivalente a .344, para un tamaño del efecto mediano de .118. Si se observan estas correlaciones se puede encontrar que una de ellas, la correspondiente al factor de reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral es la más alta con un valor estadístico de .516; igualmente es significativa. Asimismo, señalar que las que presentan mayores valores de correlación son los

factores de significación de la tarea y el reconocimiento personal y/o social, descritas previamente. De esta forma, las hipótesis específicas planteadas se confirman.

Tabla 14

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor de supervisión del clima organizacional y los factores de satisfacción laboral

Factor de clima organizacional	Factores de satisfacción laboral	ST	CT	RPS	BE
Supervisión	Coefficiente de correlación	.508*	.474*	.516*	.344*
	Tamaño del efecto (r^2)	.258	.225	.266	.118
	N	102	102	102	102

Leyenda: ST= Significación de la tarea; CT= Condiciones de trabajo; RPS= Reconocimiento personal y/o social; BE= Beneficios económicos

* $p < .05$

Con respecto a las hipótesis específicas H_{1.13.}, H_{1.14.}, H_{1.15} y H_{1.16.} en relación a las correlaciones del factor de la comunicación del clima organizacional con respecto a los factores de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral, se observa en la tabla 15 que existe una correlación significativa entre el factor de comunicación del clima organizacional y todos los factores de la satisfacción laboral, mencionados. Así, entre la comunicación y la significación de la tarea hay una correlación equivalente a .512, para un tamaño del efecto alto de .262, siendo la correlación de mayor valor. Con respecto al factor de condiciones de trabajo, una significación de .418, para un tamaño del efecto mediano de .175, con el factor del reconocimiento personal y/o social una interacción de .442, para un tamaño del efecto mediano de .195. Y, entre el factor de beneficios económicos, existe una correlación equivalente a .305, para un tamaño del efecto pequeño de .093.

Tabla 15

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor de comunicación del clima organizacional y los factores de satisfacción laboral

Factor de clima organizacional	Factores de satisfacción laboral	ST	CT	RPS	BE
Comunicación	Coefficiente de correlación	.512*	.418*	.442*	.305*
	Tamaño del efecto (r ²)	.262	.175	.195	.093
	N	102	102	102	102

Leyenda: ST= Significación de la tarea; CT= Condiciones de trabajo; RPS= Reconocimiento personal y/o social; BE= Beneficios económicos

*p<.05

En relación a las hipótesis específicas: H_{1.17.}, H_{1.18.}, H_{1.19} y H_{1.20.}, referido a la relación entre el factor de condiciones laborales del clima organizacional con respecto a los factores de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral, en la tabla 16 se evidencia que entre el factor de condiciones laborales y el factor de significación de la tarea existe una correlación significativa equivalente a .458, para un tamaño del efecto mediano de .210 . Con respecto al factor de condiciones de trabajo, una significación de .476, para un tamaño del efecto mediano de .227, con el factor del reconocimiento personal y/o social una interacción de .405, para un tamaño del efecto mediano de .164. Y, entre el factor de beneficios económicos, existe una correlación equivalente a .507, para un tamaño del efecto alto de .257. Asimismo, si se si se observan estas correlaciones se puede encontrar que una de ellas, la correspondiente al último factor de beneficios económicos de la satisfacción laboral es la más alta.

Tabla 16

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre el factor de condiciones laborales del clima organizacional y los factores de satisfacción laboral

Factor de clima organizacional	Factores de satisfacción laboral	ST	CT	RPS	BE
Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	.458*	.476*	.405*	.507*
	Tamaño del efecto (r ²)	.210	.227	.164	.257
	N	102	102	102	102

Leyenda: ST= Significación de la tarea; CT= Condiciones de trabajo; RPS= Reconocimiento personal y/o social; BE= Beneficios económicos

*p<.05

5.3. Análisis y discusión de resultados

Esta investigación tuvo como objetivo general estudiar la relación entre las variables de clima organizacional que cuenta con cinco factores, siendo autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; y la variable de satisfacción laboral que comprende cinco factores, siendo la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos en trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana.

