

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



“EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INSTALACIÓN DE GAS NATURAL, AREQUIPA, 2020”

Tesis presentada por la Bachiller

Valdivia Apaza, Stephanie Carola

Para optar el Grado Académico de Maestro en

Gerencia Social y Recursos Humanos

Asesor:

Mgter. Rivero Fernández, Renzo Rimaneth

Arequipa - Perú

2023

UCSM ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 19 de Abril del 2023

Dictamen: 002663-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 002663, presentado por:

2011003512 - VALDIVIA APAZA STEPHANIE CAROLA

Título:

**EVALUACION DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INSTALACION DE GAS NATURAL, AREQUIPA, 2020**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

20311173 - ANTEZANA ABARCA NICOLAS CESAR ALFONSO
DICTAMINADOR

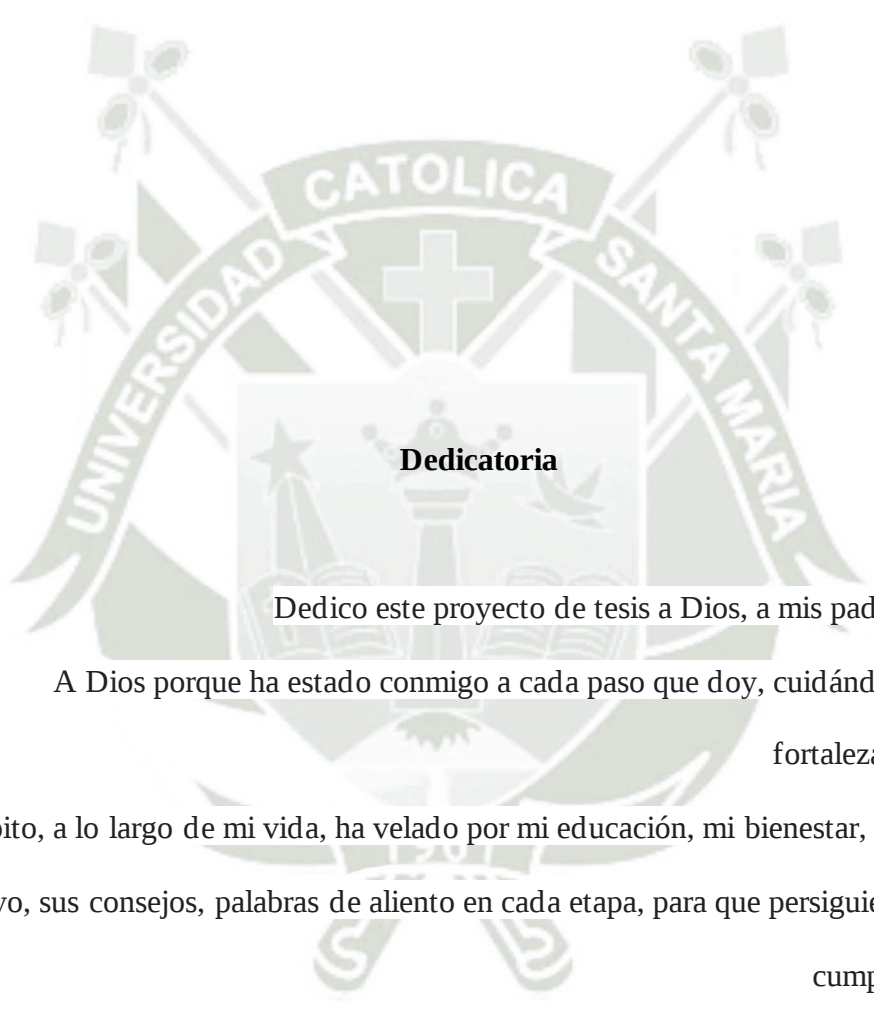


09802152 - CHAVEZ CAVERO-EGUSQUIZA JAVIER GUSTAVO
DICTAMINADOR



29609156 - ROJAS GOMEZ JOSE EDUARDO
DICTAMINADOR





Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mis padres y a mi hijito.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome
fortaleza para continuar.

A mi Papito, a lo largo de mi vida, ha velado por mi educación, mi bienestar, brindándome su
apoyo, sus consejos, palabras de aliento en cada etapa, para que persiguiera mis sueños y
cumpliera mis metas.

A mi Mamita, con su cariño y amor superará cualquier obstáculo y siga adelante.

A mi Hijito, brindándome su apoyo e infinita paciencia, cediéndome su tiempo para
permitirme llevar adelante este proyecto.

A mi hermana, por apoyarme siempre en cada etapa de mi vida.

A mi familia y amigos que contribuyeron con su apoyo para la culminación de este proyecto,
a todos ellos mi infinito cariño y gratitud.



Epígrafe

“Nada tiene tanto poder para ampliar la mente como la capacidad de investigar de forma sistemática y real, todo lo que es susceptible de observación en la vida”.

Marco Aurelio



Agradecimientos y fuentes de financiamiento

Mi sincero agradecimiento a mi asesor de tesis, Mgter. Renzo Rimaneth, Rivero Fernández, por su orientación y apoyo, guiándome en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

Al personal de la Empresa Gas Natural – Arequipa, por su colaboración, apoyo, y por la valiosa información proporcionada para este trabajo.

A los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica Santa María, por compartir sus enseñanzas, permitiéndome aprender y actualizar mis conocimientos.

Índice General

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del problema.....	4
Problema de Investigación.....	4
Enunciado del Problema.....	4
Descripción del Problema.....	4
Interrogante General.....	6
Interrogantes Específicos.....	6
Justificación e Importancia.....	7
Hipótesis.....	10
Objetivos.....	11
□ Objetivo General.....	11
□ Objetivos Específicos.....	11
□ Área de Conocimiento.....	12
□ Análisis de Variables.....	12
Fuente: Elaboración propia.....	13
Tipo de Investigación.....	14
Nivel de Investigación.....	14
CAPITULO I Marco Teórico.....	15
1.1 Evaluaciones.....	15
1.1.1. Definición.....	15
1.2. Clima laboral.....	17
1.2.1 Definición.....	17
1.2.2 Tipos.....	19
1.3. Satisfacción laboral.....	20
1.3.1 Definición.....	20
1.4. Colaboradores.....	21
1.4.1 Definición.....	21
1.4.2 Características.....	22
1.4.3 Tipos.....	24
1.5 Empresa.....	27
1.5.1 Definición.....	27
1.5.2 Características.....	27
1.5.3 Tipos.....	28

1.5.3.1	Tipología de empresas.....	29
1.5.3.2	Clasificación de las empresas según su forma jurídica	30
1.6	Gas Natural.....	31
1.6.1	Definición.....	31
1.6.2	Características	31
1.6.3	Tipos.....	32
1.7	Muestra de caso único	33
1.8	Análisis Antecedentes	34
CAPITULO II Metodología.....		36
2.1	Planteamiento Operacional.....	36
2.1.1	Técnicas e Instrumentos.....	36
2.1.2	Estructuras de los Instrumentos.....	36
2.1.2.1	Cuestionario de Clima Laboral.....	36
2.2	Campo de Verificación.....	39
2.2.1	Ámbito.....	39
2.2.2	Temporalidad	39
2.2.3	Unidades de estudio	39
2.2.4	Muestra.....	39
2.2.5	Tamaño.....	39
2.3	Estrategia de recolección de datos	39
2.4	Recursos necesarios	40
2.5	Materiales.....	40
2.6	Financieros.....	40
2.7	Cronograma de trabajo	41
CAPITULO III Resultados y Discusión.....		42
3.1	INFORME DE RESULTADOS.....	42
3.1.1	Análisis de la primera Variable: Clima Laboral.....	42
3.1.2	Análisis de la primera Variable: Satisfacción Laboral.....	88
3.1.3	Análisis de tablas cruzadas	134
3.1.4	Análisis de Correlación de Variables.....	154
3.1.5	Discusión de Resultados.....	155
CONCLUSIONES.....		160
RECOMENDACIONES		163
REFERENCIAS		165

Índice de Tablas

Tabla 1 : Técnicas e Instrumentos.....	36
Tabla 2 : Cuestionario de Clima Laboral.....	37
Tabla 3 : Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	38
Tabla 4 : Lista de Materiales.....	40
Tabla 5 : Cronograma.....	41
Tabla 6 : Tabla de Frecuencia de oportunidades de progresar en la Organización.....	42
Tabla 7 : Resultados Estadísticos.....	43
Tabla 8 : Tabla de Frecuencia para el acceso a la información para cumplir con el trabajo.....	44
Tabla 9 : Resultados Estadísticos.....	45
Tabla 10 : Tabla de Frecuencia de los compañeros de trabajo cooperan entre si	47
Tabla 11 : Resultados Estadísticos.....	48
Tabla 12 : Tabla de Frecuencia donde el jefe se interesa por el éxito de sus empleados.....	49
Tabla 13 : Resultados Estadísticos.....	50
Tabla 14 : Tabla de Frecuencia donde la información fluye adecuadamente.....	51
Tabla 15 : Resultados estadísticos.....	52
Tabla 16 : Tabla de frecuencia donde se define los objetivos y las acciones.....	54
Tabla 17 : Resultados estadísticos.....	55
Tabla 18 : Tabla de Frecuencia donde las evaluaciones ayudan a mejorar el desempeño.....	56
Tabla 19 : Resultados Estadísticos.....	57
Tabla 20 : Tabla de Frecuencia de Valor a los altos niveles de desempeño.....	58
Tabla 21 : Resultados Estadísticos.....	59
Tabla 22 : Tabla de Frecuencia de Canales de comunicación	60
Tabla 23 : Resultados Estadísticos.....	61
Tabla 24 : Tabla de Frecuencia de responsabilidades del puesto claramente definidas	63
Tabla 25 : Resultados Estadísticos.....	64
Tabla 26 : Tabla de frecuencia de Interacción con personas de mayor jerarquía	66
Tabla 27 : Resultados Estadísticos.....	67
Tabla 28 : Tabla de Frecuencia donde se promueve la capacitación.....	68
Tabla 29 : Resultados Estadísticos.....	69
Tabla 30 : Tabla de Frecuencia donde se promueve ideas creativas o innovadoras.....	70
Tabla 31 : Resultados Estadísticos.....	70
Tabla 32 : Tabla de Frecuencia donde se dispone de tecnología necesaria.....	72
Tabla 33 : Resultados Estadísticos.....	72
Tabla 34 : Tabla de Frecuencia donde la remuneración acorde al desempeño y logros.....	74
Tabla 35 : Resultados Estadísticos.....	74

Tabla 36	: Tabla de Frecuencia donde no asumen responsabilidades en el trabajo	76
Tabla 37	: Resultados Estadísticos	76
Tabla 38	: Tabla de Frecuencia donde el reconocimiento que se percibe por el trabajo	78
Tabla 39	: Resultados Estadísticos	80
Tabla 40	: Tabla de Frecuencia de evitar discusiones y desacuerdos.....	81
Tabla 41	: Resultados Estadísticos	82
Tabla 42	: Tabla de Frecuencia donde pertenece a un grupo de trabajo eficiente	84
Tabla 43	: Resultados Estadísticos	85
Tabla 44	: Tabla de Frecuencia donde el personal estén satisfechos en la empresa.....	86
Tabla 45	: Resultados Estadísticos	86
Tabla 46	: Tabla de Frecuencia donde se es motivador el trabajo que realizas	88
Tabla 47	: Resultados Estadísticos	89
Tabla 48	: Tabla de Frecuencia donde la participación en el puesto de trabajo.....	90
Tabla 49	: Resultados Estadísticos	90
Tabla 50	: Tabla de Frecuencia para realizar algo valioso en la empresa.....	93
Tabla 51	: Resultados Estadísticos	94
Tabla 52	: Tabla de Frecuencia de reconocimiento por parte de los superiores.....	95
Tabla 53	: Resultados Estadísticos	96
Tabla 54	: Tabla de Frecuencia del aprecio laboral por los colegas.....	98
Tabla 55	: Resultados Estadísticos	99
Tabla 56	: Tabla de frecuencia de la relación con los compañeros de trabajo.....	100
Tabla 57	: Resultados Estadísticos	100
Tabla 58	: Tabla de Frecuencia del logro de las necesidades y metas.....	102
Tabla 59	: Resultados Estadísticos	103
Tabla 60	: Tabla de frecuencia de contar con los medios técnicos y materiales en el trabajo...105	
Tabla 61	: Resultados Estadísticos	106
Tabla 62	: Tabla de Frecuencia de buena seguridad social	107
Tabla 63	: Resultados Estadísticos	108
Tabla 64	: Tabla de frecuencia de autonomía en el desarrollo de las actividades.....	109
Tabla 65	: Resultados Estadísticos	110
Tabla 66	: Tabla de Frecuencia de un trabajo del que la familia se sienta orgulloso	112
Tabla 67	: Resultados Estadísticos	113
Tabla 68	: Tabla de Frecuencia de disponer de tiempo libre.....	114
Tabla 69	: Resultados Estadísticos	115
Tabla 70	: Tabla de Frecuencia de horario flexible.....	116
Tabla 71	: Resultados Estadísticos	117
Tabla 72	: Tabla de Frecuencia de asesoramiento y ayuda de expertos.....	119

Tabla 73	: Resultados Estadísticos	120
Tabla 74	: Tabla de Frecuencia del plan de trabajo claro.....	121
Tabla 75	: Resultados Estadísticos	122
Tabla 76	: Tabla de Frecuencia de su superior inmediato	123
Tabla 77	: Resultados Estadísticos	124
Tabla 78	: Tabla de Frecuencia de la responsabilidad que le dan	125
Tabla 79	: Resultados Estadísticos.....	126
Tabla 80	: Tabla de Frecuencia de cómo está dirigida la empresa.....	127
Tabla 81	: Resultados Estadísticos.....	128
Tabla 82	: Tabla de Frecuencia de atención a las sugerencias.....	129
Tabla 83	: Resultados Estadísticos	130
Tabla 84	: Tabla de Frecuencia de un experto, en un tipo de trabajo especializado	132
Tabla 85	: Resultados estadísticos.....	132
Tabla 86	: La cooperación con las buenas relaciones laborales.....	134
Tabla 87	: El éxito profesional y la relación familiar	136
Tabla 88	: Objetivos y acciones de las necesidades de cada colaborador.....	138
Tabla 89	: Las evaluaciones y tiempo libre en cada colaborador.....	140
Tabla 90	: Las responsabilidades y un plan de trabajo claro	142
Tabla 91	: La capacitación y el asesoramiento profesional.....	144
Tabla 92	: Ideas creativas e innovadoras con la motivación en el trabajo	146
Tabla 93	: Tecnología, medios técnicos y materiales para el desenvolvimiento en cada colaborador	148
Tabla 94	: La participación en los diseños, con la relación de pertenecer a un grupo de trabajo	150
Tabla 95	: La satisfacción de las personas con cómo va dirigida empresa	152
Cuestionario de Clima Laboral.....		167

