

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



TESIS

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de
Negocios**

**Percepción del Clima y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de
la Empresa Conver Toy S.AC. 2020**

Autor: Bach. Estrada Mejía María Edith

Asesor: Dr. Chung Pinzas Alfonso Ramón

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres Soledad Mejía y Oscar Estrada por todo su amor y motivación constante les dedico esta etapa de mi carrera profesional.

A mis hermanas (os): Julia, Govanna, Abraham y Michael Estrada por su amor y confianza.

A mí tíos María Mejía y Roberto Rosas, por todo su amor y cariño incondicional en cada paso que doy, les dedico este triunfo profesional para que se sientan orgullosos de mí.

A mi esposo e hijos por todo su amor y paciencia que me tuvieron en todo este tiempo de trabajo constante.

A mis tíos Elena Mejía, Lucy Mejía, Miguel Mejía, Víctor Mejía y Bruno Moreano les dedico esta etapa importante de mi carrera profesional como muestra del inmenso amor que les tengo.

A mi mamá María y papá Abdón que están en el cielo y desde ahí están felices festejando mis logros, fueron mi mayor motivación.

A mi Abuelito Oscar Estrada y Abuelita Julia Reyes por todo su cariño.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por todas las bendiciones que, hasta ahora, me ha
dado en mi vida y
permitirme llegar a esta etapa de mi carrera y poder culminarla con éxito.

A mis tíos María Mejía y Roberto Rosas por todo el apoyo
moral y económico en mi carrera profesional.

A mi asesor Dr. Alfonso Chung por compartir sus
conocimientos y experiencias profesionales, y haberme guiado en el logro de la
misma.

Al Equipo Conver Toy SAC por facilitarme todas las condiciones para el desarrollo
experimental de mi investigación.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción del Problema	12
1.2 Formulación del Problema	12
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos de la Investigación	13
1.3 Importancia y Justificación del Estudio	14
1.4 Delimitación del estudio	15
1.5 Objetivos de la Indagación	15
1.5.1 Objetivo General.....	15
1.5.2 Objetivos Específicos	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Marco histórico	16
2.2 Investigaciones relacionadas al tema.	18
- 2.4 Definición de Términos Básicos.	33
- 2.5 Fundamentos teóricos que sustentan el estudio	34
2.6.1 Hipótesis	35
2.6.2 Hipótesis General.....	35
2.6.3 Hipótesis Específica.....	35
2.7 Variables	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 Tipo, método y diseño de la investigación	37
3.2 Población y muestra	37

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.4 Descripción de procedimientos de análisis de datos.	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	40
4.1 Resultados.....	40
4.2 Análisis de resultados	57
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	68
1. Declaración de autenticidad y no plagio.....	68
3. Matriz de Consistencia	71
4. Matriz de Operacionalización	75
5. Encuesta	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Identificación de Variables Dependientes e Independientes</i>	36
Tabla 2 <i>Matriz de Análisis de datos</i>	39
Tabla 3 <i>Variable relaciones interpersonales - pre test</i>	40
Tabla 4 <i>Variable relaciones interpersonales - pos test</i>	40
Tabla 5 <i>Análisis descriptivo</i>	41
Tabla 6 <i>Variable percepción por reconocimiento de labores - pre test</i>	43
Tabla 7 <i>Variable percepción por reconocimiento de labores - pos test</i>	43
Tabla 8 <i>Análisis descriptivo</i>	44
Tabla 9 <i>Variable sobre condiciones físicas laborales - pre test</i>	46
Tabla 10 <i>Variable sobre condiciones físicas laborales - post test</i>	47
Tabla 11 <i>Análisis descriptivo</i>	47
Tabla 12 <i>Variable de oportunidad de hacer carrera - pre test</i>	50
Tabla 13 <i>Variable percepción de oportunidad de hacer carrera - post test</i>	50
Tabla 14 <i>Análisis descriptivo</i>	51
Tabla 15 <i>Matriz de Consistencia</i>	71
Tabla 16 <i>Matriz de Operacionalización Variable Independiente</i>	75
Tabla 17 <i>Matriz de Operacionalización Variable Dependiente</i>	79

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fundamentos teóricos que sustentan el estudio.....	34
Figura 2 Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal	42
Figura 3 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal.....	42
Figura 4 Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal	45
Figura 5 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal.....	46
Figura 6 Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal	49
Figura 7 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal.....	49
Figura 8 Gráfica de probabilidad de PRETEST Normal	52
Figura 9 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal.....	52

RESUMEN

El desarrollo de esta indagación tiene como finalidad establecer la Influencia de la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Conver Toy Sac 2020.

El problema de investigación aborda la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Conver Toy Sac 2020?

El desarrollo de la presente indagación es de tipo experimental, con un enfoque cuantitativo, un diseño de estudio de pre test y post test y una población de 10 colaboradores de la empresa objeto de estudio. La técnica utilizada fue la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario con 28 interrogantes en la escala de Likert, el cual evalúa cuatro variables; relaciones interpersonales, reconocimiento laboral, condiciones físicas laborales y promoción laboral. Con el objetivo de identificar la validez del instrumento se utilizó el juicio de especialistas y la confiabilidad fue cuantificada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos evidencian que la percepción del clima Laboral influye considerablemente en la Satisfacción laboral de la Empresa Conver Toy SAC.

Se recomienda ampliar la investigación a todas las áreas de una organización ya que todas las áreas son altamente importantes y están articuladas a través de la fuerza laboral en las

actividades para el sostenimiento organizacional.

Palabras claves: Clima Laboral, satisfacción laboral y Percepción laboral.

ABSTRACT

The development of this investigation aims to establish the Influence of the Perception of the climate on job satisfaction - Conver Toy Sac 2020 Company.

The research problem addresses the following question: What is the relationship between the Perception of the climate and job satisfaction of the employees of the company Conver Toy Sac 2020?

The development of the present investigation is experimental, with a quantitative approach, a pre-test and post-test study design and a population of 10 employees of the company under study. The technique used was the survey through the application of a questionnaire with 28 questions on the Likert scale, which evaluates four variables; interpersonal relationships, job recognition, physical working conditions and job promotion. In order to identify the validity of the instrument, the judgment of specialists was used and the reliability was quantified using Cronbach's Alpha Coefficient.

The results obtained show that the perception of the Labor climate considerably influences the Job Satisfaction of the Conver Toy SAC Company.

It is recommended to expand the research to all areas of an organization since all areas are highly important and are articulated through the workforce in the activities for organizational sustainability.

Keywords: Work Climate, Work Satisfaction and Work Perception and Work Perception. Keywords: Work Climate, Work Satisfaction and Work Perception

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigaci

ón **“Percepción del clima y la satisfacción laboral - Empresa Conver Toy Sac 2020”**, surge por la relevancia del recurso humano en el crecimiento sostenible de una organización, las investigaciones de clima y satisfacción laboral son imprescindibles, porque permiten a los colaboradores manifestar un juicio acerca de la gestión de la organización y cómo se sienten en ella; convirtiéndose así en una herramienta de búsqueda.

En tal sentido, el desarrollo de esta indagación tiene como finalidad determinar la Influencia de la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Conver Toy Sac 2020. La investigación ha sido estructurada en cuatro capítulos, en el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del problema de indagación, la importancia, la justificación del estudio, la delimitación del estudio y la finalidad de la indagación; en el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico y las hipótesis propuesta; en el tercer capítulo se presenta el conjunto, métodos de consulta, variables y dimensiones, tecnología y herramientas relacionadas con los datos y su procesamiento; en el cuarto y último capítulo se presentan los resultados y su discusión, y las hipótesis, Se comparan las conclusiones y recomendaciones y finalmente se utilizan como resumen las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

El 96,5% de organizaciones en nuestro país son micro, pequeñas y medianas (Comex Perú 2017); y estas proporcionan el mayor porcentaje de aportación al PBI donde el capital humano es el principal protagonista, por lo tanto, la apreciación y las disposiciones que tengan los colaboradores hacia la empresa y sus áreas son primordiales, por lo tanto, es de suma significancia que las organizaciones desarrollen estrategias enfocadas en el mejoramiento del clima y satisfacción laboral.

La Empresa Conver Toy SAC es una organización que desarrolla sus actividades de manera empírica e improvisada, generando un entorno laboral inestable, afectando la satisfacción y desempeño laboral de sus colaboradores, reflejándose en una respuesta negativa de los colaboradores hacia su propio trabajo. Los colaboradores de la empresa Conver Toy Sac, no se sienten reconocidos y considerados dentro de la empresa es por ello que no se esmeran por finalizar sus actividades anticipadamente, se limitan a laborar a su ritmo donde repetidas veces generan problemas laborales, la falta de comunicación y reconocimiento laboral son aspectos que se han dejado de lado donde los colaboradores sienten que el gerente no está atento a sus necesidades laborales y personales, esto origina que ellos se sientan solos como simples trabajadores y no como el capital humano que pueden aportar a la organización hacer más competitiva dentro de un mundo globalizado y constantemente más competitivo

1.2 Formulación del Problema

Conver Toy SAC es una organización de la línea manufacturera enfocada a la conversión de papel Higiénico, toalla y servilletas a base de papel absorbente, tucos y otros; destinados a los mercados, hoteles, hostales y otras empresas, donde sus actividades son desarrolladas empírica e improvisadamente, generando un entorno laboral estresante y conflictivo como consecuencia de una mala distribución de carga laboral, donde los colaboradores se sienten incómodos por tener que extender sus horarios de trabajo diario, realizar sus actividades bajo presión, entre otros. La falta de comunicación y reconocimiento laboral ha generado que los colaboradores no se sientan cómodos realizando sus actividades dentro de la empresa Conver Toy SAC, los líderes no se comunican estrechamente con ellos, ignorando sus expectativas personales y laborales, tampoco se han desarrollado programa de capacitación, lo que ha originado que los colaboradores sientan que no se están desarrollando personal ni

profesionalmente dentro de la empresa, los colaboradores solo se limitan a desarrollar sus actividades en base a su experiencia.

Los colaboradores de Conver Toy Sac aun siendo fieles a la organización por muchos años, reflejan un afecto negativo vinculado a ella, porque se les está ignorando sin importarles el nivel de confianza, respeto y competencia que hay en ellos. Hasta la fecha la empresa Conver Toy Sac no ha desarrollado programas de recompensas y reconocimientos donde los colaboradores se sientan reconocidos y valorados en la empresa debido a ello los colaboradores no se esfuerzan por cumplir sus actividades antes de lo provisto.

La empresa Conver Toy Sac hasta la fecha no muestra preocupación por saber lo que sus colaboradores opinan y aguardan de ella.

En consecuencia, la falta de una investigación acerca de su clima laboral de ningún modo le permite identificar el estado en el que se encuentran sus colaboradores, así como el nivel de agrado laboral que reflejan dentro de la organización Conver Toy Sac.

Según lo anteriormente mencionado aparece la necesidad de realizar una investigación sobre la apreciación de la empresa Convertoy y el agrado laboral, para decidir en los cambios necesarios de la empresa, que aportará a la competitividad de la organización accediéndole enfrentar los desafíos de la universalización e internacionalización de los mercados, sin embargo, en la actualidad esto no se realiza generando los siguientes problemas.

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Conver Toy Sac 2020?

1.2.2 Problemas específicos de la Investigación

a) ¿Cómo influye la estrategia de liderazgo democrático en la mejora de las relaciones interpersonales?

b) ¿Cómo influye el reconocimiento de fechas especiales y los logros ordinarios y extraordinarios en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas?

c) ¿Cómo influye la implementación de un programa de seguridad e Higiene en la mejora de la percepción sobre las condiciones físicas laborales?

d) ¿Cómo influye la implementación de un programa de promoción laboral en la percepción de oportunidad de hacer carrera?

1.3 Importancia y Justificación del Estudio

Hoy en día los temas de clima organizacional y satisfacción laboral son aspectos esencialmente importantes al interior de una empresa, en el desarrollo y sostenimiento estratégico en un mercado globalizado enfrentado a constantes cambios, es por ello que el líder de la empresa Conver Toy Sac debe esforzarse en crear un entorno perfecto que les consienta a los colaboradores alcanzar las finalidades de la empresa y al mismo tiempo, agradar sus requerimientos psicológicos y sociales.

Los colaboradores que se entregan íntegramente a sus actividades laborales son aquellos que satisfacen en gran medida sus necesidades psicológicas y sociales en su entorno laboral, así lo sostienen las teorías humanísticas. La alta dirección de toda organización siempre anhela una alta satisfacción de sus colaboradores, ya que tiende a vincularse con los logros efectivos, con altos niveles de productividad, que lleva al crecimiento organizacional. Atalaya (1999)

El desarrollo de esta investigación permitirá identificar la apreciación de los colaboradores respecto a su ambiente laboral y cómo influye en el bienestar de los colaboradores de Conver Toy Sac, lo cual será una información valiosa para que el gerente de Conver Toy Sac aplique las mejoras necesarias dentro de la organización, generando una mejor entorno laboral interno, calidad de vida y trabajo para todos los miembros de Convertoy SAC, favorecerá a la gerencia y a la coordinación organizacional al unificar esfuerzos y expectativas colectivas.

Es preciso indicar que hasta la fecha no se conoce de investigaciones relacionadas a la apreciación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Conver Toy Sac es por ello que se hace necesario desarrollar la presente investigación a fin de aportar a la generación de nuevos conocimientos científicos y a partir de la cual se podrá diseñar estrategias enfocadas a mejorar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral importantes para el sostenimiento organizacional en un mercado cada vez más competitivo.

1.4 Delimitación del estudio

1.4.1 Delimitación Temporal

La indagación tendrá una duración de cuatro meses comprendidos entre marzo del 2020

-

agosto del 2020.

1.4.2 Delimitación Espacial

La indagación se desarrollará en las instalaciones de la organización CONVER TOY SAC, con dirección en la Provincia Constitucional del Callao, Jr. Bolognesi N°. 965.

1.4.3 Delimitación Teórica

Esta investigación se desarrollará bajo el análisis de las variables clima organizacional y satisfacción laboral con soporte en los inicios de las ciencias administrativas y la gestión de recursos humanos.

1.5 Objetivos de la Indagación

1.5.1 Objetivo General

- Determinar la Influencia de la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Conver Toy Sac 2020

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de la estrategia de liderazgo democrático en la mejora de las relaciones interpersonales.
- Determinar la influencia del reconocimiento de fechas especiales y los lógros ordinarios y extraordinarios en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas.
- Determinar la influencia de la implementación de un programa de seguridad e higiene en la mejora de la percepción sobre las condiciones físicas laborales
- Determinar la influencia de la implementación de un programa de promoción laboral en la percepción de oportunidad de hacer carrera.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

a) Clima Laboral

Parker (2003) citado por Gómez (2013) indica que; incluso si no hay evidencia clara de ambiente de trabajo o clima organizacional, estos nombres son tan valiosos como muchos nombres relacionados. Desde un punto de vista psicológico, la primera cita del término ambiente organizacional fue recopilada posteriormente en el trabajo de Lewin et al. (1939). Posteriormente, Fleishman (1953) retomó el comportamiento de los psicólogos y habló sobre el concepto de espacio, vinculándolo con el concepto de liderazgo desde una perspectiva docente.