Conforme a los resultados reflejados en el presente estudio, al correlacionarlos y constatar las conclusiones de otros estudios, se puede detallar lo señalado a continuación.

Respecto a la hipótesis general (Tabla 11) los resultados indican que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de Lima Metropolitana, con una correlación de .657. Con esto, se acepta la hipótesis general y se afirma que las variables son dependientes una de la otra, aludiendo que si el nivel de clima organizacional

aumenta en los trabajadores, el nivel de satisfacción laboral también incrementará. Este resultado coincide con lo planteado por Pedraza (2018), quien en su estudio concluye que existe una significativa y positiva relación entre ambas variables, destacando e identificando que la identidad, el apoyo y el ambiente influyen directamente en la satisfacción de los trabajadores, y, dichos factores, se plantean en la teoría del clima organizacional del presente estudio como la autorrealización, la supervisión y las condiciones laborales, respectivamente. Asimismo, Vaca, Vaca y Quintero (2015), refuerzan lo mencionado, en su investigación donde identificaron una correlación estadísticamente significativa, señalando que si la percepción del clima organizacional es alta, la actitud de la satisfacción laboral también incrementara y se manifestara en cada una de sus dimensiones. Palma (2004), expone que un buen clima laboral en una organización permite que el talento humano experimente un sentimiento de prosperidad, identidad, permanencia y satisfacción con la organización.

Del presente estudio, puede agregarse que el clima organizacional de los trabajadores de las áreas de soporte de la empresa constructora seguirá relacionándose directamente con la satisfacción laboral que sientan, y ello, partiendo de factores predominantes, como la autorrealización y nivel de responsabilidad que vayan adquiriendo en cada cargo/proyecto, el sentido de logro e involucramiento con la cultura de la empresa, la supervisión y reconocimiento de sus jefes directos en la sede central, la comunicación con sus pares/jefes y las condiciones laborales desde el espacio físico, ergonomía, y beneficios económicos.

En cuanto a las hipótesis específicas correspondientes a las correlaciones del factor de la autorrealización del clima organizacional y la significación de la tarea (H_{1.1}), condiciones de trabajo (H_{1.2}), reconocimiento personal (H_{1.3}) y/o social y beneficios económicos (H_{1.4}) de la satisfacción laboral, en la tabla 12, se identificó que existe una relación significativa entre todos los factores entre sí, no obstante, el factor de autorrealización con el factor de beneficios económicos guarda la más alta correlación (.596)

en los trabajadores. Ello, se vincula directamente con lo investigado por Nandhini (2017), quien concluyó en su investigación, que la satisfacción laboral se veía impactada directamente por factores extrínsecos como la autorrealización (necesidad de logro y sentido de responsabilidad) con un 70%, y, factores intrínsecos como el aspecto económico con un 75%. Adicionalmente, Añaños, Gutierrez y Rengifo (2017), en su estudio llegaron a la conclusión que la satisfacción laboral se ve afectada por el sentido y nivel de responsabilidad (autorrealización), apoyo, riesgo, identidad y recompensa (beneficios económicos). En relación con el contexto de la empresa constructora, se puede referir que los trabajadores se sienten auto realizados, en mayor medida, según el nivel de responsabilidad que vayan adquiriendo y su satisfacción se verá reflejada, sobre todo, en beneficios laborales como la EPS, bono de alimentación, bono de producción, bono de onomástico, entre otros.

Por otro lado, en cuanto a las hipótesis específicas correspondientes a la relación del factor del involucramiento laboral del clima organizacional con respecto a los factores de significación de la tarea (H_{1.5}), condiciones de trabajo (H_{1.6}), reconocimiento personal y/o social (H_{1.7}) y beneficios económicos (H_{1.8}) de la satisfacción laboral, en la tabla 13 se encontró una relación significativa entre todos los factores, es decir, que en cuanto el involucramiento laboral, factor del clima organizacional, incrementa, la satisfacción que sienta el trabajador también aumentará. Esto coincide con Humaní (2016), quien dentro de su investigación concluyó en la importancia de que el colaborador se sienta parte de la empresa, para el cumplimiento de objetivos y desarrollo en la organización, y, resume que el trabajador al ser considerado como pieza clave para el desarrollo y éxito de la compañía, se comprometerá, compartirá la cultura de la compañía y trabajará por voluntad propia generando una satisfacción intrínseca e impacto positivo en la organización. Asimismo, dentro de la relación del involucramiento laboral con la satisfacción del colaborador, el factor que guarda una correlación mayor (.559), es el factor correspondiente a la significación de la