Índice de Figuras

Figura 1	: Oportunidad de progresar en la Organización	42
Figura 2	: Acceso a la información para cumplir con el trabajo	45
Figura 3	: Compañeros de trabajo cooperan entre si	47
Figura 4	: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	50
Figura 5	: La información fluye adecuadamente.....	52
Figura 6	: Se define los objetivos y las acciones	54
Figura 7	: Las evaluaciones ayudan a mejorar el desempeño	56
Figura 8	: Valor a los altos niveles de desempeño	58
Figura 9	: Canales de comunicación.....	61
Figura 10	: Responsabilidades del puesto claramente definidas.....	63
Figura 11	: Interacción con personas de mayor jerarquía.....	66
Figura 12	: Se promueve la capacitación.....	68
Figura 13	: Se promueve ideas creativas o innovadoras.....	70
Figura 14	: Se dispone de tecnología necesaria.....	72
Figura 15	: La remuneración acorde al desempeño y logros.....	74
Figura 16	: No asumen responsabilidades en el trabajo	76
Figura 17	: Reconocimiento que se percibe por el trabajo	79
Figura 18	: Evitar discusiones y desacuerdos.....	82
Figura 19	: Pertenece a un grupo de trabajo eficiente	84
Figura 20	: Personal satisfechos en la empresa	86
Figura 21	: Es motivador el trabajo que realizas	88
Figura 22	: La participación en el puesto de trabajo	90
Figura 23	: Realizar algo valioso en la empresa.....	93
Figura 24	: Reconocimiento por parte de los superiores	96
Figura 25	: El aprecio laboral por los colegas	98
Figura 26	: La relación con los compañeros de trabajo.....	100
Figura 27	: El logro de las necesidades y metas.....	103
Figura 28	: Contar con los medios técnicos y materiales en el trabajo	105
Figura 29	: Buena seguridad social	107
Figura 30	: Autonomía en el desarrollo de las actividades.....	110
Figura 31	: Un trabajo del que la familia se sienta orgulloso	112
Figura 32	: Disponer de tiempo libre.....	115

Figura 33 : Horario flexible	117
Figura 34 : Asesoramiento y ayuda de expertos.....	119
Figura 35 : Plan de trabajo claro.....	121
Figura 36 : Su superior inmediato	123
Figura 37 : La responsabilidad que le dan.....	125
Figura 38 : Como está dirigida la empresa	127
Figura 39 : Atención a las sugerencias	130
Figura 40 : Experto en un tipo de trabajo especializado	132
Figura 41 : La cooperación con las buenas relaciones laborales.....	135
Figura 42 : El éxito profesional y la relación familiar.....	136
Figura 43 : Objetivos y acciones de las necesidades de cada colaborador.....	138
Figura 44 : Las evaluaciones y tiempo libre en cada colaborador	140
Figura 45 : Las responsabilidades y un plan de trabajo claro.....	142
Figura 46 : La capacitación y el asesoramiento profesional.....	144
Figura 47 : Ideas creativas e innovadoras con la motivación en el trabajo	146
Figura 48 : Tecnología medios técnicos y materiales para el desenvolvimiento en cada colaborador.....	149
Figura 49 : La participación en los diseños, con la relación de pertenecer a un grupo de trabajo.....	151
Figura 50 : La satisfacción de las personas con cómo va dirigida empresa	152

RESUMEN

El presente estudio de investigación lleva por título **“EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INSTALACIÓN DE GAS NATURAL, AREQUIPA, 2020”** teniendo como objetivo la evaluación del clima laboral y la satisfacción laboral en todos los colaboradores de una empresa de gas, con el fin de evaluar y procesar el cambio necesario dentro de cada área, dando algunas recomendaciones para el cambio.

Para el objetivo general se debe realizar una evaluación sobre el clima laboral con la satisfacción laboral y cuáles serán las tácticas que se ha empleado para su mejora en el área donde se desenvuelve los colaboradores, por lo cual la hipótesis pretende demostrar en el presente trabajo de investigación si se lleve a cabo la evaluación del Clima Laboral, considerando los factores que guarden relación con las actividades desarrolladas por una empresa de instalación de Gas Natural; que permita determinar en relación con la satisfacción laboral de los colaboradores”. Conlleva a que el clima laboral que le brinde a sus colaboradores sea de altas expectativas, mediante los indicadores siendo estos de manera intangible, de pocas posibilidades de crecer, objetivos no claros, relación de trabajo con superiores entre otros.

Se logro distinguir que uno de los principales problemas es la falta de satisfacción en los colaboradores así como la ausencia de un clima laboral que le permita dar una solución a las principales necesidades de cada colaborador, luego de analizar dicha información se pudo observar que los colaboradores no están satisfechos, por los diferentes factores presentados, se percibe también, por los bajos salarios, o la mala comunicación, convirtiéndose en un factor importante de riesgo para que la empresa surja, afectando el rendimiento en cada uno de los colaboradores, en el desenvolvimiento, la capacidad de tener relaciones afectivas, la seguridad en el trabajo entre otros.

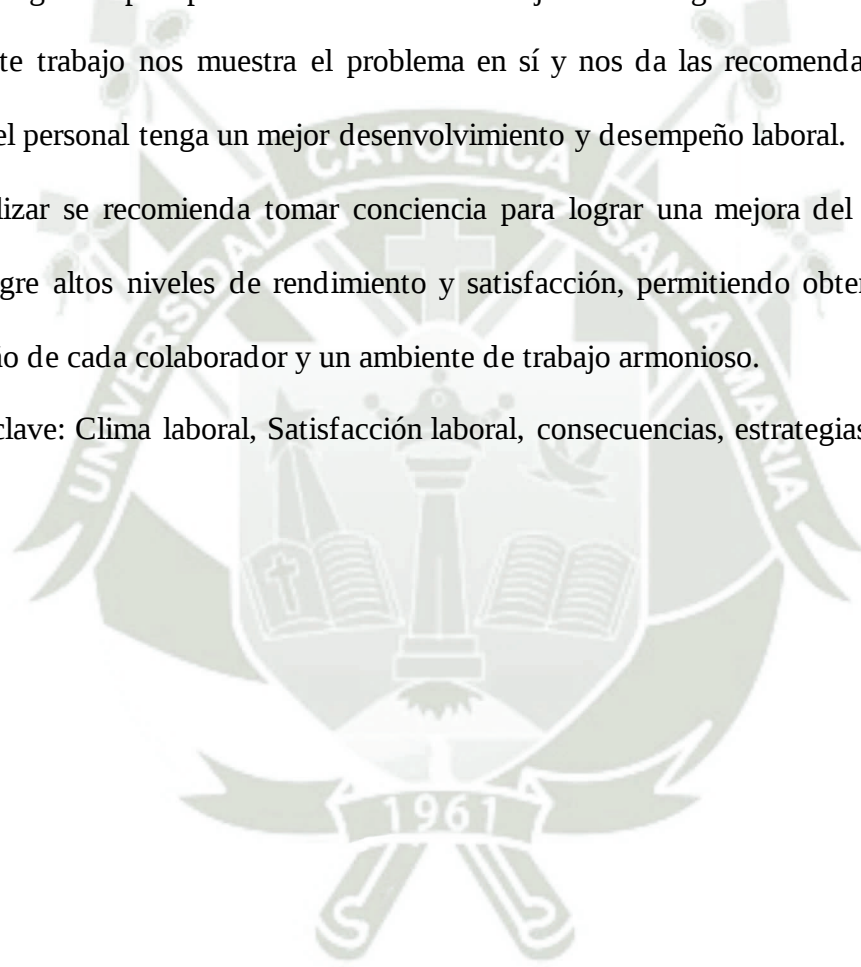
Además, se pudo apreciar un factor importante es la misión, visión y objetivos para el mejor rendimiento de todos los colaboradores que no se aprecia y no tienen conocimiento del este.

Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado un instrumento Cuestionario, para obtener los objetivos del presente trabajo de investigación se utilizó diferentes fuentes bibliográficas de diferentes autores, dicha investigación. empleó fichas de observación y cámara fotográfica para poder llevar a cabo el trabajo de investigación.

El presente trabajo nos muestra el problema en sí y nos da las recomendaciones necesarias para que el personal tenga un mejor desenvolvimiento y desempeño laboral.

Para finalizar se recomienda tomar conciencia para lograr una mejora del rendimiento para que se logre altos niveles de rendimiento y satisfacción, permitiendo obtener el éxito en el desempeño de cada colaborador y un ambiente de trabajo armonioso.

Palabras clave: Clima laboral, Satisfacción laboral, consecuencias, estrategias.



ABSTRACT

The present research study is entitled "EVALUATION OF THE WORK CLIMATE AND ITS RELATION TO THE WORK SATISFACTION OF THE EMPLOYEES OF A NATURAL GAS INSTALLATION COMPANY, AREQUIPA, 2020" with the objective of evaluating the work environment and job satisfaction in all the collaborators of a gas company, in order to evaluate and process the necessary change within each area, giving some recommendations for the change.

For the general objective, an evaluation must be carried out on the work environment with job satisfaction and what will be the tactics that have been used for its improvement in the area where the collaborators work, for which the hypothesis intends to demonstrate in the present work of investigation if the evaluation of the Labor Climate is carried out, considering the factors that are related to the activities carried out by a Natural Gas installation company; that allows to determine in relation to the job satisfaction of the collaborators". It leads to the work environment that it offers its collaborators to be one of high expectations, through the indicators being these in an intangible way, with few possibilities of growing, unclear objectives, working relationship with superiors, among others.

It was possible to distinguish that one of the main problems is the lack of satisfaction in the collaborators as well as the absence of a work environment that allows them to solve the main needs of each collaborator, after analyzing said information it was possible to observe that the collaborators They are not satisfied, due to the different factors presented, it is also perceived, due to low salaries, or poor communication, becoming an important risk factor for the company to emerge, affecting the performance of each of the collaborators, in the development , the ability to have affective relationships, job security among others.

In addition, it was possible to appreciate an important factor is the mission, vision and objectives for the best performance of all the collaborators that are not appreciated and have no knowledge of this.

For the development of the research, a Questionnaire instrument has been used, to obtain the objectives of this research work, different bibliographic sources of different authors were used, said research. He used observation sheets and a camera to carry out the research work.

The present work shows us the problem itself and gives us the necessary recommendations so that the personnel have a better development and work performance.

Finally, it is recommended to become aware to achieve a performance improvement so that high levels of performance and satisfaction are achieved, allowing success in the performance of each collaborator and a harmonious work environment.

Keywords: Work environment, job satisfaction, consequences, strategies.



INTRODUCCIÓN



Para un trabajo de investigación de una empresa de Gas Natural que tiene como visión el crecimiento de la incorporación de gas en sus domicilios requiere de una adecuada gestión para alcanzar los mejores índices de satisfacción y clima laboral.

En la empresa de Gas Natural, labora un personal calificado, profesional, los cuales se desempeñan en las diferentes áreas dentro de la empresa participando con cumplir con la misión de la empresa.

El personal se ve afectado por los diferentes problemas que se suscitan como la información necesaria, el desempeño, la comunicación, la interacción, responsabilidad, contar con buenas relaciones, reconocimiento, entre otros. Conllevando a un descontento del personal, repercutiendo en el ambiente de trabajo y en todos los colaboradores en el desenvolvimiento de sus funciones.

Por este motivo, el presente trabajo de investigación consiste en evaluar de qué manera el clima laboral está afectando a la satisfacción laboral del personal, aplicando las estrategias para lograr un ambiente ameno, con el fin de proponer una mejoría en la empresa, el motivo por el cual la empresa tiene este principal problema establecido ¿Cuáles son los factores del Clima Laboral y la satisfacción laboral relacionados a las incomodidades en el desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores dentro de la empresa?

El presente trabajo se llevó a cabo mediante una revisión bibliográfica, se concluye que de un buen análisis de estas variables Clima Laboral y Satisfacción Laboral se generara un mejor ambiente, logrando una buena adaptación de cada colaborador, para lo cual se dio algunas recomendaciones para generar un mayor compromiso de todos los que laboran en la empresa de Gas.

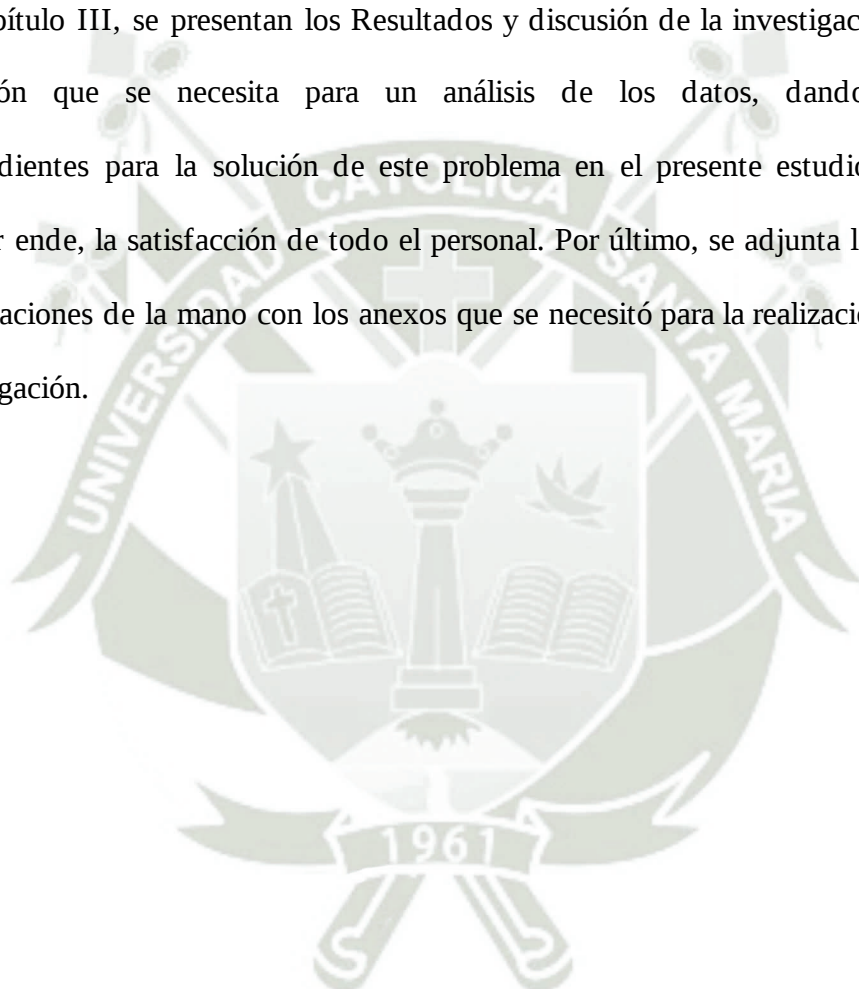
Se utilizo como métodos las encuestas, las cuales han sido tomadas a cada uno de los colaboradores de la empresa, dando su opinión y su apreciación con los problemas suscitados

En el Capítulo I se considera los aspectos relacionados con la investigación, aspectos

teóricos, el planteamiento del problema, la importancia, la hipótesis, los objetivos, las variables, el marco teórico, antecedentes que nos dan la base para dicha investigación.