Desde entonces, muchos investigadores han entrado en contacto con comunidades donde el movimiento sindical siempre ha sido satisfactorio, y han tratado de caracterizar al movimiento sindical de ninguna manera inferior, no terminaron repentinamente en un modo mejor que en otro. Aprendió a liberar la angustia que provoca el principio del entorno sindical. Incluso en el momento y casi cincuenta minutos después de que comenzara a caracterizarse y formalizarse, no hubo consenso sobre la definición de uso.

Patterson (2005) mencionado en Gómez (2013) señaló que el ambiente laboral se entiende como un volante, que actúa entre el ambiente organizacional (el dolor más prolongado) y el comportamiento mostrado por el jurado sindical, tratando de racionalizar los sentimientos. Las personas desarrollan experiencia profesional en el lugar de trabajo.

Al respecto, Likert (1986) referido por Navarro, R. y García, A. y Casiano, R. (2007), refiere que la hipersensibilidad ante cualquier entorno continuamente está en funcionalidad de la apreciación que tiene ésta, lo cual cuenta es la manera en que observa las cosas y no la sinceridad objetiva.

Entonces, la sensación de malestar de analizar el ambiente laboral comienza con la constatación de que cada persona tiene un ambiente diferente para el comportamiento que toma, y esta percepción incide en el comportamiento del cuerpo principal de la empresa y tiene su propio significado.

Furnham (2001), citado por Navarro, R. y García, A. y Casiano, R. (2007), cita que, a partir de 1960, el análisis sobre clima laboral vino evolucionando, ofreciendo una vasta gama de definiciones del criterio.

Forehand y Von Gilmer (1964), citado por Navarro, R. y García, A. y Casiano, R. (2007) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Así mismo Tagiuri (1968), citado por Navarro, R. y García, A. y Casiano, R. (2007), lo define como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

b) Satisfacción Laboral

La atención por la satisfacción en el trabajo como entorno de mediación y averiguación es flagrante al afloramiento de varias corrientes psicológicas. Muchinsky (1994) explica que Taylor, en 1911, ya añade en su “Scientific Management” la gloria como una volátil relacionada con el lucro. Después, los “estudios de Hawthorne”, hechos por Elton Mayo en 1933, recuperan la expectativa de la psicología por ejercer sus conocimientos y teorías en la optimización de las interrelaciones sociales y, más que nada, en el análisis del dominio que poseen las condiciones físicas sobre la franqueza del personal. Esa atracción inicial de las indagaciones cambia de manera fundamental en camino al reconocimiento de las reacciones y las emociones particulares, las apreciaciones y estimaciones subjetivas del caso laboral, las relaciones sociales, la comunicación, el estilo de dirección o la predominación del conjunto laboral, sobre las propiedades de las reacciones personales y la satisfacción en el trabajo. Al mismo tiempo que la investigación de Hawthorne, Happock (1935) realizó el primer estudio formal sobre la satisfacción laboral, en el que consideró las diferencias entre individuos y

grupos. Como resultado de este estudio, se observaron diferencias significativas en los niveles de satisfacción según el grupo profesional y el tipo de actividades realizadas. El nivel más alto corresponde al equipo profesional líder, el nivel más bajo pertenece al equipo profesional no calificado, enfocándose principalmente en el trabajo físico. Las

variables consideradas por Haprock son variables externas, y un nuevo estudio realizado por Schaffer (1953) en este campo incluye variables internas. Esta variable no tiene nada que ver con el entorno laboral, pero no tiene nada que ver con el propio individuo, por lo que la posición adoptada es similar a la de Maslow. Schaffer (Schaffer) planteó una teoría de las 12 necesidades básicas, la satisfacción o insatisfacción de esta necesidad producirá tensión en el individuo (insatisfacción en el trabajo) o falta de tensión (satisfacción en el trabajo); pero la contribución más importante del autor es probar la existencia de diferencias entre los individuos y estas 12 necesidades básicas. Locke y Latham (1990) llevaron a cabo una extensa revisión de la indagación sobre la satisfacción laboral y concluyeron que para 1973 habían realizado alrededor de 3.300 encuestas sobre el tema. Desde ese día hasta el 2000, Judge y Church (2000) se refirieron a 7.856 indagaciones. Esta cifra es diferente a la propuesta por Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim y Carson (2002), que se refirió a las 12.400 publicadas antes de 1991. Múltiples estudios. Esta diferencia en el número de indagaciones indica un gran interés en la investigación sobre la satisfacción laboral. Esta atención a la satisfacción laboral se puede demostrar de dos maneras: un alto grado de atención a los fenómenos potenciales y una estrecha correlación con casi todas las variables que describen la vida laboral. Es importante agregar que estos datos numéricos no incluyen la indagación realizada en la disertación. C.F. Ruvalcaba, O.C. Selva, Sahagún, P.M. (2014)

2.2 Investigaciones relacionadas al tema.

- Montoya, Bonito , Bermúdez , Burgos , Fuentealba , Padilla , 2017 (Chile) su indagación en “Satisfacción Laboral y su Interacción con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad estatal de Chile”, identificó el siguiente problema primordial ¿Cuál es la interacción de la satisfacción Laboral y clima organizacional en funcionarios de una universidad Estatal Chilena? cuyo objetivo ha sido Establecer la interacción entre satisfacción laboral y clima organizacional de profesores y administrativos de una organización de enseñanza superior de la comuna de Chillán-Chile, la conjetura : Hay una interacción significativa en la satisfacción laboral y el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. Muestra: 166 empleados, la investigación es cuantitativa, relevante y transversal, se utiliza el método de probabilidad estratificada y se fija la proporción según el grupo de

activos, luego la selección se realiza mediante un método aleatorio simple. Instrumento: Cuestionario sociodemográfico. El resultado final es que los funcionarios más satisfactorios son los que tienen entre 35 y 49 años. Esto se puede explicar porque las personas han alcanzado un nivel de madurez durante este período, lo que les permite estabilizar y evaluar las condiciones de vida como trabajo.

- Hinojosa, 2010 (Valparaíso, Chile) En su análisis "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Docentes de la escuela Sagrados Corazones Padres Franceses", el primordial problema ¿Cuál es el clima organizacional existente dentro de la escuela Sagrados Corazones Padres Franceses para brindar información que logre revelar el grado de satisfacción laboral de los docentes que trabajan en el establecimiento?

Su objetivo; evaluar y describir el clima organizacional en el colegio Sagrados Corazones Padres Franceses con el fin de brindar información que revele la satisfacción laboral de los docentes que laboran en la institución. Una descripción exploratoria horizontal del tipo de indagación. Esta herramienta es una encuesta de clima organizacional, que incluye 25 preguntas en las áreas más relevantes para el clima organizacional, 85 docentes que trabajan en la escuela Sagrados Corazones Padres Franceses, muestreados de instituciones 80 profesores, personas libres y anónimas que respondieron esta encuesta de investigación. Concluyó que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes en el clima organizacional, pues en cierta medida los colaboradores están satisfechos con el área de trabajo, por lo que su satisfacción con el área de trabajo seguirá aumentando, por lo que Ayuda a mejorar continuamente la calidad del servicio o las tareas que se realizan en ese lugar.

- Bruzual, 2016 (Montemorelos-México) En su estudio "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa de Servicio de Confiabilidad y Gestión de Riesgos", se encuentran grandes problemas ¿Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la calidad del clima organizacional de los empleados de la empresa de servicios de gestión de riesgos y la satisfacción laboral? Su propósito es comprender la relación entre el clima organizacional de los empleados de la empresa de servicios y la satisfacción

laboral, la confiabilidad y la gestión de riesgos, La hipótesis es que existe una relación significativa entre la confiabilidad y el clima organizacional de los empleados de la empresa de servicios de gestión de riesgos y la satisfacción laboral. Muestra: 72 colaboradores, utilizando métodos cuantitativos para estudiar tipos descriptivos, no experimentales, transversales y de correlación La herramienta es un cuestionario. Más importante aún, siempre que mejore el clima organizacional, aumentará la satisfacción laboral percibida de los empleados de la empresa de servicios de confiabilidad y gestión de riesgos.

- Duran, 2016 (Montmoroz-México) En su análisis "El clima organizacional y el grado de satisfacción laboral del personal de las escuelas adventistas de la Unión del Norte del Norte de Colombia durante el año académico 2016", hay un importante problema Durante el curso de estudio en 2016, ¿hubo una interacción significativa entre la satisfacción laboral percibida y el clima organizacional de un grupo de escuelas adventistas en la Liga de Columbia del Norte?

El propósito; decidir si existe interacción relevante entre la satisfacción laboral apreciada por los colaboradores de un conjunto de la escuela adventistas y el clima organizacional de la escuela localizados en la Alianza De Colombia del Norte e conjetura hay interacción relevante entre la satisfacción laboral apreciada por los empleados de 3 colegios adventistas y el clima organizacional de la escuela localizados en la Alianza De Colombia del Norte, a lo largo del curso de análisis 2016. Los métodos cuantitativos son descriptivos, relevantes, de campo y horizontales. La población está compuesta por 64 miembros del personal administrativo, docente, de apoyo y de servicios de tres instituciones educativas del norte de Colombia. La conclusión identificada ha sido que en la variable clima organizacional el componente con baja valoración ha sido el de presión, donde se puede apreciar que sienten que poseen bastante actividad y menos tiempo para hacerlo, lo cual provoca que se generen muchas quejas en la zona de servicio por la lentitud con que se atienden las demandas de los consumidores.

- Cisneros, 2011 (Potosí – Bolivia) en su tesis de indagación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario”, tuvo como problema principal ¿Qué interacción hay en medio de las condiciones de trabajo hospitalario y la satisfacción laboral del personal de

enfermería? Donde su finalidad ha sido decidir la interacción en medio de las condiciones laborales hospitalarias y la satisfacción laboral del personal de enfermería y premisa hay una interacción relevante en medio de las condiciones de trabajo hospitalario y la satisfacción del personal de enfermería. Población de 55 recursos del personal de enfermería, método. Investigación descriptiva, de relevancia y transversal. resultado. Las mujeres representaron el 78,2%, las edades 30-34, el personal básico representó el 69,1%, el personal con 1-6 años de experiencia laboral representó el 38,2% y los graduados en enfermería el 34,5%. El 51% de los empleados se mostró moderadamente satisfecho con la satisfacción general, con los factores externos satisfechos, el 74,5% satisfecho y los internos insatisfechos con el 76,3%.

- Chuquilin H., Soto R., 2018 (Chiclayo - Perú) su indagación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacútec – Cajamarca 2018”, el problema principal ¿Existe interacción entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en Pachacútec-Cajamarca 2018 en la agencia de salud? El objetivo es determinar la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento de salud Pachacútec-Cajamarca y el clima organizacional; Esta hipótesis existe en la relación directa entre la satisfacción laboral del personal de Pachacútec de Cajamarca 2018 en las instituciones de salud y el clima organizacional. Muestra: 40 colaboradores del Centro de Salud de Pachacútec, utilizando un diseño no experimental, transversal, cuantitativo, descriptivo y afín. El método: utilizar cuestionarios como herramienta de deducción hipotética. La conclusión que se determinó fue que la satisfacción laboral en las instituciones de salud es ocasional o en un nivel bajo, por lo que es necesario hacer predicciones y hacer recomendaciones para incrementar la satisfacción de los usuarios de la organización y clientes internos para mejorarla continuamente.
- Espichan, 2016 (Lima - Perú), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C.”, tuvo como problema principal ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016 y el clima organizacional ?, El propósito es determinar la relación entre la satisfacción laboral de los empleados de E&C Contadores S.A.C 2016 y el clima

organizacional asumido; donde la hipótesis; existe una relación entre la satisfacción laboral de los empleados de E&C Contadores S.A.C 2016 y el clima organizacional. Población: 80 trabajadores de la empresa, la investigación utiliza métodos cuantitativos, a través de métodos hipotéticos deductivos, diseño no experimental, cortes transversales y alcances relacionados, esta herramienta es un cuestionario. La conclusión es que existe una relación significativa entre el clima organizacional de E&C Contadores S.A.C. y la satisfacción laboral en 2016.

- Apaza, 2018 (Puno – Perú), En su investigación "Perspectivas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal en las instalaciones de saneamiento básico de Puno, Perú, 2015, el tema principal ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., Perú, 2015 y la percepción del clima organizacional?, el propósito es determinar la relación entre la satisfacción laboral de los empleados de la empresa municipal de salud de Puno. Perú, 2015, percepción de clima organizacional hipotético; nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015 está estrechamente relacionado con la percepción de las personas sobre el clima organizacional. La población de estudio estuvo conformada por ciento ochenta y un (181) servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno y 124 empleados de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno como muestra. Método de investigación: deducción hipotética. Tipo de investigación: descriptiva y relevante Diseño de investigación: transversal; Tecnología: Herramienta de encuesta: Cuestionario. La conclusión definitiva es que existe una relación positiva creciente entre la realización personal de los empleados y la satisfacción laboral en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. En 2015. Es decir, a mayor conciencia de realización personal, mayor satisfacción laboral experimentada por los colaboradores de la entidad.
- Salazar, 2017 (Lima-Perú) En su investigación "Percepciones de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de Remark Medical Network-2015", existe un problema importante, la percepción de la

capacidad de percepción ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud Rímac-San Martín de Porres-Los Olivos-2015?, El objetivo es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los administradores de la Red de Salud Rímac-San Martín de Porres-Los Olivos-2015, Se asume que la satisfacción laboral está directamente relacionada con la percepción del clima organizacional del personal administrativo de la Red de Salud Rímac-San Martín de Porres-Los Olivos-2015. Población: 126 trabajadores, investigación descriptiva, métodos de investigación cuantitativa, métodos de inferencia hipotética. Diseño relacionado no experimental. La conclusión es que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por los socios administrativos de la red de salud Rímac-SMP-LO, y esta relación es directa y alta.

- Tirado, 2017 (Cajamarca – Perú) en su investigación “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016”, tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores y el clima organizacional de Cajamarca y Betoscar Servis EIRL? El objetivo es determinar y analizar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores. Betoscar Servis EIRL en Cajamarca-2016, Para plantear una propuesta integral para fortalecer el clima organizacional y mejorar la satisfacción laboral, esta es la hipótesis de la investigación; la satisfacción laboral del trabajador se relaciona positivamente con el clima organizacional, en términos de participación laboral, condiciones de trabajo, comunicación, supervisión y autorrealización, etc. Dimensionalmente, el mal clima organizacional reducirá la satisfacción laboral. Muestra: 28 trabajadores, diseño no experimental-método transversal: método inductivo-método deductivo, instrumento: cuestionario. La conclusión es que los factores que generan mayor insatisfacción laboral son: relación con altos directivos, condiciones naturales y / o ambientales, laborales y / o compensaciones y beneficios y desarrollo personal, todos ellos por debajo de sus niveles promedio. Calificaciones negativas.

- 2.3 Estructura Teórica y Científica que sustenta el estudio

2.3.1 Clima Laboral

Para Tagiuri y Pace (1968) citados por Gómez (2013), señalaron que el clima laboral es ante todo la "calidad" del ambiente empresarial, que es vivido por los socios de la empresa y afecta su comportamiento, es decir, sus valores. Como referente cultural, aparecen de formas específicas, en las que se afecta el el comportamiento de los colaboradores.