tarea. Ello, se relaciona con la teoría planteada por Palma (2006), señalando que el trabajo personal, nivel de responsabilidad y metas organizacionales que asume cada colaborador logra un sentido de esfuerzo, realización, equidad y satisfacción profesional. En relación al contexto de los trabajadores de las áreas de soporte de la empresa de construcción, si bien, tienen funciones y un nivel de responsabilidad ya planteado, constantemente, están buscando retos y/o labores con un mayor impacto en la organización y a su vez, sentirse como parte de la empresa. Ello, se puede relacionar con la menor rotación que muestran estas áreas, a diferencia de las áreas core con un índice mayor de cambios laborales.

Para las hipótesis específicas en relación al factor de la supervisión del clima organizacional se encontró una relación positiva y significativa con los factores de significación de la tarea ($H_{1.9}$), condiciones de trabajo ($H_{1.10}$), reconocimiento personal y/o social ($H_{1.11}$) y beneficios económicos ($H_{1.12}$) de la satisfacción laboral (Tabla 14). Esto resuelve que a una mayor supervisión, mayor será la satisfacción que puedan sentir los trabajadores. Ello coincide con Pedraza (2018), quien plantea que una de las variables más importantes para el clima organizacional y la satisfacción laboral es el apoyo y/o supervisión de los jefes directos. Asimismo, Nandhini (2017), concluyó que entre los factores externos predominantes para la satisfacción del colaborador, están la supervisión, salario y normas de la compañía. Adicionalmente, los resultados arrojaron que entre el factor de supervisión y reconocimiento personal y/o social existe una mayor interacción (.516), igualmente significativa. Esto se relaciona con la cultura que imparte la empresa constructora, quien fomenta un sentido de acompañamiento por los jefes directos y nuevos aprendizajes que puedan ser aplicados en cada reto y logros, que a su vez, puedan ser reconocidos por la compañía, ya sea como una recompensa interna y/o externa.

Conforme a las hipótesis específicas en relación del factor de la comunicación del clima organizacional y los factores de significación de la tarea ($H_{1.13}$), condiciones de trabajo

(H_{1.14}), reconocimiento personal y/o social (H_{1.15}) y beneficios económicos (H_{1.16}) de la satisfacción laboral (Tabla 15), demuestra que existe una relación significativa entre sí, de forma que si el nivel de comunicación aumenta, el índice de la percepción de la satisfacción laboral y sus factores, también incrementarán. Lo mencionado concuerda con lo referido por Alvarado y sus colaboradores (2017), quienes en su estudio de una empresa minera, concluyeron que existe una correlación estadísticamente significativa entre la comunicación que puede ejercer el supervisor directo con su colaborador, pues ello, se verá reflejado directamente en la satisfacción que puede sentir el colaborador, recalcar que esto influenciará en un 21%. El factor de la significación de la tarea guarda una mayor relación significativa (.512) con la comunicación, refiriendo que para los trabajadores de la empresa constructora es importante que mediante una constante comunicación se reconozca la importancia y valor de sus labores para los resultados y objetivo común que pueden lograr como parte de la compañía. Asimismo, se puede mencionar que la comunicación horizontal es parte de la cultura organizacional, por ejemplo, en cuando el rubro de la Construcción pasó por momentos complicados por el caso “Club de la Construcción”, reunió a todos sus trabajadores de la sede central y comunicó el estado actual de la compañía, de alguna forma, esa acción calmó la situación laboral de cada trabajador e influyo en mantener el clima organizacional.