En el Capítulo II, abarca la metodología, planteamiento operacional enfocado en las técnicas y herramientas que se necesitan para el estudio, a fin de reclutar la información necesaria y con ello llevar el análisis del estudio.

En el Capítulo III, se presentan los Resultados y discusión de la investigación, brindando la información que se necesita para un análisis de los datos, dando los resultados correspondientes para la solución de este problema en el presente estudio para mejorar el clima, por ende, la satisfacción de todo el personal. Por último, se adjunta las conclusiones y recomendaciones de la mano con los anexos que se necesitó para la realización de este trabajo de investigación.



Planteamiento del problema

Problema de Investigación

Evaluación del Clima Laboral y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de instalación de gas natural, Arequipa, 2020

Enunciado del Problema

¿Cuáles son los factores del Clima laboral y la satisfacción laboral relacionados a las incomodidades en el desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores dentro de la empresa?

Descripción del Problema

Teniendo en cuenta que el factor principal de toda empresa es el clima laboral, es por eso, que la satisfacción laboral es de suma importancia para las empresas, siendo este un factor relevante para el mejor desempeño del colaborador. La satisfacción laboral nos indica, si existe un clima laboral adecuado, estos dos puntos permite, hacer un rastreo persistente, permitiendo localizar problemas, que se susciten en las diferentes áreas, previendo distintas escenas que puedan perjudicar a la empresa.

Por otro lado, ayuda a ver el desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores, mostrando en si lo mejor de cada uno, como el talento, en que se desenvuelven más, en que son más prácticos, poniendo sus habilidades a flote. El contar con colaboradores contentos, hará que el desenvolvimiento sea productivo, logrando que cada colaborador permanezca en la empresa y

no quiera irse a otra empresa. Las motivaciones de cada colaborador y lograr que pueda desarrollar las obligaciones dadas, lograra que la empresa crezca, jugando un papel primordial existiendo dos tipos de motivaciones, la intrínseca, que se relacionan con la satisfacción de cada persona por la labor que realiza y la motivación extrínseca, incluye el salario, las bonificaciones, incentivos, todo relacionado al factor económico, se puede añadir la comodidad y las emociones.

Algunos factores que hace que el clima laboral sea el adecuado, es contar con las personas adecuadas para el puesto, tener las capacitaciones constantes, y el crear un momento de esparcimiento dentro de cada área. Un deficiente Clima laboral se genera a través de la organización no adecuada, la distribución de las tareas, la falta de comunicación, ocasionando la desmotivación de los colaboradores, muchos colaboradores necesitan los incentivos, el compromiso que debe generar la empresa hacia ellos, la baja remuneración que un colaborador percibe, la mala relación con los superiores, una actitud prepotente de los demás compañeros, las pocas posibilidades de crecer en la empresa, que no se sienta parte de la empresa, las condiciones de trabajo no son las favorables, como por ejemplo la higiene, los espacios muy reducidos, no hay un tiempo de receso, el inconveniente de compartir con la familia y cumplir con los horarios de trabajo, o la sobrecarga laboral.

Este trabajo de Investigación permitirá conocer las deficiencias del Clima laboral, realizando un estudio a profundidad de los factores que están afectando al personal, para mejorar el clima laboral y así aumentar la productividad.

Interrogante General

¿Existe relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de Instalación de Gas Natural en la Ciudad de Arequipa”?

Interrogantes Específicos

- ¿Se da algún tipo de flexibilidad del clima laboral en la empresa de instalación de Gas Natural en Arequipa??
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa de instalación de gas?
- ¿Es posible evaluar la satisfacción laboral para el mejor desempeño laboral?
- ¿Qué acciones deben tomarse en cuenta para crecer en la empresa de Gas Natural?
- ¿Cómo se puede reformular los objetivos dentro de la empresa?
- ¿Cómo podría mejorar la relación con los superiores de cargo de alto nivel en la empresa?
- ¿Se da la facilidad de exponer nuevas ideas dentro de la empresa de Gas Natural?
- ¿Qué acciones se debe tener en cuenta para obtener nuevas oportunidades laborales dentro de la empresa de Gas Natural?
- ¿Cómo se puede evaluar las nuevas posibilidades de crecimiento para el colaborador dentro de la empresa de Gas?
- ¿Se puede crear lazos entre compañeros, para tener un mejor Clima Laboral?

- ¿Se puede obtener la información adecuada para mejorar el desempeño de las actividades que desarrolla el colaborador?
- ¿Cómo se puede generar nuevas oportunidades a los colaboradores de la empresa de Gas?
- ¿Se puede ser traslucido en las actividades que desarrolla en la empresa de Gas Natural?

Justificación e Importancia



Justificación económica

El valor de los resultados de la investigación, va radicar en brindar las mejoras para que el nivel de satisfacción de los colaboradores sea más beneficioso, mostrando los resultados a corto y largo plazo, teniendo un propósito, siendo el de trabajar en equipo, con el fin de cumplir los objetivos que se le asignen, fomentando el respeto, relaciones saludables y la confianza entre ellos, dando una rentabilidad a corto y largo plazo, para lograr que las diferentes áreas mejoren, invirtiendo en los colaboradores, siendo beneficiados los colaboradores y la empresa.

Justificación Social

Basado en el presente estudio, debe contar con una relevancia social, para lograr que la sociedad este conforme con el servicio que ofrecen los colaboradores de la empresa de Gas Natural, este estudio ayudara, a resolver no solo un problema ante las diferentes áreas, si no que contara con la satisfacción de los clientes, resolviendo los problemas que afectan a un grupo de personas de intereses comunes.

Justificación Ética

La Ética es un elemento primordial de una integridad científica, basado en el estudio realizado de la satisfacción laboral y el clima laboral, donde se ve las diferencias y problemáticas que existen dentro de la empresa, no siendo perjudicadas ambas partes, si no dando una solución ante la situación que se genero, en el ambiente donde se desenvuelven, de esta manera, tampoco sean perjudicados los clientes externos dada a la situación presentada.

Justificación Académica

Algunos autores concuerdan que el clima laboral, es fundamental en una organización. El clima Laboral tiene como principal fuente lograr el desempeño adecuado en los colaboradores de la empresa, pero no existe un estudio donde se pueda establecer que el clima laboral y la satisfacción tengan una relación basada en el mejoramiento de las áreas, lo cual tratara de ser explicada en el presente estudio, mediante los instrumentos para poder recolectar la información y dar un análisis de los todos los datos.

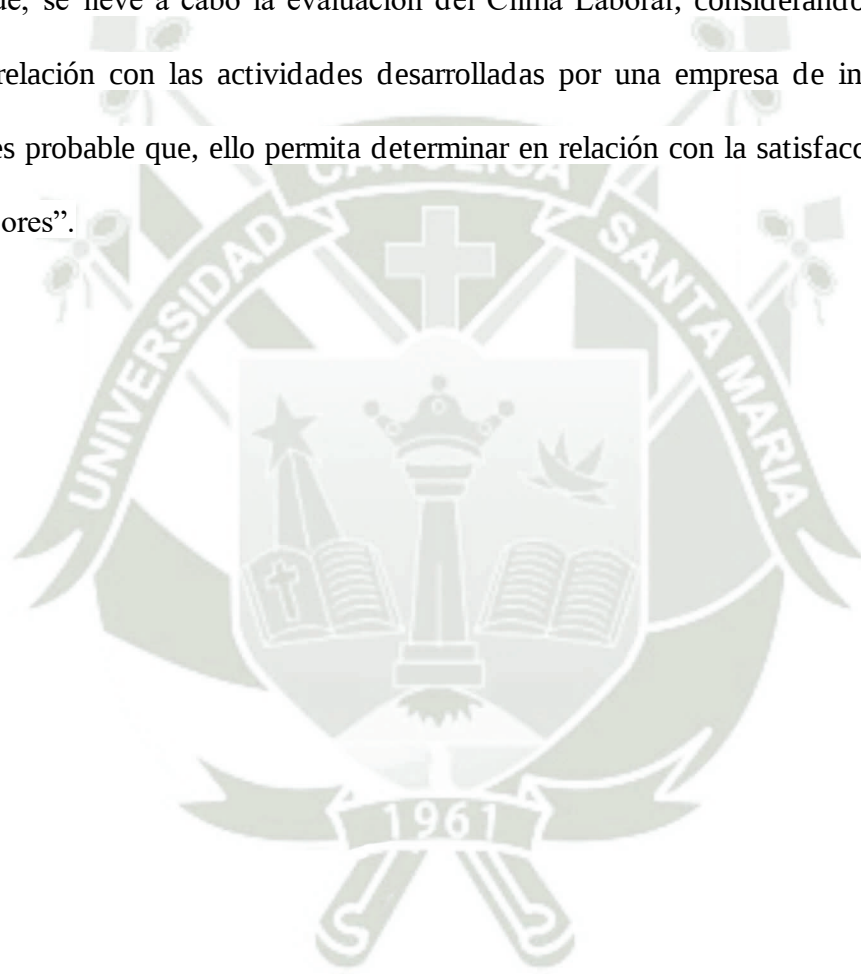
Importancia

Dentro del análisis que se ha realizado de este estudio de investigación, cabe mencionar, que las familias en sí, cuentan con un recurso de primera necesidad, que puedan acceder a este servicio, siendo el primer contacto colaborador – cliente y todo un proceso que empieza desde la planta de Gas, hacia la instalación de gas en sus domicilios, todo esto un procedimiento que lleva consigo la colaboración de todos los colaboradores de la empresa, esto implica todo un proceso hasta completar la instalación de gas, es por ello, que se debe contar con un personal especializado y que esté enfocado en dar un buen servicio, en este sentido el personal debe contar con un clima laboral adecuado, para que el proceso en sí, no sea pesado, o tedioso, con el fin de que el colaborador, pueda desempeñar sus labores, no como una carga laboral e incomodidades, dado al ambiente que se presente, si no que pueda desarrollar con entusiasmo sus actividades, afrontando cualquier situación con buena actitud, los colaboradores felices, desarrollaran un mejor trabajo que uno que va por obligación o por que el ambiente donde se desenvuelve no es el adecuado, donde el personal pueda estar a gusto, es por este motivo, que el área de recursos humanos tiene la importancia de evaluar, encontrar las deficiencias, los factores críticos de cada área, mejorarlas, saber cómo se sienten los colaboradores, y lo más importante dar soluciones y ponerlas en práctica. A si mismo se

verá reflejado el trabajo que realizan cada uno, viéndose reflejado en los resultados, relacionándose en sí, el clima laboral con la satisfacción laboral de la mano.

Hipótesis

“Dado que, se lleve a cabo la evaluación del Clima Laboral, considerando los factores que guarden relación con las actividades desarrolladas por una empresa de instalación de Gas Natural; es probable que, ello permita determinar en relación con la satisfacción laboral de los colaboradores”.



Objetivos

- **Objetivo General**

“Realizar una evaluación del Clima laboral y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de Instalación de Gas Natural en la Ciudad de Arequipa”.

- **Objetivos Específicos**

- Determinar la flexibilidad del clima laboral en una empresa de instalación de Gas Natural en Arequipa.
- Conocer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa de instalación de gas.
- Determinar la satisfacción laboral para el mejor desempeño laboral.
- Identificar las posibilidades de crecimiento en la empresa.
- Formular cuales son los objetivos dentro de la empresa.
- Evaluar la relación laboral con los superiores.
- Emprender nuevas ideas que fomenten el mejor desarrollo de las actividades dentro de la empresa.
- Crear nuevas oportunidades laborales.
- Mejorar los requisitos para cada puesto de trabajo
- Fomentar la interacción con los compañeros de trabajo.
- Contar con la información necesaria para cada área
- Implementar oportunidades de crecimiento laboral y personal

- Enfocarse en el compromiso empresa - colaborador, colaborador – empresa.