De igual forma, James y Jones (1974) citados por Gómez (2013) señalaron que si no existe un antecedente claro que pueda denominarse atmósfera psicológica, es imposible comprender el entorno laboral, el cual se define claramente como Relacionado con el comportamiento y la motivación de los empleados. Los colaboradores, y en base a las explicaciones realizadas por estos autores, se refieren al comportamiento objetivo de los individuos.

Además, Dessler (1979) citado por Gómez (2013) explicó el clima laboral como la apreciación del colaborador hacia la empresa para la que trabajaba, y juzgó a la empresa desde una perspectiva organizacional (estructura y recompensas), recursos humanos (consideración y apoyo) Y cultura (abierta), es decir, la integración de todos los aspectos que se interrelacionan y definen el significado original del clima.

Asimismo, Flippo (1984) citado por Gómez (2013) vincula el ambiente laboral con el ambiente meteorológico, y cree que esta estructura se refiere a las condiciones ambientales ergonómicas de la empresa, los atributos, estructura y tipo de líderes, que son importantes para los diferentes departamentos de la empresa. La relación entre comportamiento y actividad.

Es más Álvarez (1992) citado por Gómez (2013) enfatizó que el concepto de medio ambiente y si es beneficioso para los miembros de la empresa afectará en última instancia la definición del concepto de clima, y lo ampliará para promover más o menos el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral.

En este sentido, Gómez (2013) cita la visión de Reichers y Schneider (1990) de que el clima laboral está relacionado con una serie de visiones de los empleados

sobre su propio entorno y es consistente con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, formal e informal

Incluso Forehand y Gilmer (1964), citados por Gómez (2013), requieren un modelo que tenga una clara orientación sobre el impacto de la estructura organizacional (escala, estructura y complejidad), y características como el estilo de liderazgo y la preferencia por metas específicas. modelo.

Además, Likert (1967) citado por Gómez (2013) mezcla de manera interesante los elementos explicativos del ambiente de trabajo: método de mando; motivación, comunicación y naturaleza del poder de las relaciones mutuas; toma de decisiones; establecimiento de metas y lineamientos; control del proceso, y Todos los aspectos relacionados con la objetivación y mejora de resultados.

2.3.2 Satisfacción Laboral

Fisher (2000) citado por Pujol, L. (2018) señaló que la satisfacción laboral es una respuesta emocional al trabajo.

Además, Weiss (2002) citado por Pujol, L. (2018) señaló las opiniones positivas o negativas de los colaboradores sobre sus condiciones de trabajo.

Asimismo, Brief (1998) citado por Pujol, L. (2018) cree que la satisfacción laboral proviene de procesos emocionales y cognitivos, y los sujetos estiman su experiencia laboral a través de procesos emocionales y cognitivos.

De manera similar, Pujol, L. (2018) citó a Thompson y Phua (2012), una forma de resolver este problema es considerar la satisfacción laboral desde dos categorías conceptualmente diferentes. Por un lado, está la satisfacción laboral cognitiva, que es el resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características laborales y su comparación con los estándares cognitivos. Por otro lado, está la llamada satisfacción laboral emocional, que constituye una estructura unidimensional y representa la respuesta emocional positiva de los empleados a todo el trabajo.

Caballero, K. (2002) incluso citó a Weinert 1985, citando las siguientes razones:

a) Posible integración directa entre productividad y satisfacción laboral.

- b) Probabilidad y prueba de integración negativa entre satisfacción y pérdida horaria.
- c) Posible integración entre satisfacción y clima organizacional.
- d) Combinar la importancia del trabajo del socio, el estilo de gestión, las actitudes y sentimientos de los superiores y de toda la organización, para mejorar la sensibilidad de la gestión organizacional.
- e) Crece la importancia de la información en relación a la actitud, valores y metas laborales de los colaboradores.
- f) Como parte de la calidad de vida, el peso para mejorar la calidad de vida en la organización. La satisfacción laboral tiene una gran influencia en la satisfacción de la vida diaria.

Es más Muñoz (1990), citado por Caballero, K. (2002), señala la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo que experimenta un individuo por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del entorno de una organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, señala que la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

2.3.3 Liderazgo Democrático

El líder es democrático en promover el trabajo en equipo, la comunicación, llegar a un acuerdo a través de la aprobación y cumplir con las responsabilidades de todos los miembros del grupo, no actúa personalmente, sino que actúa con y en nombre del equipo. La intervención, como método de gestión, puede hacer que los empleados tengan un mayor compromiso con la empresa, inspirando así una mayor motivación para alcanzar los objetivos marcados y promoviendo la integración de los factores humanos en la empresa, mejorando así la satisfacción laboral, el desarrollo profesional y la actitud positiva de los empleados hacia los

líderes. Actitudes y mejorar la calidad de las decisiones para alcanzar las metas. Después de que se apruebe la participación en la toma de decisiones, se llevará a cabo capacitación para mejorar la capacidad de toma de decisiones en el futuro, sin limitarse a la ejecución de la toma de decisiones. Al participar en el proceso de toma de decisiones, los miembros del equipo pueden desarrollar sus relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia al equipo. Otro beneficio relacionado con el crecimiento personal a través de la participación es la autodirección, que puede aumentar la confianza en sí mismos de los participantes del equipo. Villalva, M. y Fierro, I. (2017)

Levin (1951), citado por Villalva, M. y Fierro, I. (2017), requiere una de las primeras interpretaciones del estilo de liderazgo basado en el comportamiento del líder. El estilo de liderazgo democrático también se denomina liderazgo interactivo y define a un líder que involucra a sus subordinados en la toma de decisiones, delega poder, promueve la toma de decisiones de métodos de trabajo y metas, y utiliza la retroalimentación como una oportunidad de orientación.

De igual forma, Vroom y Yetton (1973) citados por Villalva, M. y Fierro, I. (2017) señalaron que el comportamiento de liderazgo es un comportamiento relacionado con el grupo, no solo relacionado con los individuos, sino también que las empresas pueden cooperar para lograr metas colectivas. La intención de Vroom y Yetton no fue plantear una gran teoría del liderazgo, sino más bien centrar su interés en la manera en que los gerentes comparten el poder, ofrecen interacción e influyen sobre sus subordinados; es decir, la toma de decisiones.

2.3.4 Relaciones Interpersonales

Se definen como "en la vida real, la intimidad directa y la relación que se forma entre los individuos que piensan y sienten", Portugal (2000) "La relación interpersonal se refiere a la interacción diaria con compañeros, compañeros de oficina, etc." (Zaldívar, 2007, p. 29).

Para Silveira (2014), la relación interpersonal se refiere a la interacción efectiva que se establece entre dos o más individuos para formar un buen ambiente de comunicación.

De igual forma, Peñafiel y Serrano (2010) lo conceptualizaron como un conjunto de habilidades relacionadas con el comportamiento, el conocimiento y las emociones personales.

De manera similar, Monjas (2004) asegura que "la relación interpersonal es un conjunto de cognición, emoción y comportamiento que puede coexistir con otras personas de manera satisfactoria y eficaz".

2.3.5 Reconocimiento Laboral

La Real Academia Española (RAE, 2014) designa el término como "el acto de distinguir cosas, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio".

Además, Robbins, S. (2004), citado por Cepeda, S., Salcedo, O. y Sánchez, Y. (2015), Hay dos tipos de aprobación: informal y formal. El reconocimiento informal se entiende como un sistema simple, directo y de bajo costo que puede mejorar el comportamiento de los empleados. Cualquier gerente puede implementar este plan con un mínimo de planificación y esfuerzo, como tarjetas de agradecimiento, correos electrónicos, palmadas en la espalda o agradecimientos públicos inesperados. Del mismo modo, Nelson y Spitzer (2005) citados por Gonzales, W. (2015) creen que el reconocimiento del trabajo es promover el valor de las personas que hacen contribuciones positivas en la empresa, esta es la culminación de un evento importante y puede disociarse durante la celebración. También afirman que esto es más importante que cualquier promoción, un salario más alto (independientemente de la ocupación o puesto, el reconocimiento que se les otorga), porque ayudan a producir o crear algo que es verdaderamente importante.

Asimismo, González García (2006), citado por Gonzales (W. Gonzales, W. (2015)), cree que la identificación laboral es para distinguir entre colaboradores destacados y destacados. El jefe o supervisor debe ser consciente del desempeño sobresaliente de los colegas y expresar aprecio y gratitud.

Incluso Gitman y McDaniel (2008) citados por Gonzales, W. (2015) lo definen como retroalimentación, y también puede motivar a los empleados y dar un apoyo positivo porque necesitan saber que su desempeño y contribución laboral es sobresaliente. Haga que la empresa sea valiosa para sus administradores.

2.3.6 Seguridad e Higiene Industrial

Se trata de un conjunto de medidas técnicas, económicas y psicológicas para ayudar a las organizaciones y sus socios a prevenir accidentes industriales, controlar los riesgos laborales, mantener los sitios, la infraestructura industrial y especialmente el entorno natural. El principio básico es el siguiente:

- Cuidar la vida y la salud de los colaboradores.
- Defender y proteger las instalaciones industriales.
- La persona lesionada sufrirá pérdidas como resultado

La seguridad e higiene industrial tienen como objetivos:

- Informar a los empleados de los principios básicos de la prevención de accidentes. Capacitación, educación y formación en seguridad, salud y control ambiental A los socios de la industria y el comercio.
- Diseñar procedimientos correctos de prevención de accidentes para que la alta dirección y los empleados estén totalmente de acuerdo con sus aplicaciones y responsabilidades.
- Mantener la infraestructura industrial (ubicaciones, materiales, maquinaria, equipos, etc.) en condiciones normales y óptimas.

Chamochumbi (2014)

En Perú, Decreto Supremo N ° 005-2012-TR, Ley N ° 29783, "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo". Regula la "Ley de Seguridad y Salud Ocupacional", y su propósito es promover una cultura de prevención de riesgos laborales en todo el país sobre la base del cumplimiento de las obligaciones preventivas de los empleadores, el rol y el rol de supervisión y control estatal. Control del Estado. Participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales. Quispe (2014)

2.3.7 Promoción Laboral

Esto se puede hacer cuando el colaborador pasa a un puesto con mayor salario, mayor responsabilidad y mayor nivel. Generalmente, se reconoce el desempeño pasado y las capacidades futuras. La promoción depende del mérito y / o antigüedad del empleado.

Promociones basadas en el mérito.

Se basan en el desempeño extraordinario alcanzado por las personas en sus cargos y generalmente encuentran dos dificultades:

- Los tomadores de decisiones pueden distinguir objetivamente entre personas con capacidades de desarrollo sobresalientes y personas que no han logrado el éxito.
- Principio de Peter: los individuos tienden a elevar la jerarquía en su nivel incompetente. Aunque no es de aplicación universal, esta regla agrega un elemento importante: el desempeño correcto en un nivel no garantiza el éxito en el nivel más alto.

Promociones basadas en la antigüedad.

El llamado "avanzado" se refiere al período en que los individuos sirven a la organización. La objetividad es la ventaja de este método. Se basa en la necesidad de eliminar factores subjetivos en las políticas promocionales. Por otro lado, los altos directivos están más obligados a capacitar a los socios. Generalmente, esta técnica es adecuada para la promoción de los trabajadores sindicalizados debido a su claridad y objetividad.

Todo el tiempo, el candidato más capaz no es el candidato de mayor edad. Ser un Estricto sistema de promoción por antigüedad, posibilidad de que bloquee a trabajadores jóvenes y capaces. Si el sistema es el único basado en la antigüedad, el departamento de personal no solo debe mantener registros precisos de las fechas de ingreso y promoción, sino también centrarse en organizar a los empleados con las horas de servicio más largas. Las empresas modernas optaron por un sistema mixto de promoción. El desarrollo profesional como parte de la función de formación está relacionado con la preparación de los empleados para la promoción a puestos en los que puedan maximizar sus capacidades. Los requisitos formales de habilidades establecidos para los

puestos superiores se utilizan para determinar la cantidad de capacitación y crecimiento que los empleados necesitan para ascender a dichos puestos. beneficio:

Es beneficioso para el ambiente de la organización Las promociones tienen como objetivo recompensar a los empleados por el cumplimiento previo y deben alentarlos a seguir trabajando duro para lograr los objetivos de la empresa. Decisiones de colocación: las promociones, los traslados y las salidas se basan en el desempeño pasado o esperado. Universidad Internacional Atlántica (s.f)

2.3.8 Para Chandler (2003), citado por Contreras, E. (2013), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una organización a largo plazo, las acciones a realizar y la designación de recursos obligatorios para el logro de dichas metas. El énfasis de Chandler en cuanto al largo plazo hace suponer que una empresa no se hace inmediatamente, y que se necesita de mucho tiempo y de la ejecución de recursos necesarios para lograr la madurez. El consumo de recursos no se limita necesariamente a los financieros, también se consideran los logísticos y humanos. Los procesos de capacitación en las empresas deben encaminarse a la calificación por capacidades de su recurso humano con el objetivo de establecer ventajas competitivas relacionadas a la competencia.

2.3.9 Percepción Laboral

Los responsables de la gestión de individuos deben estudiar, entender y procurar conducir la manera en que los colaboradores conciben la realidad, con el objetivo de obviar las distorsiones que pueden suscitarse entre la realidad y la percepción.

La percepción es un proceso mediante el cual las personas pueden estudiar la información que obtienen del exterior. Al recibir y analizar esta nueva información, intervendrán los datos almacenados en la memoria; al incluir los nuevos datos se puede crear una imagen realista. Se agrega a esta imagen una descripción detallada del estándar establecido por el individuo a través de la nueva información recibida.

El proceso de apreciación tiene diversas características, entre ellas:

Subjetividad: referida la apreciación singular de cada individuo. No se fundamenta en el sustento teórico alguno sino en la historia individual y los datos que cada individuo guarda en su memoria.

Selectividad: los individuos suelen escoger los estímulos externos en forma subjetiva, asignándoles o restándoles importancia a unos y otros dependiendo su propia escala de valoración, obviamente subjetiva.

Temporalidad: la apreciación es un proceso sujeto a variaciones. La apreciación que se tiene de determinado estímulo se puede cambiar a través de nuevas experiencias.

En el marco de la investigación del comportamiento organizacional hay momentos en los que se puede estudiar las apreciaciones de las personas. Ellos son:

Entrevista de trabajo: el colaborador que hace las entrevistas puede caer en juicios falsos y prematuros respecto de los entrevistados. En consecuencia, es necesario tener claro que las apreciaciones pueden impactar positiva o negativamente en las entrevistas laborales y en los individuos que serán empleados para la consecución de los objetivos.

Expectativas del resultado: generalmente los individuos buscan validar sus apreciaciones en una realidad sin considerar que sean correctas o incorrectas. Esto se debe tomar en cuenta cuando se trata de las expectativas del resultado laboral.