Finalmente, para las hipótesis específicas referidas al factor de condiciones laborales se halló una relación positiva y significativa con los factores de significación de la tarea (H_{1.17}), condiciones de trabajo (H_{1.18}), reconocimiento personal y/o social (H_{1.19}) y beneficios económicos (H_{1.20}) de la satisfacción laboral (Tabla 16), es decir, que si las condiciones laborales de la empresa de construcción incrementan, el índice de la satisfacción laboral de los colaboradores también aumentará. Lo mencionado coincide con lo investigado por Gonzales y López (2016), que en su estudio al relacionar las condiciones laborales con la

satisfacción laboral llegan a la conclusión que las condiciones de la empresa tenían una relación altamente significativa con la satisfacción de los trabajadores, y que una de las condiciones que tomaban más en consideración era la remuneración con un 71% de influencia. Asimismo, Palma (2004) plantea que las condiciones laborales son un factor importante de cualquier compañía aludido a la temporalidad de contrato, los servicios sociales, horario laboral, entre otros, que permitirían cubrir las necesidades personales e incidir en el bienestar y salud de cada colaborador. Por otro lado, cabe señalar, que para el factor de condiciones laborales del clima organizacional, los beneficios económicos es el factor con mayor correlación (.507), igualmente significativo. Esto concuerda con la investigación de Gonzales y López (2016) mencionada previamente. En relación con la empresa, se puede señalar que como políticas y procedimientos internos, anualmente el área de Compensaciones (Recursos Humanos) realiza una revisión salarial para cada colaborador, en donde analizan un posible incremento salarial.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones generales y específicas

Posteriormente, al contrastar las hipótesis y haberse expuesto los resultados analítica y estadísticamente, se puede plantear las siguientes conclusiones

1. Se encontró que en relación a la hipótesis general, al correlacionar las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de las áreas de soporte de una empresa de construcción de lima metropolitana, estas se relacionan de manera positiva y significativamente.
2. Respecto al factor de la autorrealización del clima organizacional mantiene una relación positiva y significativa con los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral.
3. Existe una relación positiva y significativa entre el factor de involucramiento laboral del clima organizacional con respecto a los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral
4. En cuanto al factor de supervisión del clima organizacional mantiene una relación positiva y significativa con los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral.

5. Se encontró una relación positiva y significativa entre el factor de comunicación del clima organizacional con respecto a los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral
6. Finalmente, se evidenció que entre el factor de condiciones laborales con respecto a los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos de la satisfacción laboral existe una correlación positiva y significativa.

6.2. Recomendaciones

Habiéndose analizado los resultados del presente estudio, se pueden plantear algunas recomendaciones, tal como se detallan a continuación.

- Impulsar y promover que la compañía siga trabajando con programas de formación, líneas de carrera, evaluación de desempeño y talleres de habilidades blandas que fomenten un óptimo clima laboral, considerando, las motivaciones intrínsecas y extrínsecas (programas de reconocimiento, condiciones laborales, nivel de responsabilidad, etc.) de cada colaborador para sentirse satisfecho en la organización.
- Estudiar y comparar los resultados arrojados de la presente investigación con los resultados que el área de Clima y Cultura de la empresa recopiló en su evaluación de Clima General, con la finalidad de contrastarlos y trabajar en los puntos de mejora.
- Considerar los factores que se evaluaron de la escala de clima organizacional y escala de satisfacción laboral como prueba piloto para una evaluación integral del personal de la compañía.

- Extender el estudio a las otras áreas de la empresa (core/soporte), involucrando a los proyectos a nivel nacional, con la finalidad de tener el diagnóstico general de la compañía, y elaborar un plan de acción en caso se encuentren brechas de mejora.
- Seguir trabajando y reforzando junto con el área de Capacitación, Desarrollo Humano y Clima Organizacional (CDCC) de la empresa, mediante team building que vayan acorde a la necesidad del equipo de trabajo de cada obra.
- Aprovechar la oportunidad de evaluaciones para tener un mayor acercamiento con los colaboradores de las obras, y así, transmitir y/o reforzar la importancia de la satisfacción de cada profesional como parte de la cultura de la compañía como parte, destacando el clima organizacional en la convivencia del día a día en los campamentos de la empresa constructora.
- Motivar el desarrollo de nuevas investigaciones en el ámbito organizacional considerando otras variables, ya que en la actualidad, se reconoce el impacto y consecuencias de un adecuado clima organizacional y satisfacción en los trabajadores para la productividad y eficacia de una empresa altamente competitiva en el mercado.
- Realizar estudios de tipo cualitativo con la finalidad de estudiar a mayor profundidad y sensibilizar al rubro de construcción acerca de la repercusión de un buen clima laboral en sus trabajadores.