- **Área de Conocimiento**

Campo: Gerencia Social

Área : Recursos Humanos

Línea: Clima y Satisfacción Laboral

- **Análisis de Variables**

Variables Dependiente: Satisfacción Laboral

Variable Independiente: Clima Laboral

Indicadores

Variables	Indicadores	Sub Indicadores
Clima Laboral	Pocas posibilidades de crecer	prosperar
		alcanzar
		contribuir
		disposición
	Objetivos no claros	circular
		determinación
		progreso
		apreciación
		conexión
		obligaciones
	Relación de trabajo con superiores de alto cargo	vínculo
	La libertad de exponer nuevas ideas a la empresa	formación
		fomentar
		acondicionamiento
	Proporcionar nuevas oportunidades	retribución
		deber
Satisfacción Laboral	Posibilidades de crecimiento	satisfacción
		sobresaltar
		relacionarse
		complacencia
	Reconocimiento del desempeño	motivo
		colaboración
	Creación de lazos con los compañeros	desarrollar
		identificar
		considerado
	Accesibilidad a la información	relacionarse
		alcanzar
	Seguridad y flexibilidad en el trabajo	enumerar
		adquirir
		progreso
	Nuevas oportunidades	mejora
		establecer
		considerar
	Relaciones y capacitaciones	capacitaciones
		conocer
		líder
		compromiso
	Ser transparente	administrar
		interés
		probabilidad

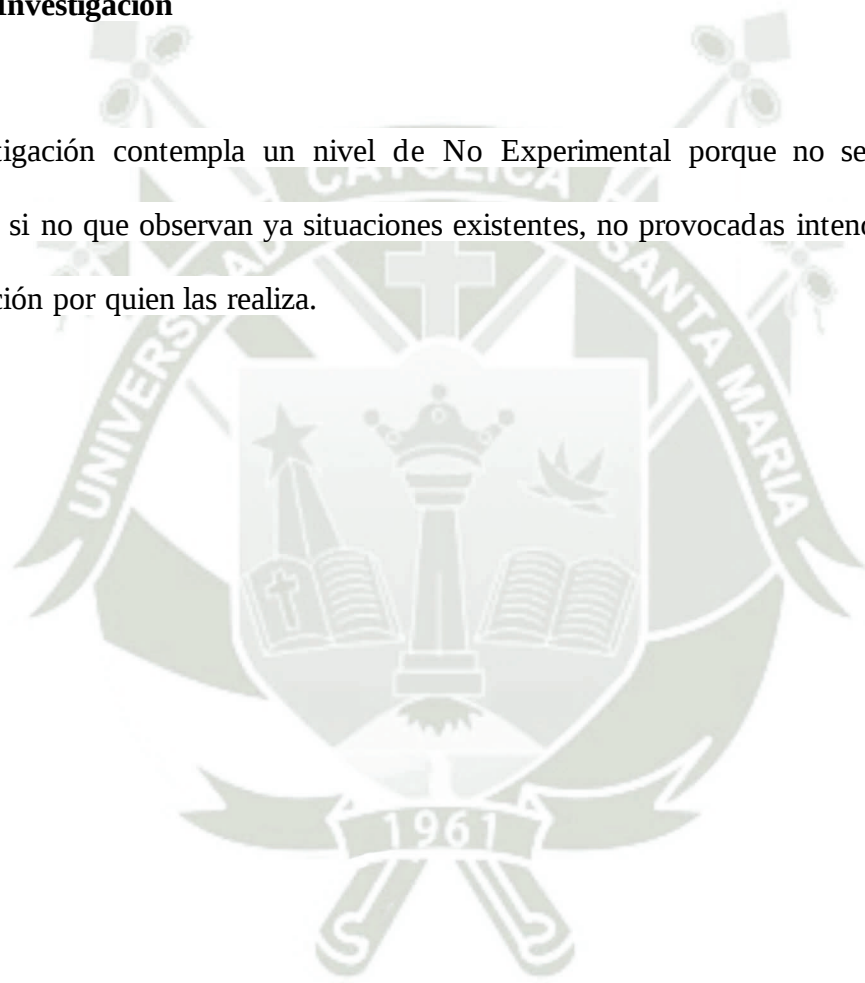
Fuente: Elaboración propia

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, debido a que asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

Nivel de Investigación

La investigación contempla un nivel de No Experimental porque no se genera ninguna situación, si no que observan ya situaciones existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien las realiza.



CAPITULO I Marco Teórico

1.1 Evaluaciones

1.1.1. Definición

Teniendo en cuenta lo referido por Chiavenato (2016, p. 223), define, como evaluación a nivel de desempeño o que resulta una secuencia lógica, de las actividades del capital humano en el puesto de trabajo.

Siendo una responsabilidad de línea, en ciertas empresas, se caracteriza una función de staff, la evaluación de desempeño la dirige un supervisor a su cargo, también puede ser manejada por un colaborador o de un comité de supervisión dependiendo de las metas definidas.

Los métodos de desempeño de evaluación son exámenes realizados, con el fin de obtener un resultado preciso, estos pueden ser escalas gráficas, métodos mixtos, investigaciones de campo, entre otras.

En cualquiera de estos procedimientos, el punto principal es la evaluación de desempeño, que es, realizada por el empleado, siendo este el mensaje de retroalimentación (Jeedback), para evitar la disconformidad entre el superior y el empleado, pudiendo tener un acertado resultado frente al empleado.

Viendo el enfoque de Flores (2016, p.77,85,87,88), comenta que, los evaluadores, son personas que tienen entendimiento sobre las evaluaciones o cursos que se van a realizar, efectuándose desde el mismo evaluador, el gerente, supervisor, o personas a fines que tengan conocimiento sobre el curso.

Comprobando que los objetivos de la formación se hayan realizado, el procedimiento más usado sobre la evaluación del desempeño es dirigido a los resultados, dominado también como administración por objetivos, calculando los resultados obtenidos y la manera de realizarlos.

Enumerando los siguientes niveles:

- Reacciones: Emociones y las sensaciones de los integrantes ante el curso recibido.
- Aprendizaje: Se resume, lo que la capacitación les enseñó a cada participante, aplicando un examen final de la capacitación, para poner en práctica su conocimiento a lo aprendido.
- Conducta: Se fundamenta en el entendimiento que se ha adquirido durante la capacitación, aplicados en el proceso y formando parte del ejercer a diario de los participantes.
- Resultados: concluir el nivel en que los cursos se han logrado llevar a cabo y alcanzar los objetivos establecidos por la entidad y que se lleve a la práctica.
- Con los resultados del curso, se accede a la efectividad del campo de aprendizaje dentro de la empresa.

Es de suma importancia el área de capacitación de la empresa, crea una impresión en el desarrollo de la empresa, como el desenvolvimiento de todo el proceso, iniciando desde las necesidades básicas hasta el final del proceso.

Estos resultados van de mano, de esta manera se logra dar una respuesta acertada por si se tiene que dar una mejora necesaria.

Se determina dos componentes el Qué y el Cómo:

Qué: Se refiere a las metas que la persona logrará dentro de las evaluaciones, con frecuencia son una vez al año. Estos objetivos, se crean al principio, marcando el rumbo de la persona dentro de la organización.

Los objetivos se direccionan de acuerdo al desempeño de cada área y tiene que ser coherente a las actividades que se realiza.

Cómo: No solo es realizar los objetivos, es realizarlo de la mejor forma.

Evaluando el nivel de cada persona como de cultura, sabiduría conocimientos y de habilidades.

Podemos decir que el objetivo más importante, es la evaluación de desempeño como crecimiento en las personas, si este objetivo es de suma importancia, también lo es, como el proceso de evaluación para la continua mejora.

Elaborar este tipo de evaluaciones, hacen participes a varias personas en el proceso de evaluación de un trabajador.

La maniobra se recomienda a puestos que se relacionan con diferentes perfiles de individuos.

Implicar a varias personas, se necesita de una mejor cultura de conocimientos que sean de forma clara y determinada.

1.2. Clima laboral

1.2.1 Definición

Teniendo en cuenta que Chiavenato (2016 p. 49) nos comenta que, un clima organizacional está asociado a un ámbito interno de los trabajadores de una empresa, se dice que guarda correlación con el nivel de motivación de los miembros de la organización.

Si el nivel del clima organizacional es elevado, se deduce, que el ambiente es adecuado, en relaciones interpersonales como también en relaciones personales.

Por otro lado, si el clima organizacional es bajo, siendo una de las causas la desilusión o las pocas ganas de desenvolverse en sus actividades, estos factores, tienden a bajar, manifestándose en los trabajadores, estados de ánimo bajos como la depresión, el desinterés entre otros. Y en casos graves, la agresividad a los propios compañeros de trabajo, otro factor influyente, son los factores externos como el mismo ambiente, las huelgas entre otros.

Tomando en cuenta lo mencionado por Gan (2012, p. 276), el entorno de trabajo es considerado uno de los mayores factores de importancia dentro de la empresa, siendo pieza clave, para el correcto funcionamiento de la organización.

Los argumentos son claros, un deficiente Clima Laboral, establece un impedimento para lograr los objetivos dentro de la empresa, siendo un indicador importante, para buscar la respuesta ante los problemas que se puedan suscitar y necesidades del material que se tiene que incorporar en la compañía, lo opuesto a tener un buen Clima Laboral.

Un buen Clima Laboral, favorece a la empresa, un colaborar feliz, realizará mejor su trabajo que uno desganado, los equipos deben ser los adecuados para cada ambiente de trabajo, logrando el desempeño adecuado, la continuidad de trabajar en un buen Clima Laboral, se refleja en los resultados de la organización, contando con el crecimiento de ambas partes.

De acuerdo con lo mencionado con Bordas (2016, p. 21), se describe al entorno laboral del trabajo, diferenciado por un grupo de aspectos tangibles e intangibles, que se muestran de apariencia permanente en una organización, afectando las emociones, las motivaciones, la conducta de sus colaboradores, el desempeño en la organización se percibe y

se explica a través de los colaboradores, siendo medido desde un punto operacional, a través de un estudio de apreciaciones, explicaciones o mediante la observación.

El ámbito laboral no siempre es el mismo, varia, no depende directamente de los miembros, si no de los jefes de la organización, incentivando el cambio y promoviendo un ambiente laboral óptimo.

Según lo mencionado por Chiavenato (2016, p. 50), se manifiestan algunas de las siguientes características

- Los continuos cambios se reflejarán en la guía de la estimulación a través de la motivación.
- Las características del entorno nos ayudan a mejorar y estimular algunos cambios en el comportamiento.
- Toda motivación está orientada a la solución de un cierto tipo de necesidad.
- El nivel de superación personal determina el comportamiento, una trasformación del modelo ocasionará una variabilidad en ello.

1.2.2 Tipos

- Considerando lo mencionado con Bordas (2016 p. 18), propone la existencia de dos grandes tipos de Clima Organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con subdivisiones.
- Clima de tipo Autoritario: Sistema Autoritarismo Explotador: La singularidad por una escasa relación de sus colaboradores por falta de confianza, se caracteriza por la falta de confianza en sus empleados por parte de la dirección, es la alta dirección, quien toma las decisiones, fija los objetivos y lo impone a la organización.

- Clima de tipo Autoritario: Autoritarismo Paternalista: La dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, la mayor parte se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores.
- Clima de tipo Participativo: Consultivo: Es la dirección que evoluciona hacia un clima participativo, tiene confianza en sus empleados, la política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero también en inferiores, la comunicación es de tipo inferior.
- Clima de tipo Participativo: Participación en grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de sus niveles, la comunicación no se hace de forma ascendente o descendente, en forma lateral, están motivados por participación, la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, para la mejora de los métodos de trabajo y la evaluación de rendimiento en función de los objetivos.

1.3. Satisfacción laboral

1.3.1 Definición

Cabe mencionar que Bordas (2016, p. 28), nos comenta a lo que se refiere al concepto de Satisfacción Laboral, en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones, no siempre aparece la clara diferencia entre Clima y Satisfacción Laboral.

El clima se refiere a percepciones descriptivas del entorno laboral de la organización y la satisfacción laboral, a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales.

Teniendo en cuenta lo referido por Flores (2016, p. 69), comenta, que los comportamientos son definidos simultáneamente por las características que el puesto lo requiera, como las actitudes, percepciones, que tiene el colaborador de lo que deberían ser.

Existen tres clases de características del colaborador, que influye en las percepciones del deberían ser, refiriendo, lo que el colaborador desea en su puesto de trabajo, se puede mencionar algunas como, las necesidades, los valores y los rasgos personales. Las tres características que afectan las actitudes del colaborador del “debería ser” son: las semejanzas sociales en relación con otros colaboradores, las semejanzas sociales con varios colaboradores, las características de empleos pasados y grupos de mención.

Las diferentes características referentes al lugar de trabajo que abarcan son: remuneración, ambiente de trabajo, supervisión, compañeros, descripción del cargo a desempeñar, la seguridad en el lugar de trabajo y oportunidades de crecimiento.

Estableciéndose dos niveles con respecto a la satisfacción en el ambiente laboral:

- Satisfacción general: Índice promedio de sensaciones en el trabajador frente a las diferentes situaciones en su entorno laboral.
- Satisfacción por facetas: Nivel de satisfacción mayor o menor frente a acontecimientos específicos en el lugar de trabajo: agradecimiento, ganancia, limitaciones en el trabajo, verificación de las labores, compañeros de trabajo, dirección de la empresa, la satisfacción laboral se relaciona con el clima y el desempeño laboral.

1.4. Colaboradores

1.4.1 Definición

Según el punto de apreciación de Coulter y Robbins (2012, p. 391), comenta que la motivación y la compensación a los colaboradores es un factor muy importante y retador que llevan consigo los gerentes de las organizaciones.

Los gerentes exitosos, saben que la motivación personal puede tener un efecto moderado o nulo en las demás personas.

Solo porque uno se sienta motivado al pertenecer en un equipo de trabajo incorporado, no debemos suponer, que uno o varios se sientan motivados, el tener un trabajo retador no significa que los demás se sientan y compartan esa misma actitud.

Los gerentes activos que anhelan que sus colaboradores cooperen con su mayor esfuerzo, observan que necesitan una motivación a sus colaboradores, viendo de qué manera se pueda dar esta motivación y el factor que los motive, adaptando sus esfuerzos motivacionales, para agradar las necesidades y deseos de todos los colaboradores.

1.4.2 Características

Según el portal la Voz de los emprendedores (2019), se refiere que las principales características de los Colaboradores son las que a continuación se describen.

- **Actitud Positiva:** Mantener una actitud positiva, ante cualquier episodio, produce un ambiente laboral favorable y ayuda a que los colaboradores tengan un incremento de productividad.
- **Buenas Relaciones:** Es contar con una buena relación entre compañeros, de este modo habrá un clima moderado y con menos estrés en el trabajo.
- **Capacidad de Análisis:** Un factor importante es examinar los problemas y dar posibles soluciones a estos conflictos.

- **Buena Comunicación:** Expresar las cosas de buena manera entre compañeros, jefes, entre otros, ayuda a mejorar los conflictos que se puedan ocasionar, una buena comunicación es la clave principal para un buen ambiente laboral.
- **Auto Confianza:** Es una gran virtud de una persona para contar con clientes, negocios y contactos.
- **Trabajo en Equipo:** Contar con un equipo de trabajo saludable, cooperando entre ellos, reduce los conflictos entre ellos, haciendo un clima favorable con una mayor productividad.
- **Auto Aprendizaje:** El aprendizaje constante, logra capacitar y mantener al cerebro activo, ayudando a tener una mente despierta.
- **Liderazgo:** Evaluar y guiarse a sí mismo destella educación, se construye uno mismo y tiene una capacidad de afrontar importantes retos.
- **Creatividad:** Siendo una capacidad para generar proyectos, observando desde varios puntos la realidad para ser más eficiente.
- **Adaptabilidad:** Es adaptarse al cambio sin que perjudique el rendimiento y su compromiso, se exige dar un poco de cada uno para crecer como personas y adaptarse en un lugar propicio.

1.4.3 Tipos

Según el Portal Detalles Noticias (2019), se refiere que existen varios tipos de colaboradores que son reconocidos como:

Reconociendo mucho de las actitudes de las personas, se puede decir que no todas aportan de la misma manera en la organización, se evalúa conocimientos, actitudes, manera de desenvolverse para poder categorizar, los diferentes tipos de colaboradores en la organización, existiendo varias diferencias entre unas personas y otras, dando por resultado un análisis completo de cada una.