Análisis del desempeño: al analizar el trabajo y resultado de un colaborador se suele utilizar métodos objetivos basados en severas pruebas estadísticas. Pero también hay metodologías basadas en el resumen de criterios subjetivos. Por ejemplo, cuando las evaluaciones abarcan calificaciones hechas por los propios colaboradores en relación al rendimiento de sus compañeros. Estos espacios usualmente tienen alta influencia de la subjetividad.

Esfuerzo del colaborador: el grado de esfuerzo puesto por cada colaborador para hacer su actividad suele ser considerado en las organizaciones. Sin embargo, ese esfuerzo individual es susceptible de un criterio subjetivo y de distorsiones de apreciación y prejuicios.

Fidelidad del colaborador: la valoración de la fidelidad del colaborador es una situación subjetiva que dependerá del individuo que realice esa valoración. Comportamiento organizacional (2016)

2.3.10 Condiciones físicas laborales

En este ámbito interfieren aspectos como el aire, la estructura, el mobiliario, los productos químicos o materiales que hay en el entorno de trabajo. Todos estos elementos pueden afectar a la seguridad, la salud y el bienestar físico y mental de los empleados.

El entorno físico puede provocar enfermedades o incluso la muerte de los empleados. Los principales riesgos laborales que encuentran provienen de los siguientes factores: Ruido, radiación, vibración ...

Factores biológicos (malaria, falta de agua potable, falta de saneamiento en las instalaciones) Factores ergonómicos (mala postura, fuerza excesiva, carga excesiva) Riesgos provocados por máquinas, grúas, ascensores. Riesgos relacionados con la energía (descarga eléctrica) Riesgos asociados con el manejo de vehículos.

OMS (2016)

- 2.4 Definición de Términos Básicos.

Satisfacción laboral; un estado emocional positivo o agradable que evalúa el trabajo o la experiencia laboral. Locke y Latham (1990), citado en Ruvalcaba, C.F., Selva, OC. Y Sahagún, PM. (Año 2014)

Clima Laboral; Satisfacción laboral; un estado emocional positivo o agradable que evalúa el trabajo o la experiencia laboral. Locke y Latham (1990), citado en Ruvalcaba, C.F., Selva, OC. Y Sahagún, por la tarde. (Año 2014)

Comunicación; Para intercambiar información entre dos o más participantes, el propósito es transmitir o recibir información u opiniones diferentes. Real Academia Española y Asociación de la Academia Española (2014).

Liderazgo democrático; este estilo de liderazgo interactivo es reconocido como un mayor compromiso por parte de la empresa porque se enfoca en los subordinados al involucrar a los subordinados en la toma de decisiones,

empoderando y utilizando la retroalimentación como un medio para guiar y corregir errores. Villalva, M. e I. Fierro, (2017)

Desempeño; el desarrollo de cualquier entidad en términos de sus objetivos previstos. Edite la definición MX. (Año 2014)

Reconocimiento; el acto de distinguir cosas, individuos u organizaciones por sus características y características. Diccionario de español (2001)

- 2.5 Fundamentos teóricos que sustentan el estudio

A continuación, la figura 01 muestra los fundamentos teóricos que sustentan el estudio

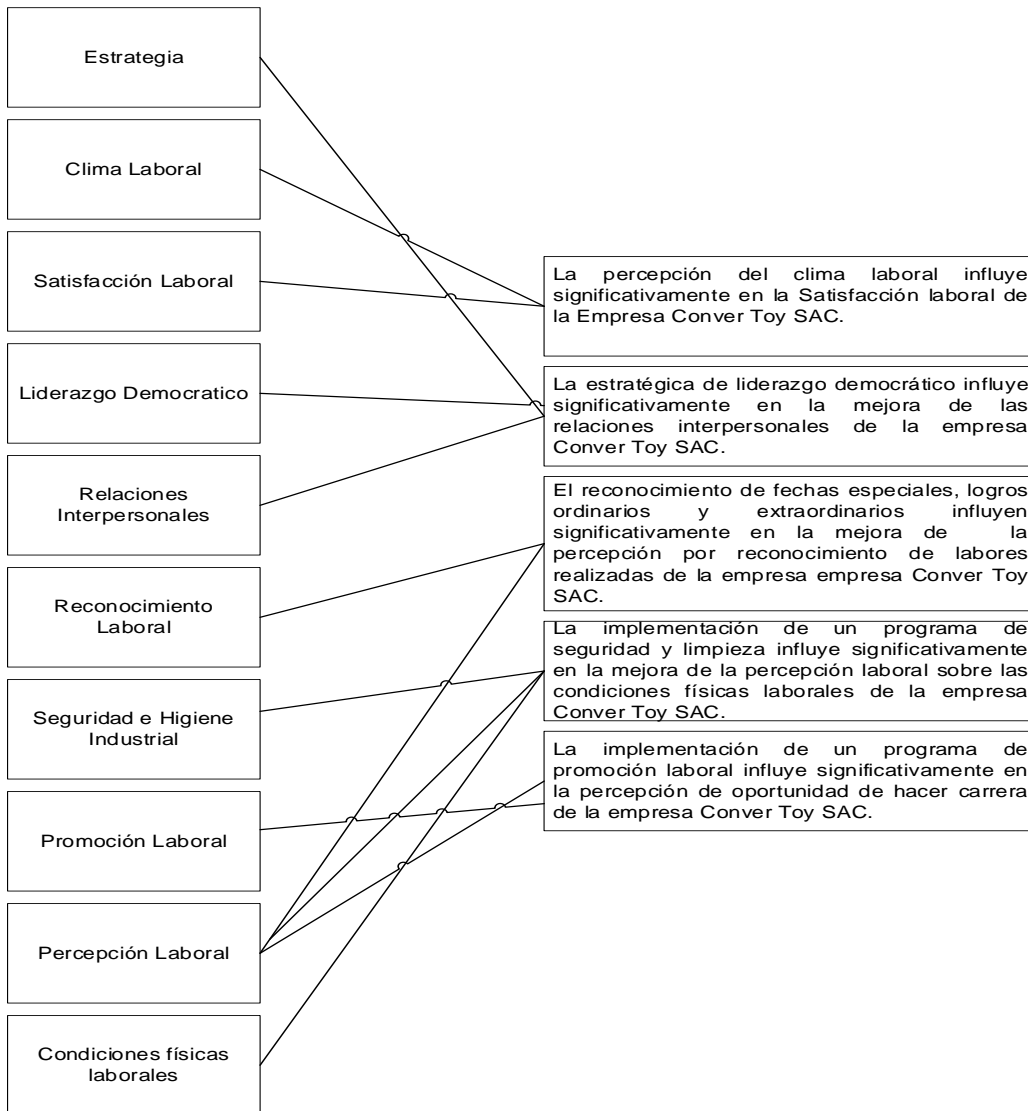


Figura 1 Fundamentos teóricos que sustentan el estudio

2.6.1 Hipótesis

2.6.2 Hipótesis General

- La percepción del clima Laboral influye significativamente en la Satisfacción laboral de la Empresa Conver Toy SAC.

2.6.3 Hipótesis Específica

- La estratégica de liderazgo democrático influye significativamente en la mejora de las relaciones interpersonales de la empresa Conver Toy SAC.
- El reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios influyen significativamente en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas de la empresa Conver Toy SAC.
- La implementación de un programa de seguridad y limpieza influye significativamente en la mejora de la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Conver Toy SAC.
- La implementación de un programa de promoción laboral influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Conver Toy SAC.

2.7 Variables (definición y operacionalización: dimensiones e indicadores)

Las variables son las características que queremos estudiar de la Empresa Convertoy SAC, estas variables se despliegan en la tabla 01 donde:

X: Es variable independiente

Y: Es variable dependiente

A continuación, la y tabla 1 presenta la identificación de variables dependientes e independientes.

Tabla 1 *Identificación de Variables Dependientes e Independientes*

Hipótesis	Variables
<p align="center">Hipótesis General</p> <p>•La percepción del clima laboral influye significativamente en la Satisfacción laboral de la Empresa Conver Toy SAC.</p>	<p>X = Percepción del clima laboral Y: Satisfacción laboral.</p>
<p align="center">Hipótesis Específica 1</p> <p>• La estratégica de liderazgo democrático influye significativamente en la mejora de las relaciones interpersonales de la empresa Conver Toy SAC.</p>	<p>X1 = Liderazgo democrático Y1 = Mejora de las relaciones interpersonales</p>
<p align="center">Hipótesis Específica 2</p> <p>• El reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios influyen significativamente en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas de la empresa Conver Toy SAC.</p>	<p>X2 = Reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinario. Y2 = mejora de la percepción por reconocimiento de labores</p>
<p align="center">Hipótesis Específica 3</p> <p>•La implementación de un programa de seguridad y limpieza influye significativamente en la mejora de la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Conver Toy SAC.</p>	<p>X3 = Implementación de un programa de seguridad y limpieza. Y3 = Percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales</p>
<p align="center">Hipótesis Específica 4</p> <p>•La implementación de un programa de promoción laboral influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Conver Toy SAC.</p>	<p>X4 = Implementación de un programa de promoción laboral. Y4 = Percepción de oportunidad de hacer carrera.</p>

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo, método y diseño de la investigación

El tipo de investigación que se desarrollo fue experimental porque se implementó un conjunto de variables independientes y se analizó su efecto en otro conjunto de variables dependientes según lo mostrado en la matriz de consistencia, tabla 15.

Según, Van Dalen B. y Meyer J. (2006)

La investigación experimental es la manipulación de variables experimentales no probadas bajo condiciones estrictamente controladas, el propósito es describir cómo o con qué resulta una situación o evento extraño. Este es un experimento, porque es el investigador quien hace que la situación introduzca ciertas variables de investigación manipuladas por él para controlar el aumento o disminución de la variable y sus consecuencias en la conducta observada. Los investigadores son libres de experimentar con variables y luego observar lo que sucede en condiciones controladas.

Por otro lado, el diseño fue de pre test y post tes cuyo esquema se presenta a continuación:

$O_1 \quad x \quad O_2$

En donde:

O_1 y O_2 : fueron las mediciones de las variables dependientes en los momentos pre y post test respectivamente.

X: Aplicación de las variables dependientes.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Roberto Hernández Sampieri una población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de requisitos. (Sampieri, 2016), tuvimos una Población de Estudio, ya que participaron de esta investigación todos los

colaboradores con que cuenta la empresa CONVERTOY SAC, sin importar cargo, actividades desempeñadas ni su antigüedad laboral.

Las unidades de estudio fueron conformadas por:

Gerente General y colaboradores.

La población estuvo constituida por todo el personal de la empresa Conver Toy SAC, la cual es:

01 gerente General y 10 colaboradores.

Muestra, no existe ya que se trabajó con toda la población; muestreo no existe porque se utilizó toda la población

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y su herramienta el cuestionario (ver anexo5). Investigación; método que se hace pidiendo a la tecnología que intente comprender aspectos relacionados con el grupo. La encuesta es para recopilar datos, como conocimientos, ideas y opiniones del grupo. El aspecto de su investigación es determinar características personales, mejorar o establecer relaciones entre características personales, lugares, situaciones o eventos. Córdoba (2002)

Cuestionario; es un problema sistemático con coherencia, lógica y significado psicológico, expresado en un lenguaje sencillo y claro. Permitir la recopilación de datos de las principales fuentes. Está determinada por los temas cubiertos por la encuesta. Es consistente en la calidad y cantidad de la información que encuentra. Es una herramienta para vincular el enunciado del problema con las respuestas de la muestra. El tipo y características del cuestionario se determinan a partir de las necesidades del estudio. Córdoba (2002)

3.4 Descripción de procedimientos de análisis de datos.

A continuación, la tabla 2 Matriz de análisis de datos

Tabla 2 *Matriz de Análisis de datos*

Variable	Indicador	Escala de medición	Estadísticos Descriptivos	Análisis Inferencial
Relaciones Interpersonales	Likert de cinco puntos	De Intervalo	1. De tendencia central: Media, mediana, moda 2. De dispersión: desviación estándar y coeficiente de variación 3. De forma: asimetría y curtosis 4. De posición: cuartiles	t de Student
Percepción por reconocimiento de labores	Likert de cinco puntos			t de Student
Percepción Laboral sobre las condiciones físicas laborales	Likert de cinco puntos			t de Student
Percepción de oportunidad de hacer carrera	Likert de cinco puntos			t de Student

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1 Relaciones Interpersonales

A continuación, las tablas 3 y 4 presentan los resultados de las encuestas en pre y postest de las relaciones interpersonales:

Tabla 3 Variable relaciones interpersonales - pre test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	5	5	5	3	4	4	2	28
E2	5	5	5	3	4	4	2	28
E3	5	5	5	4	4	4	5	32
E4	5	3	4	5	5	4	4	30
E5	5	3	4	4	4	3	2	25
E6	5	3	4	3	4	3	3	25
E7	5	5	4	4	4	3	4	29
E8	5	5	5	3	4	4	2	28
E9	5	5	4	4	4	3	4	29
E10	4	5	4	4	4	3	4	28

Fuente: elaboración propia

Tabla 4 Variable relaciones interpersonales - pos test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	5	5	5	4	5	4	4	32
E2	5	5	5	4	5	4	4	32
E3	5	5	5	5	5	4	5	34
E4	5	5	5	5	5	4	4	33
E5	5	5	5	5	4	5	5	34
E6	5	5	5	5	4	5	5	34
E7	5	5	5	5	5	5	5	35
E8	5	5	5	5	5	5	5	35
E9	5	5	5	5	4	5	4	33
E10	5	5	5	5	5	5	5	35

Fuente: elaboración propia

A continuación, la tabla 5 presenta el análisis descriptivo:

Tabla 5 *Análisis descriptivo*

Estadístico descriptivo	Pre test	Post test
Media	28.2	33.7
Mediana	28	34
Moda	4	3
Desviación estándar	2.19	1.16
Coefficiente de variación	7.44	3.44
Asimetría	-0.06	-0.34
Curtosis	0.50	-1.23
Cuartiles	Q ₁ : 27.25; Q ₃ : 29.25	Q ₁ : 32.75; Q ₃ : 35

Elaboración: Fuente propia

En el análisis descriptivo de la población de la empresa Conver Toy Sac se observa, que los colaboradores tienen en promedio una percepción de la variable relaciones interpersonales en el pretest de 28.2 y en el posttest de 33.7 lo que nos indica un mejoramiento en el post test.

La mediana en el pretest 28 y en el post test incrementándose a 34.

El dato que más se repite (Moda) en el pre test es 4 y en el post test es 3.

La variabilidad de los datos (Des.Est.) en el pretest es 2.19 y en el post test es 1.16 resultando en el post test un grupo de datos más homogéneo.

El porcentaje de variación respecto a la media en el pretest es de 7.44 y se observa en el post test un porcentaje de variación de 3.44 respecto a la media, observándose una disminución en el post test.

Se observa el coeficiente de asimetría en el pretest de -0.06 lo cual nos indica un sesgo a la izquierda de la curva y en el post test un coeficiente de asimetría de -0.34 lo cual también nos indica un sesgo a la izquierda de la curva. En el pretest se observa una curtosis de 0.50 que es mayor que cero por lo tanto la curva es leptocúrtica, en el post test sin embargo se observa una curtosis de -1.23 que es menor que cero por lo tanto la curva es platicúrtica.