6.3. Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana. El enfoque de estudio fue de tipo cuantitativo y la metodología descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. La muestra de carácter intencional estuvo conformada por trabajadores de las áreas de soporte (administrativas) de la sede central de una empresa de construcción de Perú. Para ello, la muestra estuvo constituida por 102 trabajadores que se les aplicó dos técnicas de evaluación, siendo la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), ambas adaptadas para Lima, Perú. Los resultados obtenidos concluyeron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa constructora. Asimismo, se identificó que los factores de la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales correspondientes al clima organizacional, de igual forma, tiene una interacción significativa con los factores de la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos pertenecientes a la satisfacción laboral.

Términos claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Trabajadores de áreas de soporte, Empresa de Construcción.

6.4. Abstrack

The purpose of this study is to determine the relationship between the working environment and job satisfaction among workers in the support areas of a private construction company in Metropolitan Lima. The study approach was quantitative and the descriptive correlational methodology, with a non-experimental design. The intentional sample was made up of workers from the support (administrative) areas of the headquarters of a construction company in Peru. For this, the sample consisted of 102 workers who were applied two evaluation techniques, being the Labor Climate Scale (CL-SPC) and the Labor Satisfaction Scale (SL-SPC), both adapted for Lima, Peru. The results obtained concluded that there is a positive and significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the construction company. Likewise, it was identified that the factors of self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions corresponding to the organizational climate, likewise, have a significant interaction with the factors of the significance of the task, working conditions, personal recognition and / or social and economic benefits pertaining to job satisfaction.

Key words: Working environment, Job Satisfaction, Support Area Workers, Construction Company.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, M., Areche, E., Fernandez, F. y Huanuqueño, N. (2017). *La comunicación del supervisor y su influencia en la satisfacción laboral en una empresa minera* (Tesis de Maestría). Universidad ESAN, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1300/2017_MAODP_15-2_06_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, M. y Guillermo, P. (2017). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera* (Tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/14833>
- Añaños, A., Gutierrez, C. y Rengifo, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en pequeñas empresas del sector construcción: caso peruano* (Tesis de Maestría). Universidad ESAN, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1137/2017_MATP_15-2_23_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, W., y Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

- Ascary, A, Berrún, L., Peña, J. y Treviño, F., (2015), *El comportamiento humano en las organizaciones fundamentación*, Ciudad de México, México: El Manual Moderno.
- Campos, R. (2016). *Nivel Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa Agrícola* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65>
- Cantonnet, M., Iradi, J., Larrea, A., y Aldasoro, J. (2011). Análisis de la satisfacción laboral de los arquitectos técnicos en el sector de la construcción de la Comunidad Autónoma del País Vasco. *Revista de la Construcción*, 10(2), 16-25. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-915X2011000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Cipiran, M., y Barrena, A. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa 2h ingeniería y construcción s.a.c., Pasco -2018*. (Tesis de Titulación). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/647>
- Del Toro, J., Salazar, M. y Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clio America*, 5(10), 204-227. doi: <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.419>
- Fuentes, J. y Navarro, E. (2013). La formación de ingenieros de edificación en empresas constructoras en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. *Su influencia en la satisfacción laboral*, 9(3), 590-643. doi: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.391>
- Gonzales, J. y Lopez, S. (2016). *Condiciones Laborales y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Constructora Queiroz Galvao S.A. Proyecto Imata-Negromayo, Arequipa*. (Tesis de Titulación). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3683/Tsgoalj.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3683/Tsgoalj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huaman, M. (2016). *Clima organizacional y la influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de construcción civil de la obra mejoramiento de la capacidad resolutive del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo*. (Tesis de Titulación). Universidad Nacional del Centro de Perú, Huancayo, Perú. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_54f2679edc97d3d43ed90ca27973c88e