1.4.3.1 El empleado eficiente

Este colaborador tiene muchas ventajas dentro de una empresa y se cataloga como uno de los favoritos, se desempeña adecuadamente, el trabajo que realiza es impecable, su nivel de desenvolvimiento es favorable, su concentración es al máximo y se caracteriza por su alto nivel de organización.

1.4.3.2 El empleado ¿Siempre sí?

Este colaborador tiene la característica de decir siempre sí a cuanta responsabilidad se le asigne. Esto incluye laborar tiempos extras fuera del periodo de trabajo, posponiendo sus beneficios como vacaciones, este colaborador no dirá que no como respuesta.

1.4.3.3 El empleado multitarea

Este colaborador realiza varias tareas a la vez sin perder la concentración, ni bajar la producción siendo esencial en cualquier organización.

1.4.3.4 El Mil oficios

Este colaborador es multitareas, a diferencias de los demás colaboradores, no solo se desenvuelve en un área si no en todos los sectores de la empresa. Es un apoyo incondicional que brinda un apoyo en las diferentes áreas sin inconvenientes y con mucha actitud.

1.4.3.5 El ¿amigo de todos?

Este colaborador tiene una relación favorable con todos los que laboran dentro de la empresa, siendo muy querido y acogido en su mayoría. Es un colaborador empático, capaz de poder escuchar y entender los problemas de las demás personas.

1.4.3.6 El que tiene madera de líder

En una área o centro de trabajo, existe un colaborador de líder innato, no necesariamente cumple un cargo mencionado, es competente para asumir y unir a los colaboradores, hacerlos sentir partícipes e importantes dentro de la compañía, este colaborador es muy valioso para la compañía

1.4.3.7 El empleado despistado

Este colaborador existe siempre en una empresa, siendo un poco despistado y no concentrándose en lo que realiza, retrasando una su labor.

1.4.3.8 El empleado ¿Yo, y solo yo?

Este tipo de colaborador se categoriza como uno de los menos favoritos dentro de la empresa. Siendo muy envidioso, no sintiéndose feliz con el logro de los demás si no pensando que él tiene derecho a tener éxito mas no los demás compañeros.

1.4.3.9 El empleado intrigante

Este colaborador es un negativo para la empresa, sacando provecho de sus malas acciones, decisiones y generando discordia entre los mismos colaboradores, no es un colaborador que favorezca a la empresa.

1.4.3.10 El tóxico

Este colaborar es de los menos queridos, es un colaborador toxico. Contando con antivalores, haciendo que esto repercuta en su equipo de trabajo, haciendo sentir mal a su equipo, el colaborador retrasa el trabajo asignado, producción y crecimiento de la empresa.

1.5 Empresa

1.5.1 Definición

Según el Portal Educación de las Empresas (2019), nos dice como definición que es un conjunto de componentes, factores técnicos, financieros y humanos, ubicados en una o varias áreas o centros de organización, que combinados se determina según su estructura organizativa.

Según el Portal del Gobierno de Canarias (2012), nos comenta que la empresa es una organización, de durabilidad a largo plazo, la finalidad es la obtención de una ganancia a través de las necesidades de un mercado.

En el mercado, se proyecta las diferentes necesidades, dando una oferta de todos los productos, como las empresas de los sectores industriales, primarios, secundarios, servicios o sector terciario a través de un precio.

Las empresas, bajo las obligaciones, las direcciones producen bienes y servicios con el objetivo de satisfacer un mercado, mediante las necesidades de un precio. Los empresarios trabajan bajo la responsabilidad y la dirección, direccionando a un conjunto de bienes y servicios, teniendo como finalidad la satisfacción de un mercado, de la mano con el precio.

1.5.2 Características

Según el Portal Educación de las Empresas (2019), se refiere como definición en el ámbito económico, las empresas sobresalen como una entidad autónoma de elaboración de servicios y bienes, integrando de manera sincronizada diversos métodos productivos, incluyendo la labor humana, materiales e inmateriales bajo la responsabilidad del empresario.

Desde la perspectiva en el ámbito jurídico, la empresa no tiene un objetivo claro, llegando a si mismo de manera indirecta a través de la idea del empresario.

El empresario se representa de manera física y jurídica, de imagen habitual y no eventual, desempeña a favor propio una actividad productiva enfocada al mercado (ejecuta una actividad empresarial).

Desde la perspectiva jurídico mercantil, define a la empresa como patrimonio autónomo y complejo, integrando un grupo de bienes, obligaciones y derechos, enfocado en la titularidad y dirección del empresario.

El objetivo de la empresa es la producción de bienes y servicios, enfocándose en un mercado con una finalidad inmediata, por ejemplo, en empresas mercantiles, donde se obtiene algún beneficio, utilidad o lucro para sus adquirientes.

1.5.3 Tipos

Según el Portal Educación de las Empresas (2019), comenta que la distribución en las empresas no es una simple labor por varios motivos: las diferentes actividades que brinda, las estructuras organizativas y productivas, la diferencia del tamaño, las formas jurídicas como tamaños, formas jurídicas muy distintas, existiendo entre varios fines y objetivos innumerables variados.

1.5.3.1 Tipología de empresas

- El tamaño: diferenciar a las organizaciones, de acuerdo a la cantidad de colaboradores.
 - Microempresa: De uno a cinco trabajadores
 - Pequeñas empresas: De 6 a 50 trabajadores
 - Empresas medianas: De 51 a 500 trabajadores
 - Grandes empresas: más de 500 trabajadores
- La propiedad del capital: La creación de una empresa, contribuye en manos privadas, estamos frente a una empresa privada.
- Empresa pública: El capital sea una parte o todo, le corresponde al estado.
- Empresas mixtas: El capital es en parte privado y en parte público.
- El coste de la producción: Es el coste de la materia prima y mano de obra.
- El ámbito geográfico de desarrollo de la actividad: existen tres tipos de empresas nacionales, locales e internacionales.
- El sector económico: empresas sector primario, extracción de agricultura, ganadería, pesca, materia prima, sector secundario, conversión de las materias primas, sector terciario, prestación de servicios, empresas de sector cuaternario, validez de las constructoras.
- El número de productos o servicios que constituyen su objeto: dentro de este punto se resalta dos empresas, empresas mono-productoras, son dedicadas a producir un único bien o servicio y empresas multiproductoras, que producen más de un bien o servicio.
- El nivel de delegación en la toma de decisiones: son las siguientes: Empresas Centralizadas: son aquellas que se concentran en la toma de sus decisiones en algún

o algunos órganos, Empresas Descentralizadas que reparten la capacidad para la toma de decisiones entre diversos órganos.

1.5.3.2 Clasificación de las empresas según su forma jurídica

Según el Portal de Educación (2019), clasifica a las empresas en su forma jurídica, las cuales son:

- **Empresa Individual:** Compuesta por una persona que es dueño de una empresa.
- **Comunidad de bienes:** Diferentes tipos de sociedades cuyo objetivo es lo mercantil conjunto con su personalidad jurídica independiente.
- **Sociedad de Responsabilidad Limitada:** Es una combinación del personal del negocio con la obligación de los socios.
- **Sociedad Limitada laboral:** Conformado por tres socios como mínimo.
- **Sociedad limitada Nueva Empresa:** Conformación de esta empresa como mínimo 5 socios, se exige que sean personas físicas.
- **Sociedad Anónima:** Se compone por acciones que son las partes que se divide el capital.
- **Sociedad Anónima Laboral:** Conformada como mínimo dos socios, siendo estos colaboradores.
- **Sociedad Colectiva:** No se exige un capital mínimo para la conformación y se compone por más de dos socios.
- **Sociedad Comanditaria:** Conformada por dos tipos de socios, socios comanditarios solo argumentan con el capital que ellos mismos han aportado y los socios colectivos argumentan con todos sus bienes los resultados negativos que tenga la sociedad.

1.6 Gas Natural

1.6.1 Definición

Según el Portal de Naturgy (2019), se dice que el Gas Natural, es un combustible de origen fósil que se encuentra en el subsuelo y se consume tal cual se encuentra en la naturaleza.

Es más ligero que el aire, por lo que no se acumula y se dispersa fácilmente, lo que lo convierte en el combustible más seguro.

Se le agrega un odorizante llamado Mercaptano, con el fin de poder ser detectado en cualquier momento.

Además, está considerado como el tipo de energía más amigable con el medio ambiente ya que no contamina y no es toxico.

No hay necesidad de renovar el balón de gas, nuestro suministro es el único que brinda la comodidad, el ahorro y la seguridad que las personas realmente necesitan.

1.6.2 Características

Según el Portal de Naturgy (2019). Las características que define el gas natural son las siguientes:

- Ofrece todas las ventajas propias del gas natural, al tratarse de un producto licuado, ocupa poco volumen
- Permite disponer de gas natural allí donde no hay red de distribución.
- Garantiza el suministro eficiente y adecuado de energía
- Solo paga por la energía que consume, sin cuotas fijas de alquiler

- No necesita estar cerca de la red de suministro
- Es una energía limpia y segura, menos peligrosa que otros combustibles más utilizados habitualmente.

1.6.3 Tipos

Según el portal Killmybill (2019). Existen diferentes tipos de Gas, los cuales se mencionan a continuación:

- **Gas natural:** Es uno de los gases licuados del petróleo que está formado por una mezcla de metano (CH_4) supone más del 70% de los gases. Este tipo de gases se produce de la degradación de la materia orgánica y se crea en las reservas subterráneas ubicadas cerca de los depósitos de petróleo, se distribuye a los consumidores de forma gaseosa por una red de gaseoductos. Sin embargo, también se puede encontrar de forma licuada (GNL). Es altamente inflamable.
- **Gas Propano:** Se extrae durante el proceso de refinación del petróleo crudo y el proceso del gas natural, que contiene cerca del 5% de propano. Este tipo de gas, en donde cada molécula de propano (C_3H_8) contiene tres átomos de carbono y ocho de hidrogeno, se puede almacenar en su forma líquida en pequeños tanques distintos (como ocurre con las parrilladas de camping) pero, generalmente, funciona como fuente principal de energía en casa rurales que no tiene acceso al gas natural.

Distribuidos de la siguiente manera:

- **Gas propano envasado:** Adecuado para consumos menores (botellas de 11 kg y 35 kg).
- **Gas propano canalizado:** Se conecta mediante un depósito central del GPL.

- **Gas propano a granel:** Para este tipo de gas, se debe instalar una cisterna donde almacenar el combustible.
- **Gas Butano:** Es aquel combustible que posee cuatro átomos de carbono y 10 de hidrogeno (C_4H_{10}). Es altamente inflamable pero que, al igual que el gas natural, no poseen ni olor ni color. Se utiliza para encendedores o estufas portátiles domésticas. Debido a su poca resistencia a las temperaturas se aconseja solo para uso interior y se evapora a los 2 °C.
- **Gas Propano:** Son para aquellos que viven en zonas rurales y que no tienen acceso al gas natural, se necesita una calefacción a gran escala, se necesita de un espacio exterior para la instalación de la cisterna y se debe estimar el consumo con anticipación, de lo contrario se pueden quedar sin combustible.

1.7 Muestra de caso único

Al ser una muestra de caso único, implica una investigación que contribuye en un análisis experimental del comportamiento de manera intensa de cada persona, permitiendo examinar situaciones e investigar las causas que se interpone en la conducta. Los casos de muestra única tienen la finalidad de detallar los diferentes casos, manejando el tipo de variable Independiente.

Algunas Ventajas de este tipo de muestra son: se adecua a situaciones que pueden manejarse, se puede realizar el estudio de la conducta de la persona, también el procedimiento de la conducta permite obtener el control de las variables extrañas, este diseño, permite adaptarse a los diferentes comportamientos de la conducta que son observados en los estudios de este caso.

Algunas características que se presenta, es la dificultad de hallar muestras, de este modo, puedan ser analizadas y estudiadas, con la finalidad de encontrar las diferencias.

1.8 Análisis Antecedentes

1.8.1 Según Báez et al (2017), Un buen clima Laboral es de suma importancia para cualquier organización, es por ello que existe una relación entre Clima, Motivación y Satisfacción Laboral siendo todo ellos factores del Capital Humano.

En una organización del sector bancario, donde se realizó un análisis se centra la mayor cantidad de trabajadores, se realizó un estudio donde se midió por escalas los niveles de satisfacción laboral dando resultado lo siguiente: Conocer y comprender que un clima laboral es la raíz de cualquier organización, es por ello que la motivación hacia el trabajador tiene que ser de óptimas condiciones, para desempeñar las funciones a su cargo siendo este un punto clave para que la productividad en la empresa sea eficiente.

Esta investigación Descriptiva y Correlacional, describe como está la organización en estos momentos, el nivel de insatisfacción de los trabajadores y como se puede mejorar el clima laboral para un mayor rendimiento. Se puede observar el diseño manejado, se subdivide por compensaciones, puestos de trabajo, desempeño laboral, talento humano.

1.8.2 Es así que Cainicela & Pazos (2016), explica que en nuestros tiempos el contar con un clima laboral favorable, hace trabajadores satisfechos, esto conlleva a tener mejor rendimiento y mayor productividad.

La rotación de personal se ha generado debido a los diferentes factores que afecta directamente a la empresa, no enfocándose en el desenvolvimiento de sus trabajadores,

teniendo como consecuencia costos en la empresa, generando perdida de tiempos para contratar a otro personal y que esté preparado para realizar las funcione que se le asigne.

La rotación de personal se ve reflejada por la insatisfacción del trabajador, un clima desfavorable, falta de crecimiento laboral, salarios, inadecuada supervisión, para asumir un mejor rendimiento laboral se debe hacer un análisis a profundidad de las fallas que se están presentando, contando con las capacitaciones constantes y evaluaciones sintiendo que el trabajador se sienta seguro una vez que empieza a realizar sus funciones y pueda resolver cualquier situación o circunstancia suscitada. Al mismo tiempo se debe tener un compromiso de empleado – empleador y empleador – empleado teniendo un compromiso hacia la empresa.

1.8.3 Según Montoya, D. (2016), se basa en encontrar una relación entre la satisfacción laboral y las variables del clima laboral utilizando diversas técnicas, permitiendo evaluar el nivel de satisfacción laboral. El clima laboral como se sabe es de suma importancia, la manera como perciben los diferentes factores y lo que involucra para el desenvolvimiento de los trabajadores.

Esta empresa no cuenta con un área de recursos humanos, por lo que se ve afectada en el clima organizacional, haciendo que se desarrollen más las demás áreas y no se preste atención a los trabajadores, por este motivo se da la iniciativa de desarrollar y plantear diferentes aspectos y dar crecimiento y no de una manera con poca importancia, buscando conseguir una estabilidad laboral.