Los cuartiles dividen a los datos en partes iguales en el pretest observamos el Q₁= 27.25; Q₃= 29.5 y en el post tes Q₁=32.75 y Q₃= 35

Como siguiente paso se realiza la prueba de normalidad mediante Anderson Darling:

Prueba de normalidad (AD)

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

α : 0,05

A continuación, la figura 02 y 03 presenta la probabilidad de pretest y post test Normal:

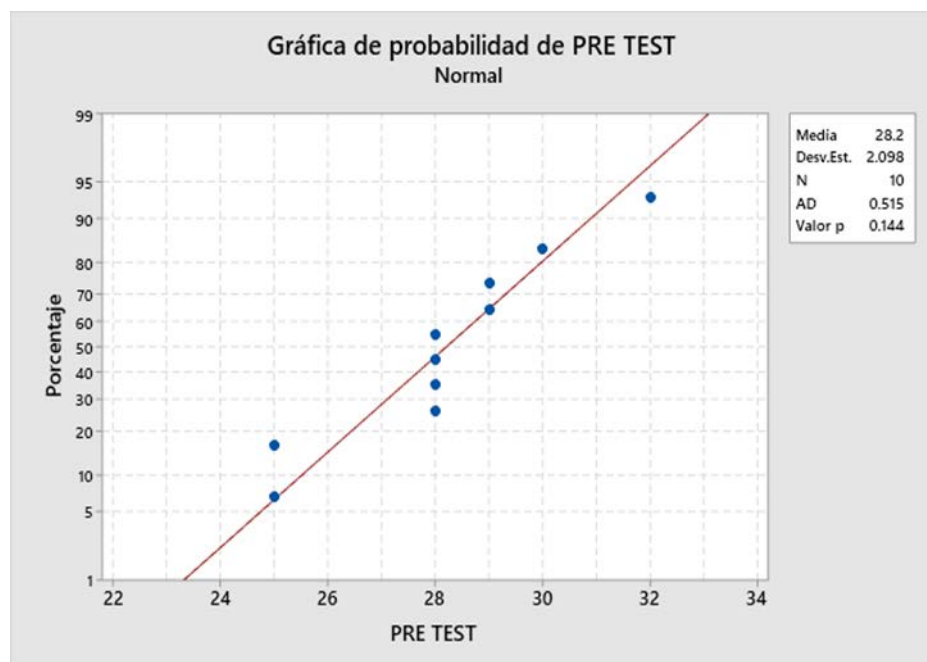


Figura 2 Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal

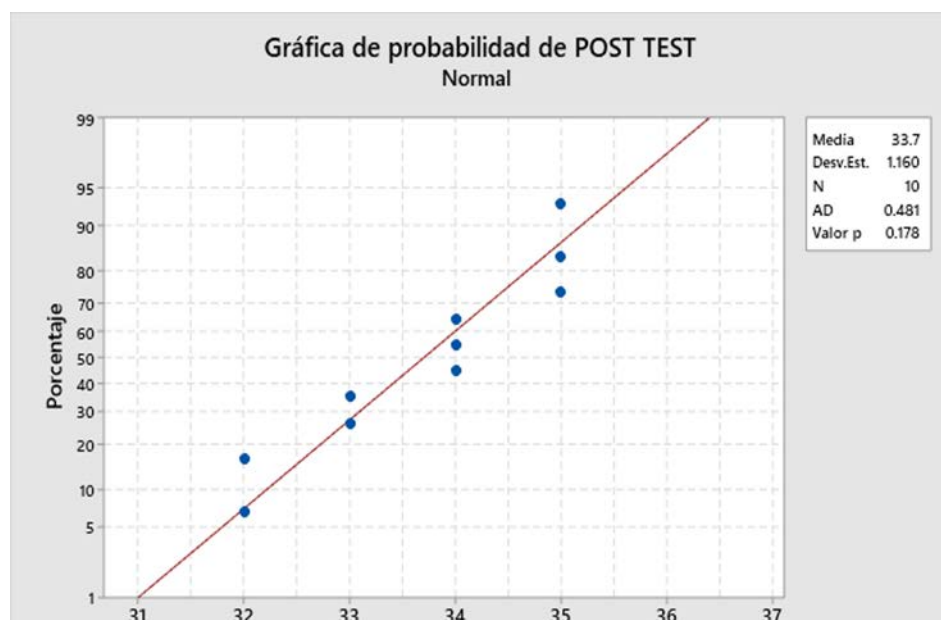


Figura 3 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal

Como se puede apreciar en ambos casos el valor p es mayor que 0,05 por lo tanto se acepta H_0 y se rechaza H_1 , es decir los datos siguen una distribución normal.

4.1.1.2. Percepción por reconocimiento de labores

A continuación, las tablas 6 y 7 presentan los resultados de las encuestas en pre y postest de la percepción por reconocimiento de labores:

Tabla 6 *Variable percepción por reconocimiento de labores - pre test*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	1	1	1	1	5	5	1	15
E2	1	1	1	1	5	5	1	15
E3	1	1	1	1	5	5	1	15
E4	3	1	4	2	5	5	1	21
E5	1	1	1	1	5	5	2	16
E6	1	1	1	1	5	5	2	16
E7	1	1	1	1	5	5	2	16
E8	1	1	1	1	5	5	1	15
E9	1	1	1	1	5	5	1	15
E10	1	1	1	1	5	5	1	15

Fuente: elaboración propia

Tabla 7 *Variable percepción por reconocimiento de labores - pos test*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
--	----	----	----	----	----	----	----	-------

E1	4	4	4	4	5	5	4	30
E2	4	4	4	4	5	5	4	30
E3	4	4	4	4	5	5	5	31
E4	4	4	4	4	5	5	5	31
E5	4	4	4	4	5	5	5	31
E6	4	4	4	4	5	5	5	31
E7	4	4	4	4	5	5	4	30
E8	4	4	4	4	5	5	4	30
E9	4	4	4	4	5	5	4	30
E10	4	4	4	4	5	5	4	30

Fuente: elaboración propia

A continuación, la tabla 8 presenta el análisis descriptivo:

Tabla 8 *Análisis descriptivo*

Estadístico descriptivo	Pre test	Post test
Media	15.9	30.4
Mediana	15	30
Moda	6	6
Desviación estándar	1.85	0.52
Coefficiente de variación	11.65	1.70
Asimetría	2.80	0.48
Curtosis	8.26	-2.28
Cuartiles	Q ₁ : 15; Q ₃ : 16	Q ₁ : 30; Q ₃ : 31

Fuente: elaboración propia

En el análisis descriptivo de la población de la Empresa Conver Toy Sac se observa, que los colaboradores tienen en promedio una percepción de la variable reconocimiento de labores en el pre test de 15.9 y en el post test de 30.4 lo que nos indica un mejoramiento significativo en el post test.

La mediana en el pre test 15 y en el post test incrementándose a 30.

El dato que más se repite (Moda) en el pre test es 6 al igual que en el post test que es 6.

La variabilidad de los datos (Des.Est.) en el pretest es 1.85 y en el post test es 0.52 resultando en el post test un grupo de datos más homogéneo.

El porcentaje de variación respecto a la media en el pretest es de 11.65 y se observa en el post test un porcentaje de variación de 1.70 respecto a la media, donde se observa una disminución significativa en el post test.

Se observa el coeficiente de asimetría en el pretest de 2.8 lo cual nos indica un sesgo a la derecha de la curva y en el post test un coeficiente de asimetría de 0.48 lo cual también nos indica un sesgo a la derecha de la curva.

En el pre test se observa una curtosis de 8.26 que es mayor que cero por lo tanto la curva es leptocúrtica, en el post test sin embargo observamos una curtosis de -2.28 que es menor que cero por lo tanto la curva es platicúrtica.

Los cuartiles dividen a los datos en partes iguales en el pre test observamos el $Q1= 15$; $Q3= 16$ y en el post tes $Q1=30$ y $Q3= 31$.

Como siguiente paso se realiza la prueba de normalidad mediante Anderson Darling:

Prueba de normalidad (AD)

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

α : 0,05

A continuación, la figura 04 y 05 presenta la probabilidad de pre test y post test Normal:

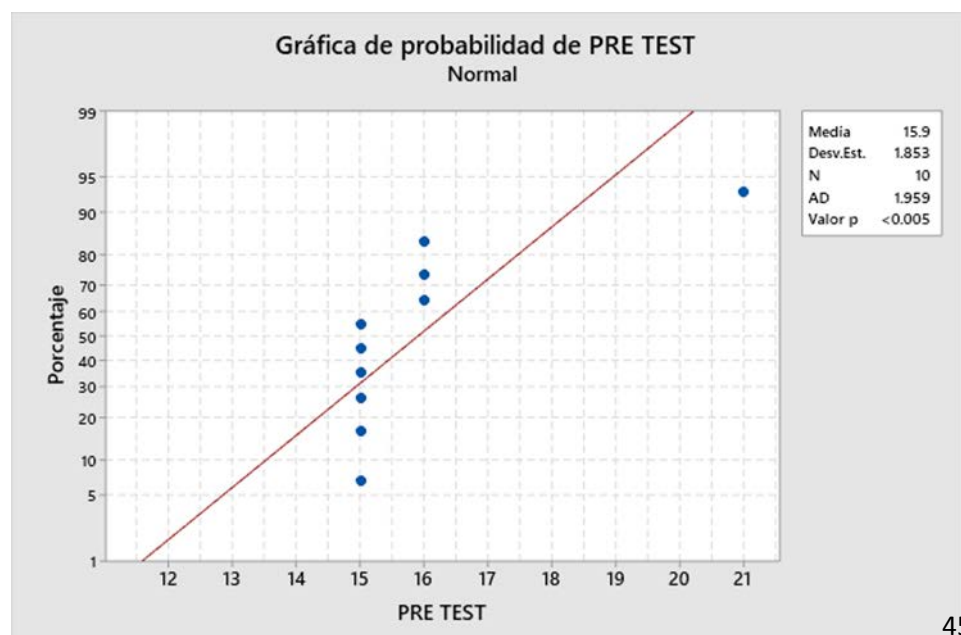


Figura 4 Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal

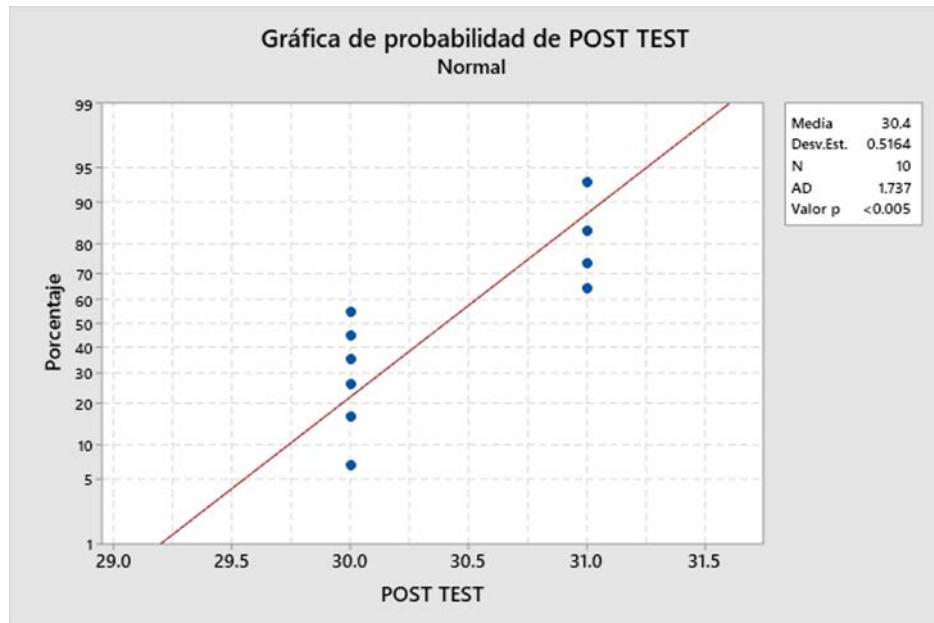


Figura 5 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal

Como se puede apreciar en ambos casos el valor p es menor que 0,05 por lo tanto se rechaza H0 y se acepta H1, es decir los datos no siguen una distribución normal

4.1.1.3 Percepción sobre condiciones físicas laborales

A continuación, las tablas 9 y 10 presentan los resultados de las encuestas en pre y postest de la percepción sobre las condiciones físicas laborales:

Tabla 9 Variable sobre condiciones físicas laborales - pre test

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	4	2	1	4	4	2	4	21
E2	3	2	1	4	4	2	3	19
E3	3	2	1	4	3	2	3	18
E4	2	2	1	4	4	2	4	19
E5	3	2	1	4	3	2	4	19
E6	3	1	1	5	3	2	4	19
E7	4	2	1	4	4	1	5	21
E8	4	1	1	4	4	2	3	19
E9	4	2	1	4	4	2	2	19
E10	4	2	1	4	4	2	2	19

Fuentes: elaboración propia

Tabla 10 *Variable sobre condiciones físicas laborales - post test*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	2	4	4	4	5	4	5	28
E2	2	4	4	4	4	4	5	27
E3	2	4	4	4	4	4	4	26
E4	2	5	4	4	4	4	4	27
E5	2	4	5	5	4	4	4	28
E6	2	4	4	5	4	4	4	27
E7	2	4	4	4	4	4	5	27
E8	2	4	4	5	5	4	4	28
E9	2	4	4	5	5	4	5	29
E10	2	4	4	5	5	5	5	30

Fuente: elaboración propia

A continuación, la tabla 11 presenta el análisis descriptivo:

Tabla 11 *Análisis descriptivo*

Estadístico descriptivo	Pre test	Post test
Media	19.3	27.7
Mediana	19	27.5
Moda	7	4
Desviación estándar	0.95	1.16

Coeficiente de variación	4.92	4.19
Asimetría	1.21	0.73
Curtosis	0.95	0.51
Cuartiles	Q ₁ : 19; Q ₃ : 19.5	Q ₁ : 27; Q ₃ : 28.25

Fuente: elaboración propia

En el análisis descriptivo de la población de la Empresa Conver Toy Sac se observa, que los colaboradores tienen en promedio una percepción de las condiciones físicas laborales en el pre test de 19.3 y en el post test de 27.7 lo que nos indica un mejoramiento significativo en el post test.

La mediana en el pre test 19 y en el post test incrementándose a 27.

El dato que más se repite (Moda) en el pre test es 7 al igual que en el post test que es 4. La variabilidad de los datos (Des.Est.) en el pretest es 0.95 y en el post test es 1.16 resultando en el post test un grupo de datos más heterogéneo.

El porcentaje de variación respecto a la media en el pretest es de 4.92 y se observa en el post test un porcentaje de variación de 4.19 respecto a la media, donde se observa una disminución en el post test.

Se observa el coeficiente de asimetría en el pretest de 1.21 lo cual nos indica un sesgo a la derecha de la curva y en el post test un coeficiente de asimetría de 0.73 lo cual también nos indica un sesgo a la derecha de la curva.

En el pre test observamos una curtosis de 0.95 que es mayor que cero por lo tanto la curva es leptocúrtica, en el post test se observa una curtosis de 0.51 que es también mayor que cero por lo tanto la curva también es la curva es leptocúrtica.