Huamaní, E. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones* (Tesis de Titulación). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9012/Huaman%C3%AD_AEY.p
df?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9012/Huaman%C3%AD_AEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kashmoola, B., Ahmad, F., y Yeoh, K. (2017). Job satisfaction and intention to leave in SME construction companies of United Arab Emirates (UAE). *Business Management Dynamics*, 7(3), 1-9. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2134024406?accountid=45097>

Linares, O., Maldonado, C. y Gutiérrez, R. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(1), 6-16. doi: 10.21772/ripo.v37n1a01

Matute, G., Becerra, M. y Muñoz, R. (2008). *Clima organizacional en las empresas mineras: el caso Orcopampa. – Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad ESAN, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/622>

- Nandhini, P. (2017). A study on impact of motivational factors on job satisfaction in construction company at chennai. *International Journal of Management Research and Reviews*, 7(3), 220-224. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1891691173?accountid=45097>
- Navarro, E., Llinares, C., y Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9(1), 4-16. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718915X2010000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Palma, S. (2004) *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan
- Palma, S. (2006) *Escala Satisfacción Laboral SL – SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan
- Pedraza, M. y Norma, A., (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-44492018000100090&lng=es&nrm=iso
- Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinantes del Clima Laboral en Chile. *Revista Abante*, 9(1), 3-33. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&hid=10&sid=eb038629-f3b3-4073-b699-c8bbbd64f86a%40sessionmgr>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.
- Rubio, T., (2016). *Recursos Humanos: dirección y gestión de las personas en las organizaciones*, Barcelona, España: Octaedro.

Sanchez, H. y Reyez, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*, Lima, Perú: Bussiness Support Aneth SRL.

Sweis, R. J., Ghalion, R., El- Mashaleh, M., Amayreh, I., Niveen, A. S., y Al Balkhi, W. (2019). The effects of training and motivating employees on improving performance of construction companies: the case of jordan. *International Journal of Information, Business and Management*, 11(2), 179-211. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2184344765?accountid=45097>

Vaca, C., Vaca, M., y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación/Organization Climate and Job Satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-minister*, (26), 5-15. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1706514369?accountid=45097>

Vinithi, K. (2016). A study on the factors influencing job satisfaction of construction company employees in india. *Splint International Journal of Professionals*, 3(9), 99-102. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1906055625?accountid=45097>

Anexos

Anexo A. - Formato de consentimiento informado a la Gerencia de Recursos Humanos para el permiso de evaluación a los trabajadores de la empresa de construcción

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima, Perú
23 de mayo del 2019

Estimado;

Por la presente, yo Katherine Alexandra Medina Romero, solicito su aprobación para realizar un estudio y aplicación de instrumentos de evaluación a sus colaboradores con el objetivo de analizar y describir la relación entre el clima laboral y satisfacción organizacional que sienten y perciben los colaboradores de la compañía. Asimismo, se tomará en consideración los resultados del presente estudio para sugerir buenas prácticas y/o recomendaciones que contribuyan a una mejora del clima laboral y satisfacción con la organización. Cabe señalar, que la información recolectada es de total confidencialidad y fines de aprendizaje.

Por tal motivo, solicito su confirmación para proceder con lo mencionado previamente.

Acepto ()

No acepto ()

Billy Trejo B.
Gerente de Gestión del Talento Humano y
Sostenibilidad

Anexo B.- Material complementario

Clima Laboral – CL – SP

ESCALA DE OPINIONES

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombres: _____ **Fecha:** _____

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino ()

Jerarquía laboral: Directivo () Empleado () Operario ()

Empresa: Estatal () Privada () Producción () Servicio ()

Área: _____ **Cargo:** _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Nunca	Poco	Algo	Mucho	Todo
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					

23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Escala de Satisfacción Laboral – SL – SP

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombres: _____ Fecha: _____
 Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()
 Área: _____ Cargo: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
38	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					