CAPITULO II Metodología

2.1 Planteamiento Operacional

2.1.1 Técnicas e Instrumentos

Tabla 1 : Técnicas e Instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario
Observación documental	Ficha de observación
Observación de campo	Cámara fotográfica

Fuente: Elaboración propia

2.1.2 Estructuras de los Instrumentos

2.1.2.1 Cuestionario de Clima Laboral

Escala de Clima Laboral

¿En qué grado (1=muy bajo, 2=bajo, 3=medio, 4=alto, 5=muy alto) considera que en tu actual trabajo como colaborador de la organización se dan los siguientes hechos?

Tabla 2 : Cuestionario de Clima Laboral

		(por favor, marca con un aspa)				
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
3	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
4	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
5	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
6	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
7	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
8	Se valora los altos niveles de desempeño					
9	Existen suficientes canales de comunicación					
10	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
11	Es posible la interacción con personas con personas de mayor jerarquía					
12	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
13	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
14	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
15	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
16	Uno de los problemas es que la gente no asume las responsabilidades del trabajo					
17	En esta empresa, mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe					
18	En esta empresa, la mejor manera de causar impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos					
19	Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien					
20	Las personas están satisfechas de estar en esta empresa					

Fuente: Elaboración Propia

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Escala de Satisfacción Laboral

¿En qué grado (1=muy bajo, 2=bajo, 3=medio, 4=alto, 5=muy alto) considera que en tu actual trabajo como colaborador de la organización se dan los siguientes hechos?

Tabla 3 : Cuestionario de Satisfacción Laboral

		(por favor, marca con un aspa)				
		1	2	3	4	5
1	Encuentras motivador el trabajo que realizas					
2	Participación en el diseño del puesto de trabajo					
3	Sentir que estas realizando algo valioso en la empresa					
4	Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores					
5	Ser apreciado laboralmente por tus colegas					
6	Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo					
7	Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas					
8	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo					
9	Disponer de una buena seguridad social					
10	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades					
11	Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgulloso(a)					
12	Disponer de suficiente tiempo libre					
13	Tener un horario flexible					
14	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos					
15	Tener un plan de trabajo claro					
16	Su superior inmediato					
17	La cantidad de responsabilidad que le dan					
18	La forma en que está dirigida su empresa					
19	La atención que prestan a sus sugerencias					
20	Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado					

Fuente: Elaboración Propia

2.2 Campo de Verificación

2.2.1 Ámbito

Ciudad de Arequipa

2.2.2 Temporalidad

Noviembre 2019 – Enero, 2020

2.2.3 Unidades de estudio

La población consta de 30 trabajadores, que es el total de la empresa Naturgy SAC, distribuidos en el área de RR.HH., Logística, Operaciones, Legal, Back office.

2.2.4 Muestra

Al ser una cantidad de población pequeña, la muestra va ser del mismo tamaño, por lo tanto, consideraríamos la muestra de caso único.

2.2.5 Tamaño

Consideramos el caso de muestra único para 30 colaboradores.

2.3 Estrategia de recolección de datos

- En la etapa del diseño de investigación, se buscó información bibliográfica en libros, artículos, sitios webs.
- En la etapa de acopio de información, aplicación de instrumento.

- Análisis de información, uso de herramientas estadísticas como documento Word, Excel.

2.4 Recursos necesarios

Responsable de la investigación.

2.5 Materiales

Tabla 4 : Lista de Materiales

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
2	Lapiceros	S/. 0.50	S/. 1.00
2	Cuadernos	S/. 2.00	S/. 4.00
30	Hojas bond	S/. 0.10	S/. 15.00
20	Horas computadora e internet	S/. 1.00	S/. 20.00
20	Movilidad	S/. 0.80	S/. 16.00
20	Impresiones	S/. 0.10	S/. 2.00
30	Fotocopias	S/. 0.10	S/. 30.00
10	Files	S/. 0.50	S/. 5.00
10	Cds	S/. 1.00	S/. 10.00
2	USB	S/. 25.00	S/. 50.00
TOTAL	S/. 153.00	S/.31.10	S/.153.00

Fuente: Elaboración Propia

2.6 Financieros

El monto de los gastos de la investigación será financiado por el autor de la investigación.

2.7 Cronograma de trabajo

Tabla 5 : Cronograma

TAREAS	MESES	Mes 1					Mes 2				Mes 3				
	SEMANA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Plan de tesis															
Realización del plan de tesis															
Búsqueda de información															
Elaboración del cuestionario															
Realización de las encuestas															
Vaciado de datos															
Análisis de datos															
Elaboración borrador de tesis															
Corrección borrador de tesis															
Sustentación de tesis															

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO III Resultados y Discusión

3.1 INFORME DE RESULTADOS

3.1.1 Análisis de la primera Variable: Clima Laboral

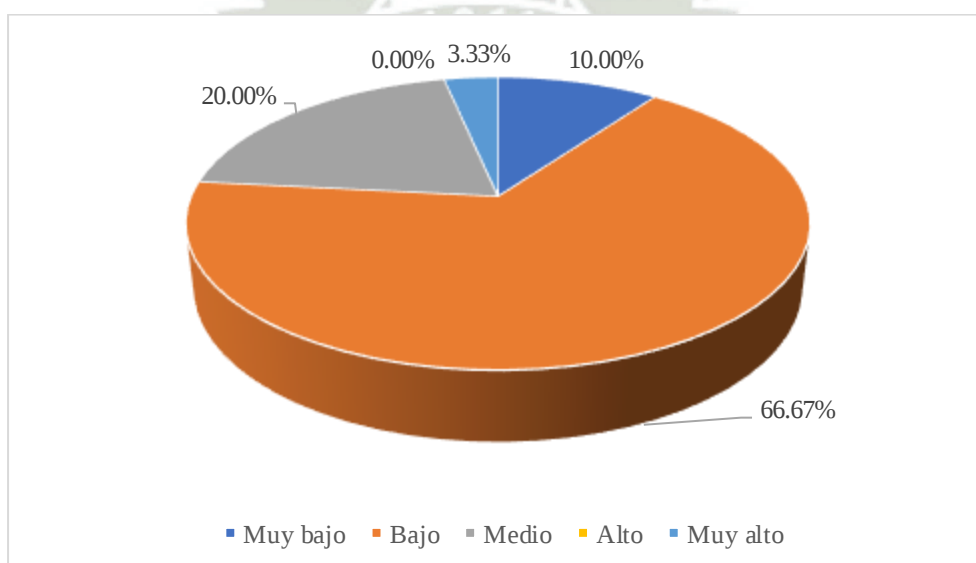
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización

Tabla 6 : Tabla de Frecuencia de oportunidades de progresar en la Organización

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	20	66.67%
Medio	6	20.00%
Alto	0	0.00%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 1 : Oportunidad de progresar en la Organización



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7 : Resultados Estadísticos de oportunidades de progresar en la Organización

Media	2.200
Error típico	0.139
Mediana	2.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.761
Varianza de la muestra	0.579
Curtosis	5.533
Coefficiente de asimetría	1.649
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	66.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Las organizaciones, permiten a sus colaboradores considerar, la posibilidad de obtener, una opinión en el desarrollo relacionado a su carrera dentro de la organización.

Esto debería aprovecharse en todo lo posible, considerando el intelecto existente dentro de la organización, teniendo una buena relación tanto a los colaboradores como los jefes e incluso con la propia compañía, de las fortalezas de uno mismo y sus semejantes, principalmente los intereses, las virtudes, entre otras características, con el fin, de lograr un valor, un crecimiento personal y profesional, dentro de los contextos de los colaboradores y de la organización.

El talento obtenido en una organización debe ser medido, recordando las necesidades de los colaboradores, a la paralela de lo que la organización pueda necesitar, teniendo una obligación de ser estudiado y valorado para un crecimiento.

Dentro de la organización, el disponer con un proyecto de crecimiento, es pieza clave dentro de cada área, para el desarrollo del personal, dando resultados positivos a largo plazo,

obteniendo que cada colaborador se sienta valorado y motivado a la labor que desempeñan, los colaboradores sentirán que son reconocidos, de esta manera, el personal seguirá formando parte de la empresa donde labora. Como se observa, en relación a la oportunidad de progresar en la organización el 66.67%, encuentran un nivel muy bajo de progreso, formando un cierto número de trabajadores los que encuentran en desacuerdo, en que no podrían crecer y desarrollarse dentro de la organización y el más alto porcentaje, que viene siendo 3.33% que vendría hacer el de mayor jerarquía, que está de acuerdo en que si hay un crecimiento en la organización.

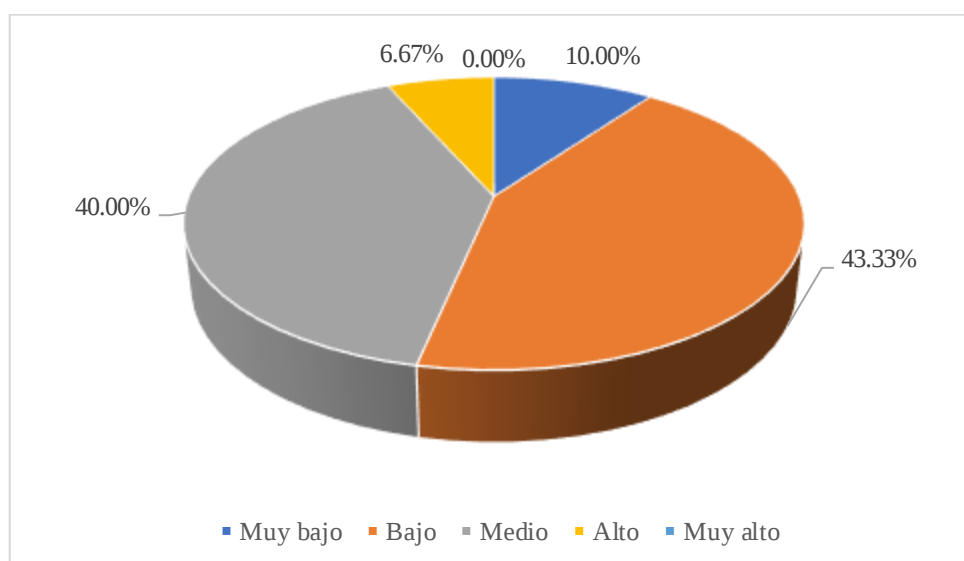
2. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo

Tabla 8 : Tabla de Frecuencia para el acceso a la información para cumplir con el trabajo

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	13	43.33%
Medio	12	40.00%
Alto	2	6.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2 : Acceso a la información para cumplir con el trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9 : Resultados Estadísticos para el acceso a la información para cumplir con el trabajo

Media	2.433
Error típico	0.141
Mediana	2.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.774
Varianza de la muestra	0.599
Curtosis	-0.214
Coeficiente de asimetría	-0.001
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	73.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto el acceso a la información dentro de una organización, este debería ser el necesario por cada área de trabajo, sin impedir el desenvolvimiento de los colaboradores con sus actividades diarias.

Por lo tanto, el requerimiento de contar con la información necesaria permitirá que el trabajo se desarrolle de una manera responsable, facilitando a cada área, el desenvolvimiento oportuno y el manejo de la información adecuada, logrando que sea más fácil la realización de las actividades asignadas. Las organizaciones no siempre brindarán este tipo de acceso, ni la totalidad de la información necesaria, como las aplicaciones y servicios que se requieran.

Por estas razones el disponer del control de la información y no lograr proporcionarla adecuadamente, da como resultado, un recurso escaso. Todas las organizaciones con la determinación de acrecentar la seguridad en las empresas deberían tener la misión de disponer diferentes niveles de acceso, que limiten la información a determinados niveles.

No obstante, las organizaciones, restringen mucho la información, debido a los fraudes cibernéticos, la manipulación de la información, implicando que no se desarrolle de manera parcial la información a realizar a las labores asignadas.

Las empresas deberían tener en cuenta, que no se podría obtener el acceso total, asimismo se debería brindar la información necesaria para el cumplimiento necesario.

Posteriormente los accesos podrían ser asignados de forma temporal o permanente, dependiendo del requerimiento necesario, en relación al acceso a la información, para cumplir con el trabajo, un 43.33% un promedio bajo, que sienten que la información no es la adecuada frente a un 40% de un promedio medio, y el 6.67%, considerando que obtienen el acceso para poder cumplir con su trabajo dentro de la empresa.

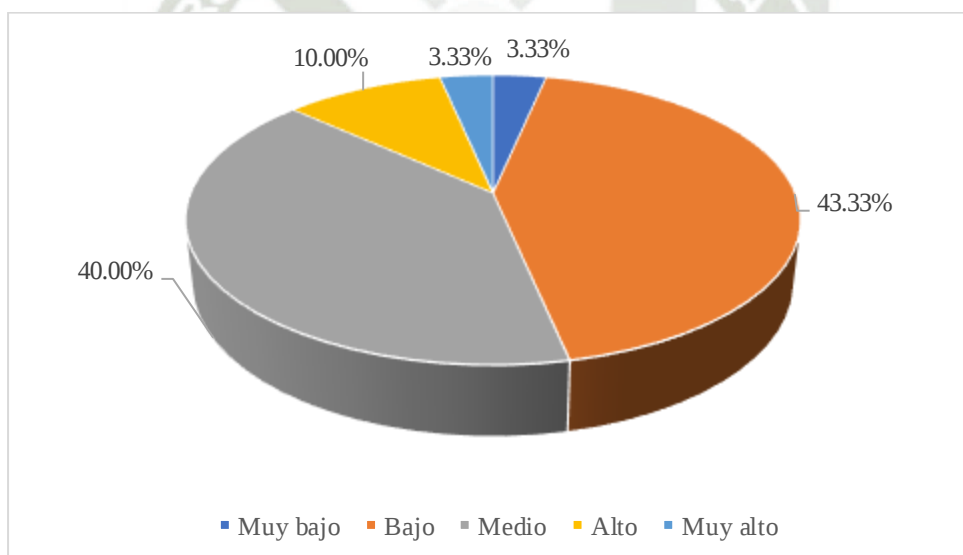
3. Los compañeros de trabajo cooperan entre si

Tabla 10 : Tabla de Frecuencia de los compañeros de trabajo cooperan entre si

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	13	43.33%
Medio	12	40.00%
Alto	3	10.00%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3 : Compañeros de trabajo cooperan entre si



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11 : Resultados Estadísticos de los compañeros de trabajo cooperan entre si

Media	2.667
Error típico	0.154
Mediana	3.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.844
Varianza de la muestra	0.713
Curtosis	0.802
Coficiente de asimetría	0.723
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	80.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a los factores principales que ayudan a la contribución del éxito de cualquier organización, va a depender mucho, de sí, los colaboradores pueden laborar en conjunto o no.