Los cuartiles dividen a los datos en partes iguales en el pre test observamos el Q₁= 19; Q₃= 19.5 y en el post tes Q₁=27 y Q₃= 28.5.

Como siguiente paso se realiza la prueba de normalidad mediante Anderson Darling:

Prueba de normalidad (AD)

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H₁: Los datos no siguen una distribución normal

α : 0,05

A continuación, la figura 06 y 07 presentan la probabilidad de pre test y post test

Normal:
al:

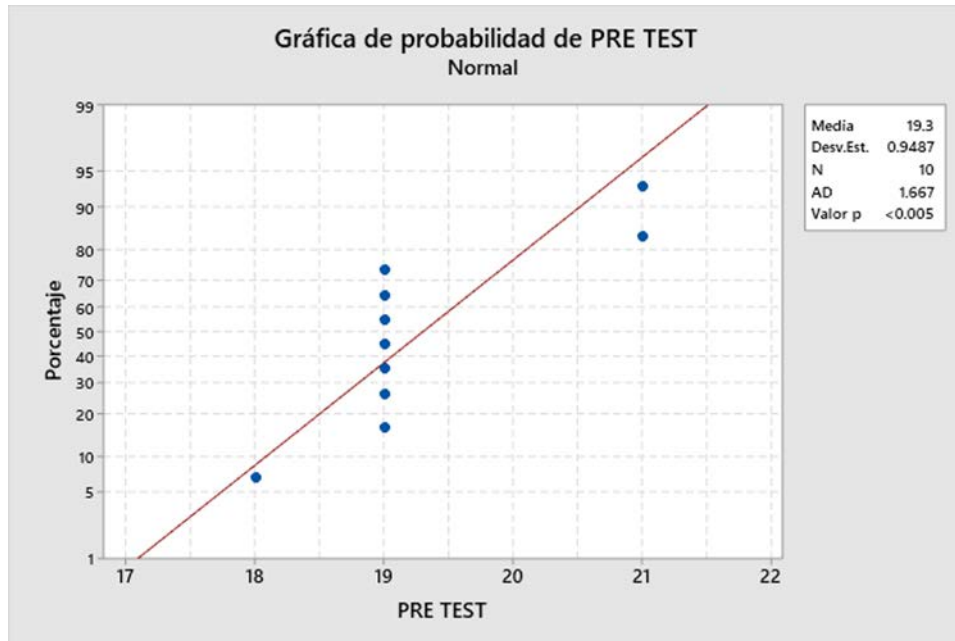


Figura 6 Gráfica de probabilidad de PRE TEST Normal

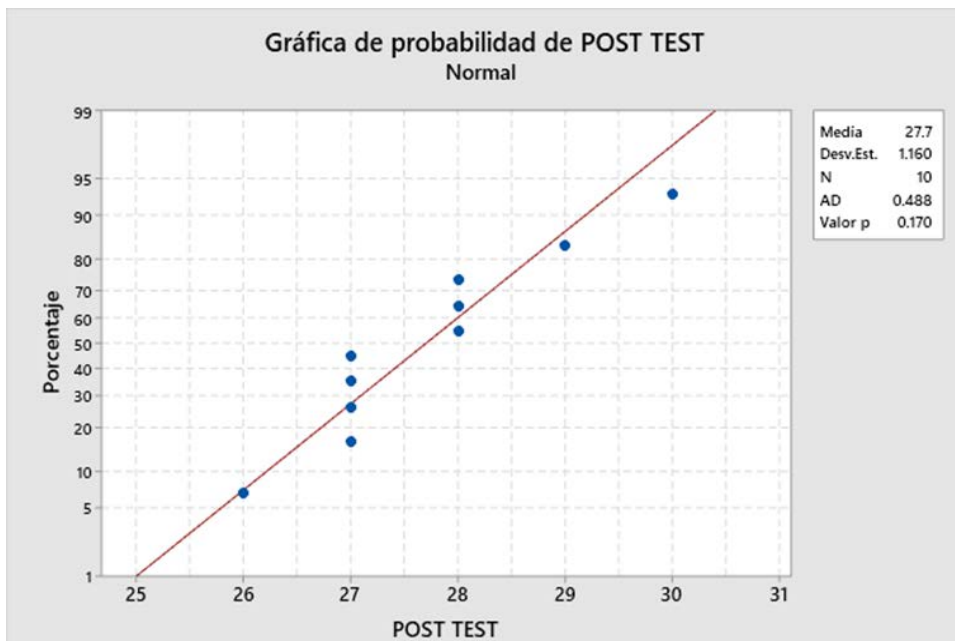


Figura 7 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal

Como se puede apreciar en el Pre test el valor de p es menor que 0,05 entonces H0 se rechaza, es decir los datos no siguen una distribución normal.

En el Post Test se puede apreciar que el valor de p es mayor que 0,05 entonces H0 se acepta, es decir los datos siguen una distribución normal.

4.1.1.4 Percepción de oportunidad por hacer carrera

A continuación, las tablas 12 y 13 presentan los resultados de las encuestas en pre y Post test de la percepción de oportunidad de hacer carrera:

Tabla 12 *Variable de oportunidad de hacer carrera - pre test*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	3	2	2	3	2	2	1	15
E2	3	2	2	3	2	2	1	15
E3	3	2	2	3	2	2	1	15
E4	4	2	2	2	2	2	2	16
E5	2	2	2	2	2	2	2	14
E6	1	1	2	1	1	1	1	8
E7	2	2	2	2	2	2	2	14
E8	3	2	2	3	2	2	1	15
E9	3	2	2	3	2	2	1	15
E10	3	2	2	3	2	2	1	15

Fuente: elaboración propia

Tabla 13 *Variable percepción de oportunidad de hacer carrera - post test*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
E1	4	4	4	4	4	4	4	28
E2	4	4	4	4	4	4	4	28
E3	4	4	4	4	4	4	4	28
E4	4	4	4	4	4	4	4	28
E5	4	4	4	4	4	4	4	28
E6	3	3	4	4	4	4	4	26
E7	4	4	4	4	4	4	4	28
E8	4	4	4	4	4	4	4	28
E9	5	5	4	4	4	4	4	30
E10	4	4	4	4	4	4	4	28

Fuente: elaboración propia

A continuación, la tabla 14 presenta el análisis descriptivo:

Tabla 14 *Análisis descriptivo*

Estadístico descriptivo	Pre test	Post test
Media	14.2	28
Mediana	15	28
Moda	6	8
Desviación estándar	2.25	0.94
Coefficiente de variación	15.85	3.37
Asimetría	-2.79	0.00
Curtosis	8.33	4.50
Cuartiles	Q ₁ : 14; Q ₃ :15	Q ₁ : 28; Q ₃ :28

Fuente: elaboración propia

En el análisis descriptivo de la población de la Empresa Conver Toy Sac se observa, que los colaboradores tienen en promedio una percepción sobre la oportunidad de hacer carrera en el pre test de 14.2 y en el post test de 28 lo que nos indica un mejoramiento significativo en el post test.

La mediana en el pre test 15 y en el post test incrementándose a 28.

El dato que más se repite (Moda) en el pre test es 6 al igual que en el post test que es 8. La variabilidad de los datos (Des.Est.) en el pretest es 2.25 y en el post test es 0.94 resultando en el post test un grupo de datos más homogéneo.

El porcentaje de variación respecto a la media en el pretest es de 15.85 y se observa en el post test un porcentaje de variación de 3.37 respecto a la media, donde se observa una disminución en el post test.

Se observa coeficiente de asimetría en el pretest de -2.79 lo cual nos indica un sesgo a la izquierda de la curva y en el post test un coeficiente de asimetría de 0.00 lo cual nos indica una asimetría a la curva normal.

En el pre test observamos una curtosis de 8.33 que es mayor que cero por lo tanto la curva es leptocúrtica, en el post test observamos una curtosis de 4.50 que es también mayor que cero por lo tanto la curva también es la curva es leptocúrtica.

Los cuartiles dividen a los datos en partes iguales en el pre test observamos el Q₁= 14 ; Q₃= 15 y en el post tes Q₁=28 y Q₃= 28

Como siguiente paso se realiza la prueba de normalidad mediante Anderson Darling:

Prueba de normalidad (AD)

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

α : 0,05

A continuación, la figura 08 y 09 presentan la probabilidad de pre test y post test Normal:

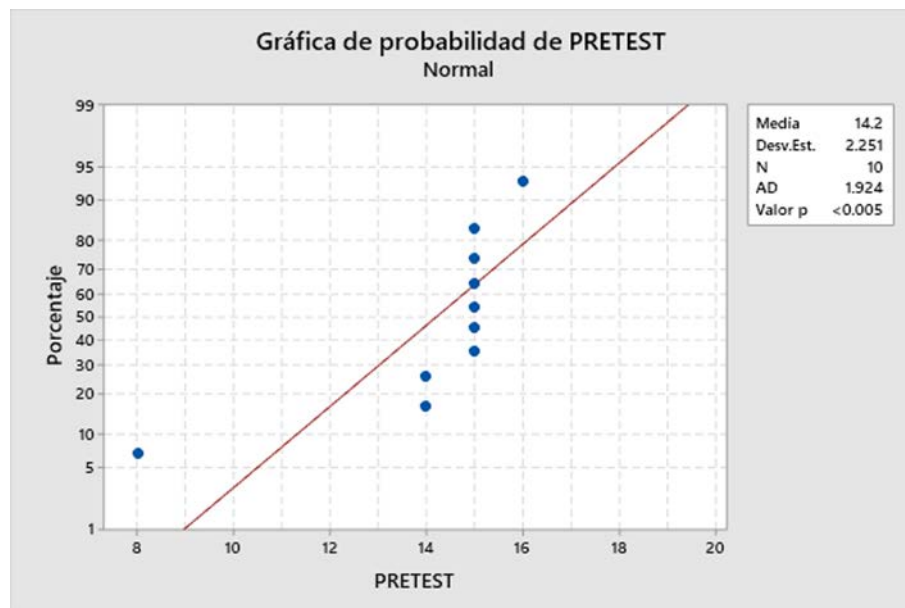


Figura 8 Gráfica de probabilidad de PRETEST Normal

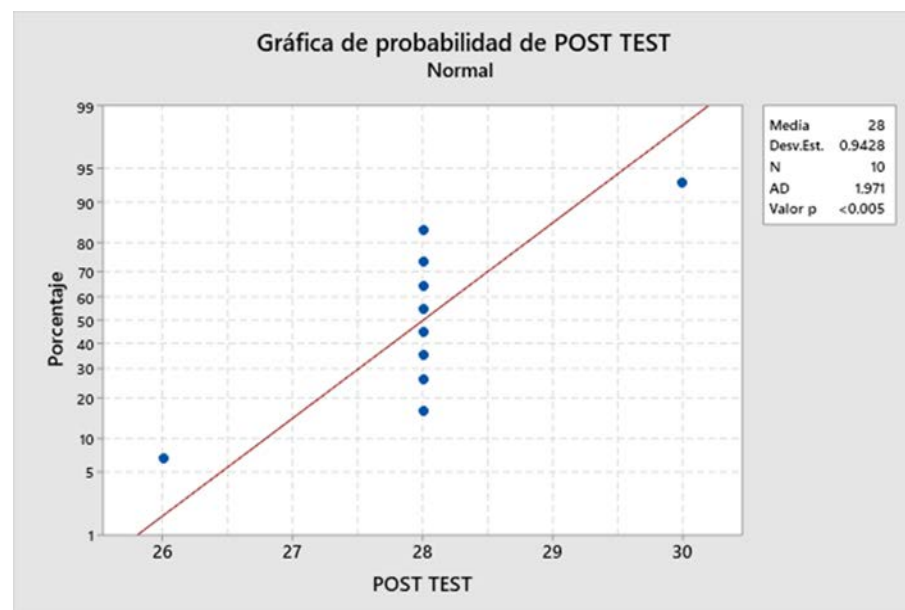


Figura 9 Gráfica de probabilidad de POST TEST Normal

Como se puede apreciar en ambos casos el valor p es menor que 0,5 por lo tanto se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir los datos no siguen una distribución normal.

4.1.2 Contrastación de Hipótesis

4.1.2.1 Hipótesis secundaria 1

A continuación, se enuncia la hipótesis a contrastar: La estratégica de liderazgo democrático influye significativamente en la mejora de las relaciones interpersonales de la empresa Conver Toy SAC.

Las medias de los valores pre y post test son los siguientes:

Pre test: 28.2

Post Test: 33.7

Porque los datos siguen una distribución normal (ver figura 02 y 03), además se tiene un tamaño de muestra menor a 30, se hará el contraste con la t de Student para muestras pareadas, para ello se procede a formular las hipótesis estadísticas:

$H_0: u_1 = u_2$

$H_1: u_1 < u_2$

$\alpha: 0,05$

A continuación, se presentan los resultados del contraste realizado con la t de Student.

T- Prueba de diferencia media = 0 (vs < 0): T- Valor = -7.07 P- Valor = 0.000

Como se aprecia el valor de P es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1, es decir existe evidencia a favor de que ha mejorado la percepción de las relaciones interpersonales luego de la aplicación del estímulo

4.1.2.2. Hipótesis secundaria 2

A continuación, se enuncia la hipótesis a contrastar: El reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios influyen significativamente en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas de la empresa Conver Toy SAC.

Las medianas de los valores pre y post test son los siguientes:

Pre test: 15

Post Test: 30

Porque los datos no siguen una distribución normal (ver figura 04 y 05) se va utilizar un estadístico de contraste no paramétrico, para ello se procede a formular las hipótesis estadísticas:

$H_0: u_1 = u_2$

$H_1: u_1 \neq u_2$

$\alpha: 0,05$

A continuación, se presentan los resultados del contraste realizado con Wilcoxon

$Z = -2,911b$; sig. asintótica (bilateral) = 0,004

Como se aprecia el valor de P es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1, es decir que hay diferencia significativa entre el pre y el post test, por lo tanto, hay un efecto del estímulo.

4.1.2.3. Hipótesis secundaria 3

A continuación, se enuncia la hipótesis a contrastar: La implementación de un programa de seguridad y limpieza influye significativamente en la mejora de la

percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Conver Toy SAC.

Las medianas de los valores pre y post test son los siguientes:

Pre test: 19

Post Test: 27.5

A pesar que los datos del post test siguen una distribución normal (ver figura 06) se va utilizar un estadístico de contraste no paramétrico ya que los datos del pre test (ver figura 07) no siguen una distribución normal, para ello se procede a formular las hipótesis estadísticas:

$H_0: u_1 = u_2$

$H_1: u_1 \neq u_2$

$\alpha: 0,05$

A continuación, se presentan los resultados del contraste realizado con Wilcoxon

$Z = -2,823b$; sig. asintótica (bilateral) = 0,005

Como se aprecia el valor de P es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir que hay diferencia significativa entre el pre y el post test, por lo tanto, hay un efecto del estímulo.

4.1.2.4. Hipótesis secundaria 4

A continuación, se enuncia la hipótesis a contrastar: La implementación de un programa de promoción laboral influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Conver Toy SAC.

Las medianas de los valores pre y post test son los siguientes:

Pre test: 15

Post Test: 28

Porque los datos no siguen una distribución normal (ver figura 08 y 09) se va utilizar un estadístico de contraste no paramétrico, para ello se procede a formular las hipótesis estadísticas:

$$H_0: u_1 = u_2$$

$$H_1: u_1 \neq u_2$$

$$\alpha: 0,05$$

A continuación, se presentan los resultados del contraste realizado con Wilcoxon

$$Z = -2,842b ; \text{sig. asintótica (bilateral)} = 0,004$$

Como se aprecia el valor de P es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , es decir que hay diferencia significativa entre el pre y el post test, por lo tanto, hay un efecto del estímulo.

4.2 Análisis de resultados

En el estudio de Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017), se obtuvo Este tipo de investigación cuantitativa relacionada, el resultado es que la correlación entre la puntuación del clima organizacional global y la satisfacción laboral es estadísticamente significativa Además, la percepción de alto clima organizacional se asocia a una mayor satisfacción laboral, los resultados son similares a los de este estudio, por lo que la percepción del clima laboral afecta significativamente la satisfacción laboral de Conver Toy SAC. Aquí, el reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios, a través del reconocimiento al trabajo realizado por Conver Toy SAC, ha incidido enormemente en la mejora de la percepción de las personas.

En la investigación de Hinojosa (2010) se realizó un estudio exploratorio descriptivo transversal y el resultado fue la tercera dimensión: satisfacción de los trabajadores con la organización, y la respuesta refleja a los docentes. Estoy muy satisfecho con el trabajo que han realizado y les agradezco mucho su labor en esta institución educativa. Sin embargo, existen diferencias en nuestra indagación, es decir, los resultados obtenidos en el pre-test son muy altos para este trabajo. En el post-test posterior a la estimulación, la insatisfacción mejoró.

En la investigación de Bruzual (2016), se realizó la investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, donde se encontró como resultado que El clima organizacional percibido por los trabajadores y la satisfacción laboral están altamente correlacionados positivamente. Se encuentra que las variables independientes de edad y género tienen un impacto significativo en el grado de clima organizacional y las variables independientes del país de residencia. El tipo de trabajo, el género y la edad tienen un efecto significativo en la satisfacción

laboral. Hay un impacto significativo. En la prueba posterior, los resultados de nuestra investigación son similares, lo que muestra que la percepción de los empleados del entorno laboral sí afecta significativamente la satisfacción laboral de la empresa Conver Toy Sac.

El estudio de Duran (2016) utiliza métodos cuantitativos, los cuales son descriptivos, relevantes y transversales. Los resultados muestran que existe una correlación positiva altamente significativa entre las variables de satisfacción laboral y el clima organizacional., Por otro lado, el valor medio obtenido en la variable satisfacción laboral muestra que los factores que obtienen el mayor valor son la capacidad de decisión, la capacidad laboral global y la relación subordinado-supervisor., El segundo son las oportunidades de desarrollo y los métodos de trabajo. Los factores que obtienen el menor valor son el reconocimiento, el salario y el entorno natural. En nuestra indagación, Los resultados obtenidos en la pre prueba son similares, en los que el factor de reconocimiento y el entorno físico han obtenido valores más bajos. Tras aplicar el estímulo, obtuvimos buenos resultados en pruebas posteriores. Al identificar y reconocer la percepción de los colaboradores en el entorno físico, quedan muy satisfechos.

En el estudio de Cisneros (2011), los resultados globales sobre satisfacción laboral y niveles de condiciones laborales encontraron que ningún personal de enfermería mostró insatisfacción con el trabajo y malas condiciones laborales, a diferencia de nuestra investigación que en el pre test obtuvimos como resultado una mala percepción de los colaboradores respecto a las condiciones físicas laborales mejorando esta percepción en el post test después de aplicar mejoras a las condiciones físicas laborales.

En el estudio de Chuquilin y Soto (2018), los resultados obtenidos se relacionan con las diversas dimensiones del clima organizacional (liderazgo, motivación, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales) y satisfacción laboral, y existe una relación positiva moderada entre ellas., a diferencia de nuestra investigación que obtuvimos como resultado en el pre test una percepción no favorables de los colaboradores en relación a las dimensiones de clima laboral (liderazgo, condiciones laborales y relaciones interpersonales) mejorando esta percepción en el post test después de aplicar estímulos.

En la investigación Espichan (2016), el resultado que se obtuvo en esta investigación fue la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de E&C Contadores S.A.C. en 2016, estos resultados indican que, a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral. En nuestra indagación, se obtuvieron resultados similares, que dan a conocer que la percepción de los empleados del entorno laboral sí afecta significativamente la satisfacción laboral.

El resultado obtenido en el estudio Apaza (2018) es que existe una relación altamente positiva entre la percepción de las condiciones laborales y la satisfacción del servicio del servidor de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. En 2015, expresado por el Rho de Spearman igual a 0.901, $p = 0.000$. En otras palabras, cuanto mayor sea la comprensión de las condiciones laborales, mayor será la satisfacción laboral experimentada por el servidor físico. En nuestra investigación realizada llegamos a un resultado similar donde se mejoró la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Conver Toy SAC después de aplicar mejoras.

Así mismo en la investigación Salazar (2017), se obtuvo como resultado que la percepción del clima organizacional está directamente relacionada con la satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud Lima. Es decir, a medida que mejore el clima organizacional, también aumentará la satisfacción laboral del personal. Nuestra investigación llegó a los mismos resultados, donde se demostró la hipótesis general donde la percepción de los colaboradores sobre el clima si influye significativamente en la satisfacción laboral.

De acuerdo con los resultados del estudio Tirado (2017), se determina que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Betoscar Servis EIRL en Cajamarca en 2016. En nuestra investigación, la percepción de las dimensiones del entorno laboral (relación interpersonal, reconocimiento por labores realizadas, condiciones físicas laborales y promoción laboral) se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Cover Toy SAC.

Los resultados en el post test indicaron una mejora en las relaciones interpersonales, como consecuencia de la aplicación de la estrategia de liderazgo

democrático, donde el gerente promovió la comunicación efectiva y confianza con los colaboradores a través de reuniones semanales con cada uno de los colaboradores y con la implantación de diferentes canales de comunicación (watsapp, pizarras informativas, banners, televisores, correo electrónico, dispositivos móviles) con los colaboradores.

Así mismo a pesar que en el pre test indicó una buena relación interpersonal entre los colaboradores, esta se tuvo que reforzar a través del trabajo en equipo y la comunicación efectiva, mejorándose también la relación gerente colaborador al participar este en las actividades diarias del área operativa, todo ello mejoro la percepción en las relaciones interpersonales.

La mejora de la percepción por reconocimiento, se debió a la aplicación de la estrategia de reconocimiento a través de la entrega de diplomas, cenas realizadas en el trabajo para los colaboradores por su trabajo realizado y por el tiempo que están laborando en la empresa, se entregaron diplomas de reconocimiento al compromiso laboral.

El agradecimiento que ofrece el gerente a los colaboradores por la actividad productiva que realizan en favor de los socios y clientes al terminar las labores diarias mejoró significativamente la percepción por reconocimiento de labores.

Se ha implantado el reconocimiento público a cada colaborador en el día de su onomástico, generando que los colaboradores se sienten considerados como parte de la familia Conver Toy SAC, todo ello influyo en las mejoras de la percepción y satisfacción laboral.

La percepción de los colaboradores sobre las condiciones físicas laborales mejoró significativamente en el post test debido a la implantación de estrategias de seguridad en las instalaciones (corrigiendo defectos en los cableados y cambiando herramientas de riesgo laboral) y en los colaboradores, se realizaron charlas para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de su seguridad personal dentro de la empresa, se procedió a implementar banners y artículos de comunicación visual referidos a la seguridad personal y laboral.

La percepción sobre las condiciones físicas laborales mejoró significativamente al implementar las EPPS especializadas para cada actividad que realizan,

sensibilizando a los colaboradores en el uso de estos lo que generó también que los colaboradores se sintieran protegidos por la empresa Conver Toy Sac y sintieran lo importante que es para la empresa su integridad física.

En el post test se observó una mejora significativa en la percepción de oportunidad de hacer carrera gracias a la implantación de la estrategia en desarrollo laboral como identificación de competencias laborales requeridas en cada área operativa, realizando evaluación a los colaboradores en relación a sus competencias laborales, realizándose charlas en relación a las funciones del operario de producción donde se entregaron certificados de participación, esto generó también la satisfacción de los colaboradores al sentirse que estaban nutriéndose de conocimientos técnicos.

Así mismo se realizaron charlas en relación al uso de cada maquinaria y equipo del área operativa donde todos los colaboradores participaron en el uso y funcionamiento de cada maquinaria y equipo, los colaboradores se nutrieron de conocimientos técnicos que ignoraban y se sintieron muy contentos al recibir sus certificados como participantes esto ayudó también a mejorar significativamente la percepción de oportunidad de hacer carrera.

La identificación de competencias laborales en los colaboradores de Conver Toy generó que los colaboradores fueran rotados de sus áreas laborales de acuerdo a sus competencias, ocupando cargos como jefe de producción, operario de producción, auxiliar de producción, transportista, agente de ventas, asistente en despacho, lo que también generó una mejora significativa en la percepción de oportunidad de hacer carrera.

CONCLUSIONES

- La implementación del liderazgo democrático en la gerencia ha mejorado la percepción de las relaciones interpersonales en la organización en estudio.
- La implementación del reconocimiento a los colaboradores en fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios si influyen significativamente en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas de la empresa Conver Toy SAC.
- La implementación de un programa de seguridad y limpieza si influye significativamente en la mejora de la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Conver Toy SAC.
- La implementación de un programa de promoción laboral si influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Conver Toy SAC.
- La aplicación de una estrategia de liderazgo democrático genera una relación más estrecha gerente – colaborador.
- La promoción laboral dentro de una organización es importante para los colaboradores toda vez que se sienten más valorados y los motiva a empoderarse en sus labores diarias.
- La comunicación efectiva en una organización es sumamente importante toda vez que aporta en la mejora de las percepciones interpersonales.
- La mejora en las percepciones del clima laboral genera una mayor satisfacción en los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- Realizar cada año un estudio de percepción del clima laboral toda vez que el capital humano es de gran importancia en el desarrollo sostenible de una organización y su satisfacción laboral tiene que ser el centro de atención en la alta gerencia.
- Así mismo fortalecer los reconocimientos laborales a través de un plan de reconocimientos laborales para generar mayor compromiso y empoderamiento laboral.
- Se recomienda realizar un diagnóstico respecto a la comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales.
- Realizar un diagnóstico sobre las condiciones físicas laborales toda vez que es importante conocer las condiciones donde los colaboradores están desarrollando sus actividades para poder aplicar mejoras en favor de la satisfacción laboral.
- Realizar charlas de sensibilización a la gerencia en relación a la satisfacción laboral toda vez que el capital humano es el ente más importante en el desarrollo sostenible organizacional.
- Establecer planes de mejora en relación al desarrollo laboral para mejorar las percepciones laborales.
- Realizar futuras investigaciones incluyendo variables como: motivación laboral, carga laboral y rotación laboral.
- Ampliar la investigación a todas las áreas de una organización puesto que todas las áreas son altamente importantes y están articuladas a través de la fuerza aboral en las actividades para el sostenimiento organizacional.

- Realizar un control permanente de la aplicación de estrategias laborales para garantizar y asegurar que ésta se oriente eficazmente al logro de los objetivos organizacionales.
- Fortalecer y mejorar la comunicación efectiva para que la confianza y apoyo interpersonal se puedan fortalecer y de esta forma mejorar el clima y la percepción laboral.

REFERENCIAS

- ABC (21 de Julio del 2006). *Relaciones Interpersonales*. Recuperado de <https://www.abc.com.py/articulos/las-relaciones-interpersonales-918618.html>
- Apaza, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal de saneamiento básico de puno s.a.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Atalaya, P (1999, 5 de setiembre). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Atlantic International University (s.f). Promoción Laboral,
- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management* (Tesis de maestría). Universidad Monte Morelos, México.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Currículum y formación del profesorado*. (6), 1-2.
- Carranza A. (2018). Info Capital humano. *Línea de carrera: oportunidad para el crecimiento y desarrollo profesional del talento humano*. Recuperado de <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/linea-de-carrera-oportunidad-para-el-crecimiento-y-desarrollo-profesional-del-talento-humano/>

- Cepeda, S., Salguero, O. y Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de tnm limited*. (Tesis de Maestría). Universidad piloto de Colombia, Colombia.
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. (Tesis de maestría). Universidad autónoma de San Juan de Potosí, Bolivia.
- Comex. (2017). *Memoria anual 2017 (14)*. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe>
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*. (N°35),152-181.
- Chamochumbi, C.M, (2014). *Seguridad e Higiene Industrial*, Lima – Perú, Fondo Editorial de la UIGV.
- Chuquilin H., Soto R. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacútec* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Duran, C. (2016). *Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios adventistas ubicados en la unión colombiana del norte durante el curso es-colar 2016* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Editorial definición MX (2014). *Desempeño*. Definición MX Recuperado de <https://definicion.mx/desempeno/>
- Espichan, L. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- García, F. (2002). *El cuestionario*. México: Editorial Limusa. S.A. de CV.
- Gitman, L. y McDaniel, C. (2008). *El futuro de los negocios*. México: Cengage.
- Gómez, L. (2013). El clima laboral en cuestión. *revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. *Revista de Ciencias Sociales*. (56), 3-9.

- González García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga: Innovación y cualificación.
- Gonzales, W. (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados*. (Tesis de maestría). Universidad Montemorelos, México.
- Hinojosa, C. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses* (Tesis doctoral). Universidad de playa ancha. Chile.
- Likert, R. y Likert, J. (1976). *New Ways of Managing Conflict*. New York: McGraw-Hill.
- Monjas, I. (2004). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social-0, PEHIS, para niños y niñas en edad escolar*. Recuperado de <http://www.tienda.cepeonline.es/wp-content/uploads/2010/12/9788478692330.pdf>
- Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba, Padilla. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal de China* (Tesis de maestría). Universidad del Bio, Chile.
- Navarro, R. y García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol. 1 Veracruz, versión electrónica gratuita en http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- Nelson, B. y Spitzer, D. (2005). *1001 formas de recompensar a los empleados*. Barcelona: Gestión 2000.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Entornos laborales saludables*. Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. Recuperado de <http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>
- Peñafiel, E., y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zpU4DhVHTJIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

percepción organizacional lo rescate de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/el-manejo-de-las-percepciones-en-la-gestion-de-personas/>

Portugal, L. (2000). *Psicología social*. Arequipa: UNAS

Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios generales*.34(146),3-18.

Quispe, M. (2014). *Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para una empresa en la industria metalmeccánica*. Tesis (Pre grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima

Real academia española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. (23ª ed.).

Real academia española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. (22ª ed.).