En particular, en estos tiempos donde la situación ha resultado complicada, es necesario desarrollar un equipo de trabajo, un punto principal, para un ambiente de trabajo favorable, donde los compañeros permitan ejercer un ambiente, promoviendo la buena relación entre ellos. Actualmente, el laborar dentro de un equipo de trabajo, permite a los colaboradores, hacerse más efectivos, más responsables, más creativos, entre otros, con las labores que se les asigna de acuerdo a su puesto de trabajo, muy al contrario de los que lo hacen de manera individual. De esta manera, el contar con un ambiente de trabajo, donde los colaboradores tienen una baja actitud, pésima, o de poco interés, impacta, en tener un ambiente no favorable, desanimando a estructurar la posibilidad de relacionarse con un ambiente armonioso, trayendo por consecuente incomodidad a los demás compañeros y a su vez, afectando el rendimiento de las laborales.

La cooperación entre sí, aporta una relación entre todos los compañeros, se vuelven más responsables con las actividades que realizan, contribuyendo a contar con una buena motivación, en especial cuando se trabaja de forma virtual, en relación a los compañeros que cooperan entre sí, se observa que de un 100%, el 43.33% da un bajo calificativo, dando como resultados, los que piensan, que los compañeros no colaboran entre sí y un 3.33% que sí, encuentran que los compañeros colaboran entre sí, a la paralela de un 3.33% que considera que no cuenta para nada con una buena relación con los compañeros de trabajo.

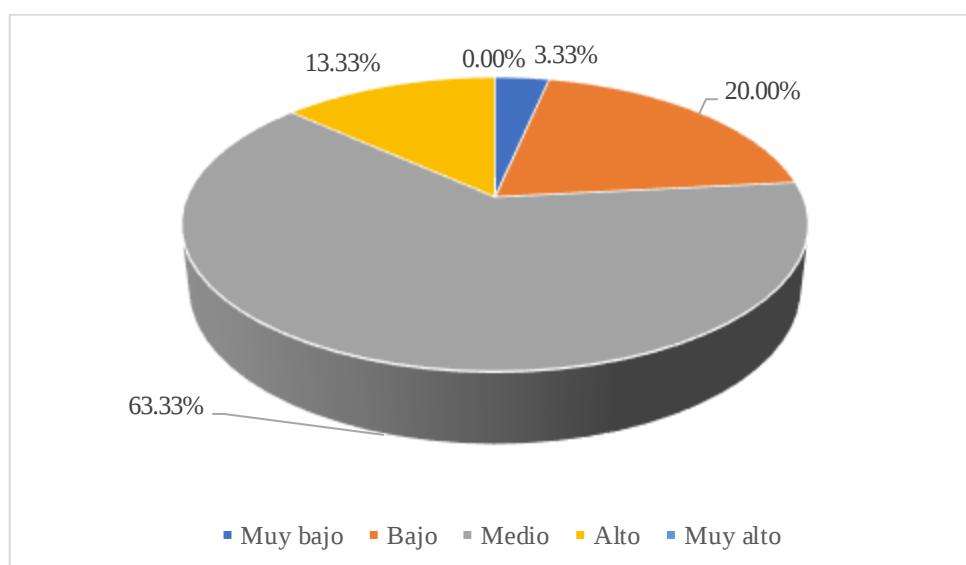
4. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados

Tabla 12 : Tabla de Frecuencia donde el jefe se interesa por el éxito de sus empleados

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	6	20.00%
Medio	19	63.33%
Alto	4	13.33%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4 : El jefe se interesa por el éxito de sus empleados



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13 : Resultados Estadísticos donde el jefe se interesa por el éxito de sus empleados

Media	2.867
Error típico	0.124
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.681
Varianza de la muestra	0.464
Curtosis	1.016
Coefficiente de asimetría	-0.530
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	86.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Desde el punto de vista, cuando se llega a liderar un equipo de trabajo, se centran en diferentes puntos de vista, para lograr una motivación en los colaboradores. Actualmente el comportamiento de todos los colaboradores influye en el desempeño y rendimiento dentro de

una organización, mientras la forma de ser de cada colaborador influye en cómo se desenvuelven, entre otros. La motivación juega un papel importante en las personas, representando el esfuerzo a los objetivos de la organización, supeditando el esfuerzo para complacer alguna obligacional individual.

Muchas veces un líder no fomenta las motivaciones en los colaboradores, ni tampoco logra ser líder, un líder es empático, debe escuchar a su personal a cargo, se compromete a lograr una relación basada en la confianza, en la autenticidad, en la integridad, haciendo que los colaboradores logren sentirse seguros, se sientan a meno su lugar de trabajo, siendo transparentes y confiables.

De esta manera es importante alcanzar una buena relación con los colaboradores, es importante que se conozca a cada uno de ellos, que demuestre disposición por tener un ambiente tranquilo, para su bienestar, su comodidad y siempre conociendo las metas de cada uno de ellos. En el presente estudio, la empresa de Gas Natural, podemos ver que un 63.33% tiene un promedio medio, donde nos indica que el jefe se encuentra en un punto medio, donde ni se relaciona o muestra poco interés por el éxito de los colaboradores, y el 3.33% concuerda que no existe esa relación, que el jefe no se involucra en el progreso de su personal.

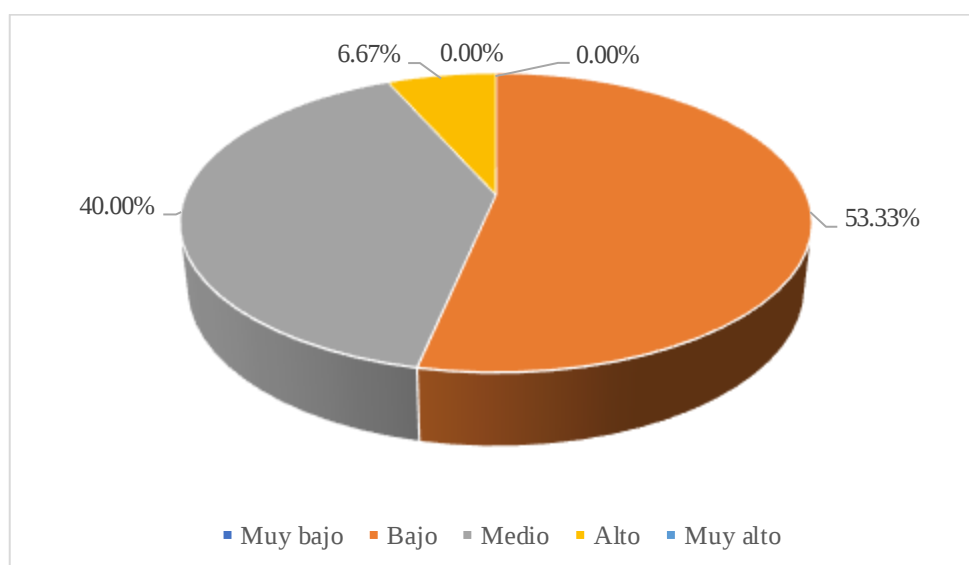
5. En mi oficina, la información fluye adecuadamente

Tabla 14 : Tabla de Frecuencia donde la información fluye adecuadamente

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	16	53.33%
Medio	12	40.00%
Alto	2	6.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5 : La información fluye adecuadamente



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15 : Resultados estadísticos donde la información fluye adecuadamente

Media	2.533
Error típico	0.115
Mediana	2.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.629
Varianza de la muestra	0.395
Curtosis	-0.321
Coefficiente de asimetría	0.758
Rango	2.000
Mínimo	2.000
Máximo	4.000
Suma	76.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

No obstante, en la actualidad, las organizaciones acumulan una gran cantidad de información empresarial, dicha información debe ser llevada de una manera adecuada, para conocer el pasado, presente y hacia dónde va la organización, sobre todo en la tecnológica,

que la mayoría de las organizaciones se encuentra incursionando. El contar con la información exacta y precisa es un recurso muy valioso para las empresas, ya que de ella dependen algunas variables para el crecimiento de la misma, a partir de dicha información, se tomarán decisiones y se proyectarán metas y objetivos.

Esto indica que el flujo de información dentro de las empresas cambia a diario, con las operaciones logísticas, financieras, administrativas, de recursos humanos, producción y en general todos los datos que se manejen dentro de ella, y el éxito de las mismas, depende en su mayoría de los objetivos fijados. Para esta tarea, los directivos de las empresas deben apoyarse en la gestión de esta información, con el fin de conocer el estado actual de la compañía en los diversos aspectos y áreas ya mencionadas.

Una empresa, que es capaz de manejar de forma adecuada la información, puede lograr incluso altos niveles competitivos en el mercado donde se desenvuelve, gracias a esto, los equipos de trabajo presentes en la organización pueden identificar las fortalezas y debilidades de la misma, para una mejor planeación y un alcance factible.

Uno de los objetivos básicos del manejo de información, es apoyar la toma de decisiones de la gerencia, que contribuirá a futuro con el crecimiento y expansión de la misma. Se puede observar que 40% no está ni de acuerdo ni desacuerdo con el manejo de la información, pero que debería mejorar para poder hacer un mejor trabajo y un 6.67% piensa que es suficiente con la información que se maneja.

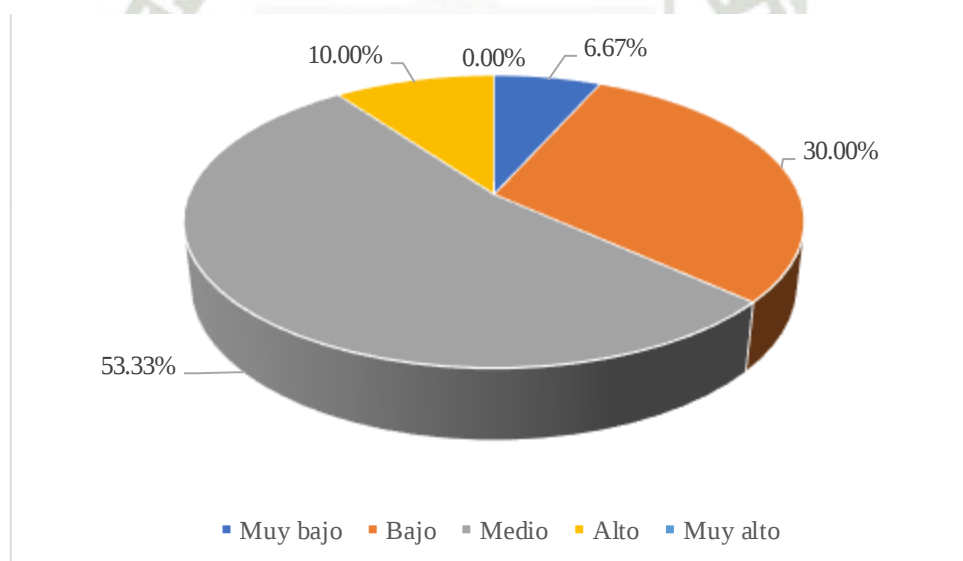
6. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo

Tabla 16 : Tabla de frecuencia donde se define los objetivos y las acciones

	F	%
Muy bajo	2	6.67%
Bajo	9	30.00%
Medio	16	53.33%
Alto	3	10.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6 : Se define los objetivos y las acciones



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17 : Resultados estadísticos donde se define los objetivos y las acciones

Media	2.667
Error típico	0.138
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.758
Varianza de la muestra	0.575
Curtosis	0.116
Coefficiente de asimetría	-0.358
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	80.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

No obstante, en diferentes empresas no en todas, no se tiene bien definido los objetivos en una organización, es importante que estos objetivos, lo tengan claro todos los colaboradores, como jefes y demás personal. La estructura organizacional, se basa siempre en los principios básicos, los cuales son la misión, la visión y valores. Estos principios, las organizaciones los tienen establecidos, pero no se ponen en práctica, no teniendo bien establecidos los objetivos por ende no hay vínculo, un compromiso de empresa- colaborador y colaborador-empresa, que se debe tomar para cumplir las metas establecidas.

En conclusión, los objetivos de una organización deben ser definidos como los resultados que la empresa desea ocupar en un largo plazo. Viendo los resultados dados, nos muestra que un promedio de 53.33% no tienen bien definidos los objetivos y las acciones, no tomando la importancia que se debe, dando una preocupación de no tener claro los principios básicos, mientras que un 6.67% considera que los objetivos ni las acciones, no tiene nada de importancia y que ellos solo cumplen con el trabajo que se les ha asignado, implicando que

los colaboradores no tienen la base de cómo funciona la organización y esto es una desventaja ante la organización.

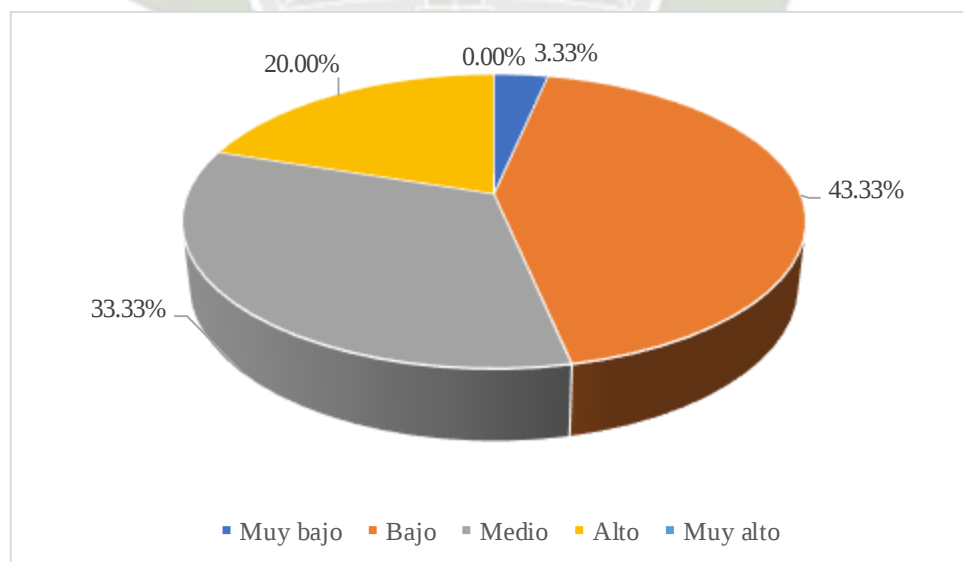
7. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea

Tabla 18 : Tabla de Frecuencia donde las evaluaciones ayudan a mejorar el desempeño

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	13	43.33%
Medio	10	33.33%
Alto	6	20.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7 : Las evaluaciones ayudan a mejorar el desempeño



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19 : Resultados Estadísticos donde las evaluaciones ayudan a mejorar el desempeño

Media	2.700
Error típico	0.153
Mediana	3.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.837
Varianza de la muestra	0.700
Curtosis	-0.854
Coefficiente de asimetría	0.257
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	81.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto las evaluaciones, son un proceso de aprendizaje para el personal, se realizan de forma periódica y constante cada vez que se requiera, descubriendo sus puntos fuertes y débiles, con el objetivo de ayudarlos a mejorar en su área de trabajo y de forma personal.