Recursos Humanos (s. f). *Artículos sobre la administración de recursos humanos*. Recuperado de <https://administracion-de-rr-hh.blogspot.com/2011/10/la-promocion.html>

Recursos humanos (2019). *Percepción laboral y su importancia dentro de las organizaciones*. Recuperado de <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/percepcion-y-clima-organizacional.php>

Ruvalcaba, C.F., Selva, O.C., Sahagún, P.M. (2014). *Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación*. Chap.114-115

Salazar, W. (2017). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac – 2015* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Sampieri, R.H. (2006), *Metodología de la Investigación*, D.F - México, McGraw-Hill

Silveira, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=yCmJBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Tirado, V. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de*

Cajamarca – 2016 (Tesis de maestría). Universidad nacional de Cajamarca, Perú.

Van Dalen, D. y Meyer, W. (2006). *La investigación experimental*. España: Noemagio.
<https://noemagico.blogia.com/2006/092201-la-investigaci-n-experimental.php>

Villalva, M. & Fierro, I., (2017). El liderazgo democrático: una aproximación conceptual. *INNOVA Research Journal*, 2(4), 155-162.

Vásquez, M. (2015). *Conceptos de seguridad e higiene en el trabajo*. Empresariales. Recuperado de <https://es.slideshare.net/MarlenneViridiana/conceptos-de-seguridad-e-higiene-en-el-trabajo>

Zaldívar, D. (2007). *Competencias comunicativas y relaciones interpersonales*. Cuba, La Habana.

ANEXOS

1. Declaración de autenticidad y no plagio.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente, el graduando: (Apellidos y nombres)

ESTRADA MEJIA, MARIA EDITH

En condición de egresado del Programa de Posgrado:

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

deja constancia que ha elaborado la tesis titulada:

Percepción del clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Conver Toy Sac 2020

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.

Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la internet.

Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.



Firma del graduando

08de febrero del 2020

Fecha

2. Autorización de consentimiento para realizar la investigación

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA O DEPENDENCIA
DONDE SE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:

Percepción del Clima y Satisfacción Laboral
de los Trabajadores de la Empresa Convertoy SAC

el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):

Estelinda MEJIA HALLA Edith

, en condición de estudiante - investigador del Programa de:

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Nombre de la empresa: CONVERTOY SAC	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
--	--

Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: LEGIA Carrillo ANTONIO	Cargo del Jefe/Responsable del área: Gerente
--	---

Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular: 429 6855	Correo electrónico de la empresa: convertoy@hotmail.com
---	--

CONVERTOY SAC.
Antonio Legia C.
Firma

Fecha

3. Matriz de Consistencia

A continuación, la Tabla 15 presenta la matriz de consistencia

Tabla 15 *Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo influye la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Convergencia Toy Sac 2020?	OBJETIVO GENERAL Determinar la Influencia de la Percepción del clima en la satisfacción laboral - Empresa Convergencia Toy Sac 2020	HIPOTESIS GENERAL La percepción del clima organizacional influye significativamente en la Satisfacción laboral de la Empresa Convergencia Toy SAC.		

PROBLEMA ESPECÍFICO 1	OBJETIVO ESPECÍFICO 1	HIPOTESIS ESPECÍFICA 1		
¿Cómo influye la estrategia de liderazgo democrático en la mejora de las relaciones interpersonales de la empresa Conver Toy SAC?	Determinar la influencia de la estrategia de liderazgo democrático en la mejora de las relaciones interpersonales de la empresa Conver Toy SAC.	La estrategia de liderazgo democrático influye significativamente en la mejora de las relaciones interpersonales de la empresa Conver Toy SAC.	X1 = Estrategia de liderazgo democrático Y1 = relaciones interpersonales	Si/No Likert de cinco puntos
PROBLEMA ESPECÍFICO 2	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	HIPOTESIS ESPECÍFICA 2		
¿Cómo influye el reconocimiento de fechas especiales y los logros ordinarios y extraordinarios en	Determinar la influencia del reconocimiento de fechas especiales y los logros ordinarios y	El reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios influyen significativamente en la	X2: Reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios Y2 = percepción por	Si/No Likert de cinco puntos

la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas?	extraordinarios en la mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas de la empresa Conver Toy SAC.	mejora de la percepción por reconocimiento de labores realizadas en la empresa Conver Toy SAC.	reconocimiento de labores	
PROBLEMA ESPECÍFICO 3 ¿Cómo influye la implementación de un programa de seguridad y limpieza en la mejora de la percepción sobre las condiciones físicas laborales?	OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Determinar la influencia de la implementación de un programa de seguridad y limpieza en la mejora de la percepción sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Conver Toy SAC.	HIPOTESIS ESPECÍFICA 3 La implementación de un programa de seguridad y limpieza influye significativamente en la mejora de la percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales de la empresa Conver Toy SAC.	X3 = Implementación de un programa de seguridad y limpieza Y3 = percepción laboral sobre las condiciones físicas laborales	Si/No Likert de cinco puntos

PROBLEMA ESPECIFICO 4	OBJETIVO ESPECIFICO 4	HIPOTESIS ESPECIFICA 4		
¿Cómo influye la implementación de un programa de promoción laboral en la percepción de oportunidad de hacer carrera?	Determinar la influencia de la implementación de un programa de promoción laboral en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Conver Toy SAC.	La implementación de un programa de promoción laboral influye significativamente en la percepción de oportunidad de hacer carrera de la empresa Conver Toy SAC.	X4= Programa de promoción laboral. Y4= Percepción de oportunidad de hacer carrera	Si/No Likert de cinco puntos

Fuente: elaboración propia

4. Matriz de Operacionalización

Tabla 16 a continuación presentamos la matriz de operacionalización variable independiente

Tabla 16 *Matriz de Operacionalización Variable Independiente*

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<p>1</p> <p>Estrategia de liderazgo democrático</p>	<p>Estrategia de liderazgo democrático, estilo de liderazgo que permite la unión, promueve el trabajo en equipo promueve la interacción positiva en la toma de decisiones a través del diálogo, aumentando así la satisfacción laboral, el desarrollo profesional y mejora de la calidad de la toma de decisiones para lograr los objetivos propuestos. Villalva, M. & Fierro, I., (2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Promover el dialogo con sus colaboradores para saber sus opiniones . Alentar a los colaboradores a participar de las reuniones laborales y dar su opinión sobre el trabajo. . Delegar responsabilidad a cada uno de los colaboradores. -Implementar canales de comunicación con todos los colaboradores. 	<p>Si/No</p> <p>Likert de cinco puntos</p>

<p>2</p> <p>Reconocimiento de fechas especiales, logros ordinarios y extraordinarios</p>	<p>Reconocimiento Laboral, Distinguir bien el trabajo del colaborador o mostrar mejora. El jefe o supervisor debe explicar en qué son buenos sus empleados y en qué están expuestos. González García (2006)</p>	<p>. Felicitar a un empleado por su contribución a la empresa a lo largo de los años, entregarle reconocimiento (diploma, cena, pequeña celebración) y algún regalo.</p> <p>. Celebrar colectivamente los objetivos de la organización con almuerzo o cenas.</p> <p>. Agasajar a los colaboradores en el día de su onomástico mediante la decoración de su ambiente laboral y el canto de cumpleaños con todos los colaboradores haciendo le un presente.</p> <p>.</p>	<p>Si/No</p> <p>Likert de cinco puntos</p>

<p>INDEPENDIEN</p> <p>TE 3</p> <p>Implementación de un programa de seguridad e higiene</p>	<p>Medidas de seguridad, técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, eliminar condiciones ambientales inseguras y orientar o persuadir a las personas para que implementen medidas preventivas. Vaquez (2015)</p> <p>Higiene, un conjunto de reglas y procedimientos diseñados para proteger la salud física y mental de los trabajadores, de manera de proteger a los trabajadores de los riesgos para la salud inherentes a sus funciones y entorno físico. Vaquez (2015)</p>	<p>. Definir políticas y normas de seguridad y comunicar a toda la organización, a través de charlas y poster.</p> <p>. Desarrollar charlas de seguridad laboral a los colaboradores una vez a la semana.</p> <p>. Implementar el uso de EPP especializados en los colaboradores.</p> <p>. Comunicar a través de póster las normas de seguridad.</p> <p>.</p>	<p>Si/No</p> <p>Likert de cinco puntos</p>
<p>INDEPENDIEN</p> <p>TE 4</p> <p>Programa de promoción laboral</p>	<p>Promoción laboral, Es el traspaso de colaboradores de un puesto a otro, que tiene mayor salario, mayor autoridad y responsabilidad, un nivel superior en la organización o alguno de estos aspectos.</p> <p>Recursos humanos (s.f)</p>	<p>. Crear un organigrama y definir las posiciones laborales requeridas,</p> <p>. Determinar las capacidades necesarias para realizar el trabajo. Construir perfiles del puesto</p> <p>. Desarrollar un posible mapa profesional.</p> <p>. Llevar a cabo un proceso formal de evaluación de</p>	<p>Si/No</p> <p>Likert de cinco puntos</p>

		<p>desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none">. Identificar talentos en la organización.. Determinar la formación a cubrir en función de las capacidades que se deben desarrollar e implementar un plan de acción.. Dar seguimiento y monitoreo	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17 a continuación presentamos la matriz de operacionalización variable independiente

Tabla 17 *Matriz de Operacionalización Variable Dependiente*

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSI ONES
DEPENDIENTE 1 Relaciones interpersonales	. Trabajo en Equipo . Comunicación . Respeto . Cordialidad . Escucha activa	Relaciones interpersonales, La relación mutua entre dos o más personas involucra los siguientes aspectos: la capacidad para comunicarse de manera efectiva, escuchar, resolver conflictos y la verdadera expresión de las personas. ABC (2006)	Entre colaboradores y Superiores Encuestas	Si/No Likert de cinco puntos
DEPENDIENTE 2	. Reconocimiento . Valoración . Retroalimentación	Percepción laboral, hace referencia a todas las sensaciones que tiene cada	. Sentimiento de satisfacción de los colaboradores sobre los	Si/No

<p>Percepción por reconocimiento de labores</p>		<p>trabajador en su entorno laboral, las cuales pueden ser satisfactorias, negativas o neutrales, y puede ser un factor que repercute directamente en los resultados de la empresa. Recursos Humanos TV (2019)</p> <p>Reconocimiento laboral, es dar el valor a alguien que ha realizado algunos hechos positivos en la organización. Nelson y Spitzer (2005)</p>	<p>reconocimientos</p> <p>Encuestas</p>	<p>Likert de cinco puntos</p>
<p>DEPENDIENTE</p> <p>3</p> <p>Percepción laboral sobre las</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Seguridad . EPPS . Instalaciones 	<p>Percepción laboral, se refiere a todos los sentimientos de cada empleado en el entorno laboral, que pueden ser positivos , negativas o neutrales, y puede ser un factor que repercute</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Si/No</p> <p>Likert de</p>

<p>condiciones físicas laborales</p>		<p>directamente en los resultados de la organización. Recursos Humanos (2019)</p> <p>Condiciones físicas laborales ,puede detectar parte de los recursos del espacio de trabajo supervisando Humanos o electrónicos, incluidas estructuras, aviación, maquinaria, equipos, productos, Sustancias, materiales y procesos químicos llevados a cabo o presentes en el siguiente entorno Trabajar y puede afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores. OMS (2016)</p>		<p>cinco puntos</p>
---	--	---	--	---------------------

<p>DEPENDIENTE</p> <p>4</p> <p>Percepción de oportunidad de hacer carrera</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Capacitaciones . Promoción laboral . Crecimiento laboral 	<p>Percepción, Se refiere a todos los sentimientos de cada colaborador en el entorno laboral. Estos sentimientos pueden ser satisfactorios, negativos o neutrales, y pueden ser factores que inciden directamente en los resultados de la organización. Recursos humanos (2019)</p> <p>Oportunidad de hacer carrera, es un proceso que define las prácticas de crecimiento de los empleados en la organización. Al mismo tiempo, una de las cualidades más importantes de los empleados que ocupan puestos. Carranza (s.f)</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Si/No</p> <p>Likert de cinco puntos</p>
--	--	--	------------------	--

5. Encuesta

Respetable Colaborador

La presente encuesta pretende recabar información sobre el tema "Percepción del clima

Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Conver Toy SAC.

Instrucciones: marque con una "X" la casilla que usted considere mejor su opinión.

Ruego a Ud.

sinceridad en las respuestas y contestar tras una breve reflexión.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

PREGUNTAS		1	2	3	4	
1	En la Empresa Conver Toy SAC, ¿el trabajo en equipo es un hábito constante?					
2	En la empresa Conver Toy SAC, ¿existe una buena comunicación entre los colaboradores?					
3	En la empresa Conver Toy SAC, ¿cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo cuando los necesito?					
4	En la empresa Conver Toy SAC, ¿se percibe un trato de respeto y cordial con todos los colaboradores?					
5	En la empresa Conver Toy SAC, ¿existe un ambiente amistoso y de aprecio??					
6	En la empresa Conver Toy SAC, ¿la relación colaborador-gerente es buena?					
7	En la empresa Conver Toy SAC "Cuándo hablo con mis compañeros y superiores, ¿me escuchan activamente?"					

8	En la empresa Conver Toy SAC, ¿se reconocen adecuadamente los logros?					
9	En la Empresa Conver Toy SAC, ¿es altamente valorada la persona que introduce una mejora en el trabajo que realiza?					
10	En la Empresa Conver TOY SAC, ¿los directivos elogian frecuentemente a los colaboradores?					
11	En la Empresa Conver Toy SAC, ¿se recompensa a los colaboradores eficientes y comprometidos?					
12	¿En la empresa Conver Toy SAC me siento valorado como empleado al celebrar el día del trabajador?					
13	En la empresa Conver Toy SAC, ¿es indispensable felicitar públicamente el onomástico de los colaboradores?					
14	En la empresa Conver Toy SAC, ¿se realiza una retroalimentación de las labores realizadas por los colaboradores.?					
15	En la empresa Conver Toy SAC, ¿el ambiente físico (poca ventilación, espacios reducidos, inadecuada iluminación, etc.) de trabajo produce estrés?					
16	En la empresa Conver Toy SAC, ¿las condiciones de trabajo de mi área son seguras no representan riesgos para mi salud?					
17	En la empresa Conver Toy SAC, ¿las EPPS que uso son adecuadas para mi protección personal?					
18	En la empresa Conver Toy SAC, ¿las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo?					
19	En la empresa Conver Toy SAC, ¿las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mis actividades diarias?					

20	En la empresa Conver Toy SAC, ¿toma medidas para que su ambiente de trabajo sea seguro?					
21	En la empresa Conver Toy SAC, ¿facilita los recursos suficientes para que los colaboradores ejecuten cómodamente su trabajo?					
22	En la empresa Conver Toy SAC, ¿se recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo?					
23	En la empresa Conver Toy SAC, ¿brinda a sus colaboradores la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?					
24	En la empresa Conver Toy SAC, ¿el gerente se preocupa por la superación laboral de los colaboradores?					
25	En la empresa Conver Toy SAC, ¿existe la oportunidad de ser promovidos en los puestos laborales?					
26	En la empresa Conver Toy SAC, ¿los colaboradores son promovidos en los puestos de trabajos por su experiencia laboral?					
27	En la empresa Conver Toy SAC, ¿los colaboradores son promovidos en los puestos de trabajos por su experiencia laboral?					
28	En la empresa Conver Toy SAC, ¿se evalúa el desempeño de los colaboradores antes de ser promovidos en sus puestos laborales?					