Actualmente las evaluaciones de desempeño, permiten proyectar a los colaboradores mejoras personales y profesionales dentro de la empresa, capacitando y desarrollando a todo el personal, para poder alinear las metas individuales con las de cada área y en forma paralela con la organización, permitiendo brindar una solución a un punto importante dentro del área de recursos humanos, que es medir el rendimiento de todo el personal y su talento, siendo el mejor método para desarrollar los índices, mediante un proceso de gestión y evaluación de las capacidades de los colaboradores, permitiendo tomar las mejores decisiones estratégicas dentro de la organización. En la empresa de Gas Natural, se puede observar que hay un desbalance de 43.33% un nivel bajo dentro de un estudio al 100% que no está conforme con

las evaluaciones, ni capacitaciones brindadas y el nivel más alto del 20% que, si están de acuerdo con las evaluaciones, este número es muy bajo para un total de trabajadores, por lo tanto, deben enfocarse en poner nuevas estrategias, para que el personal este totalmente capacitado y puedan dar y rendir un buen trabajo.

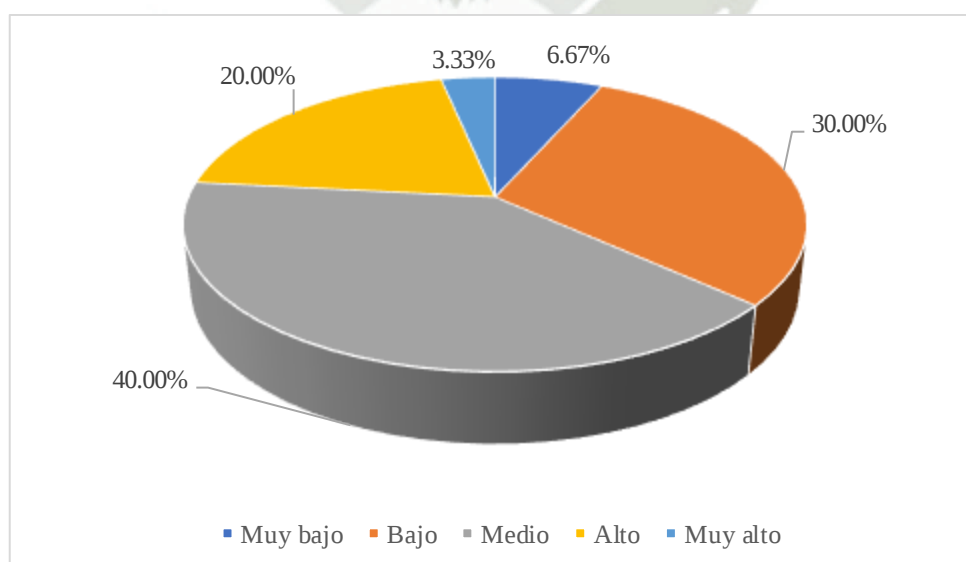
8. Se valora los altos niveles de desempeño

Tabla 20 : Tabla de Frecuencia de Valor a los altos niveles de desempeño

	F	%
Muy bajo	2	6.67%
Bajo	9	30.00%
Medio	12	40.00%
Alto	6	20.00%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8 : Valor a los altos niveles de desempeño



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21 : Resultados Estadísticos de Valor a los altos niveles de desempeño

Media	2.833
Error típico	0.173
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.950
Varianza de la muestra	0.902
Curtosis	-0.206
Coficiente de asimetría	0.096
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	85.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Es importante destacar que los integrantes de un conjunto de colaboradores de un alto desempeño tienen un objetivo común entre ellos, laboran para suprimir impedimentos y aprender juntos, dan solución a problemas de una alta complejidad en periodos muy cortos, permaneciendo motivados juntamente con un buen vínculo.

Son considerados independientes y autoorganizados, su temor a equivocarse es de un nivel bajo, contando con un conocimiento muy bueno en el campo donde se desenvuelven, los valores, un factor principal que les ayuda a resolver problemas internos, respetando las opiniones de otras personas, contando con una capacidad de tomar buenas decisiones sin la necesidad de un superior, ellos se enfocan y asumen los riesgos que les permiten lograr las metas. Un líder no ejerce control, un líder, guía para mantenerlos enfocados, removiendo los impedimentos, de esta manera que den lo mejor de sí mismos.

Los miembros de un conjunto de trabajadores de alto desempeño no buscan sobresalir individualmente, ellos reconocen que se debe trabajar en conjunto, centrándose en

un objetivo común, buscando la interacción, de esta manera no pierden tiempo en conflictos, si no por el contrario, remueven los obstáculos, motivando a que den lo mejor de cada uno.

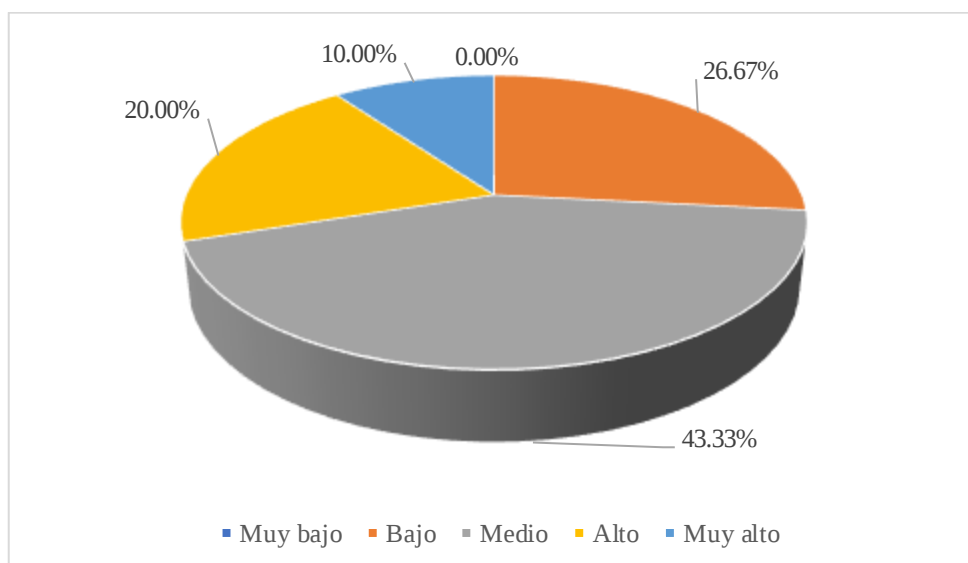
Cada participante contribuye y hace lo que es necesario para el cumplimiento de las metas en conjunto, tiene conocimiento sobre las tareas de los demás integrantes del equipo, esto ayuda a tomar mejores decisiones y lo principal a tener confianza en sí mismos y confianza en el otro. Cada integrante sabe cuáles son sus cualidades, habilidades, como también sus limitaciones, así como las del equipo. Lo que suma que todas estas personas sean transparentes, cooperen a que haya un ambiente de trabajo adecuado, ameno, porque ellos tienen claro que esto ayuda para ser más tolerantes, ser más creativos, más que un equipo de trabajo eficiente se requiere de cierta maduración para poder lograrlo. Como apreciamos en la tabla de resultados, si se valora los altos niveles de desempeño nos damos cuenta de que el nivel más alto es el 3.33% es un porcentaje muy bajo y el 40% de un total de un 100% sienten que no se enfocan, ni para bien o para mal, haciendo que el trabajo que realicen, lo realicen sin alguna motivación, si no solo por cumplir.

9. Existen suficientes canales de comunicación

Tabla 22 : Tabla de Frecuencia de Canales de comunicación

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	8	26.67%
Medio	13	43.33%
Alto	6	20.00%
Muy alto	3	10.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9 : Canales de comunicación


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 23 : Resultados Estadísticos de Canales de comunicación

Media	3.133
Error típico	0.171
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.937
Varianza de la muestra	0.878
Curtosis	-0.421
Coefficiente de asimetría	0.527
Rango	3.000
Mínimo	2.000
Máximo	5.000
Suma	94.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Para establecer una buena comunicación dentro de la organización, es primordial elegir canales de comunicación adecuados y ponerlos en práctica de una manera eficiente.

Es importante destacar, que la comunicación interna es de suma importancia para sostener el buen funcionamiento de una empresa, no solo ayuda a tener todo de una manera más ordenada y eficaz, si no que permite la creación de un ambiente saludable.

Dentro de una organización existen diversos canales de comunicación, que se utilizan para el rendimiento de los colaboradores, cabe señalar que se tiene diferentes tipos como: los canales formales y canales informales, estos sirven para una comunicación más formal como dar información oficial, ordenes, comunicados, cartas, memorandos entre otros, mientras que los canales informales se arman de murmuraciones y conversaciones. Si bien ambos canales de comunicación nos permiten observar un mayor control del flujo de la comunicación, esto no nos permite predecir el comportamiento general dentro de la empresa.

En definitiva para una estrategia de comunicación, es fundamental considerar que la información fluya adecuadamente por los diversos tipos de canales, cabe mencionar que estos pueden ser transmitidas por otros medios como son los tecnológicos, este medio se convierte en un elemento muy importante de la organización y de la comunicación, como son los chats, los correos, las diferentes redes sociales, los blogs, las videollamadas, entre otros tantos servicios que ofrece hoy por hoy los servicios tecnológicos. Otro medio son los escritos, este medio es más general, permitiendo establecer un mensaje comprobable para comunicar a toda la organización, estos pueden ser las cartas, oficios, publicaciones institucionales y por último la comunicación oral, estos se transmiten mediante las reuniones, llamadas telefónicas, etc.

Los canales de comunicación sirven para transmitir todo mensaje relacionado dentro de la organización, cabe destacar la importancia que lleva tener un buen canal de información interna para fomentar una relación bidireccional, la comunicación debe fluir adecuadamente en todas las direcciones, para que los colaboradores puedan aportar para el desarrollo y crecimiento de la organización.

Evaluando los resultados de la tabla donde se ve si existen suficientes canales de comunicación se puede observar, que el mayor puntaje con un 43.33% da un promedio medio, donde no hay una comunicación fluida, lo que retrasa el crecimiento de la organización y el 10% dando a conocer que la comunicación si fluye de manera correcta.

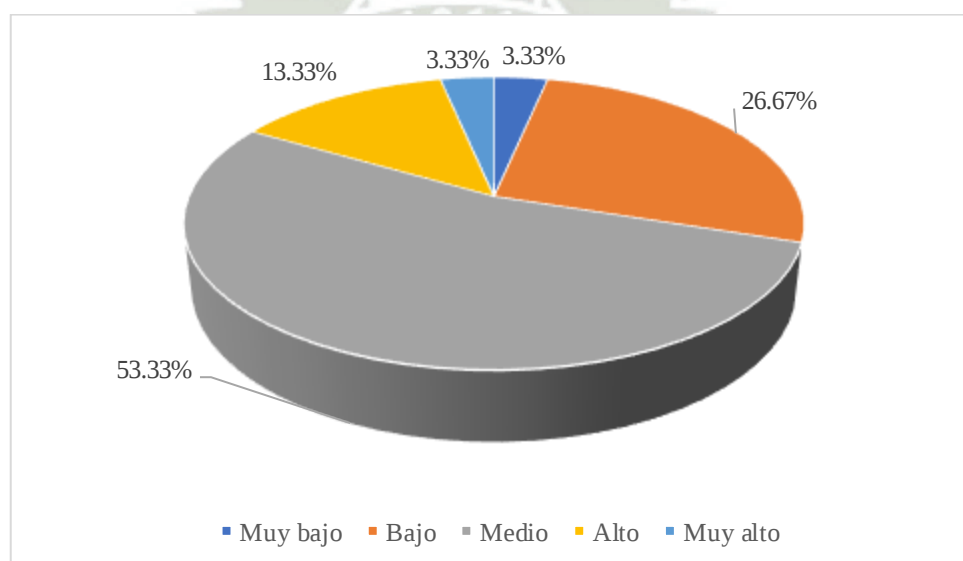
10. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas

Tabla 24 : Tabla de Frecuencia de responsabilidades del puesto claramente definidas

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	8	26.67%
Medio	16	53.33%
Alto	4	13.33%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10 : Responsabilidades del puesto claramente definidas



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25 : Resultados Estadísticos de Responsabilidades del puesto claramente definidas

Media	2.867
Error típico	0.150
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.819
Varianza de la muestra	0.671
Curtosis	0.802
Coefficiente de asimetría	0.259
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	86.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

En cada organización las responsabilidades, las obligaciones, los deberes, están de acorde al cargo que cada puesto ocupa. Las responsabilidades se fijan por el grado de autoridad del puesto. Sin importar la magnitud, tamaño de la empresa, uno de los problemas, es la falta de claridad de las responsabilidades de los puestos, que se le asigna a cada integrante de la organización, debido a que no encuentran bien definidas las responsabilidades y muchos de los integrantes de la organización desconoce sobre estas, teniendo que relacionarse con una mayor continuidad, muchos tienen un pensamiento erróneo sobre las responsabilidades con las tareas a desempeñar.

Se puede diferenciar las responsabilidades como las obligaciones a la que los colaboradores tienen cómo respuesta, ante el puesto que ocupa dentro de la organización, se genera acciones para poder dar un rendimiento en un tiempo dado.

Es importante que para cada responsabilidad, se tenga en claro el resultado a obtener, la meta bien definida, los indicadores que se utilizaran para poder dar un completo seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades del puesto, también a tener en cuenta el grado de autoridad de cada puesto, el cual se tiene que gestionar para asignar la responsabilidad que le son del puesto, mientras que las tareas son las actividades regulares y consistentes que se debe cumplir con cada responsabilidad, en una organización no es cuanto logras hacer, si no cuanto logras aportar, para dar cumplimiento con la responsabilidad asignada mediante metas, objetivos etc. En los resultados dados, se puede apreciar que de un 100%, un 53.33% no tienen bien definidos las responsabilidades de su puesto de trabajo, o si las tienen, no las tienen bien en claro, por otro lado, un 3.33% de un promedio muy bajo desconoce de sus responsabilidades del puesto y a la paralela un 3.33% si tiene un conocimiento claro de las responsabilidades que tiene que desarrollar.



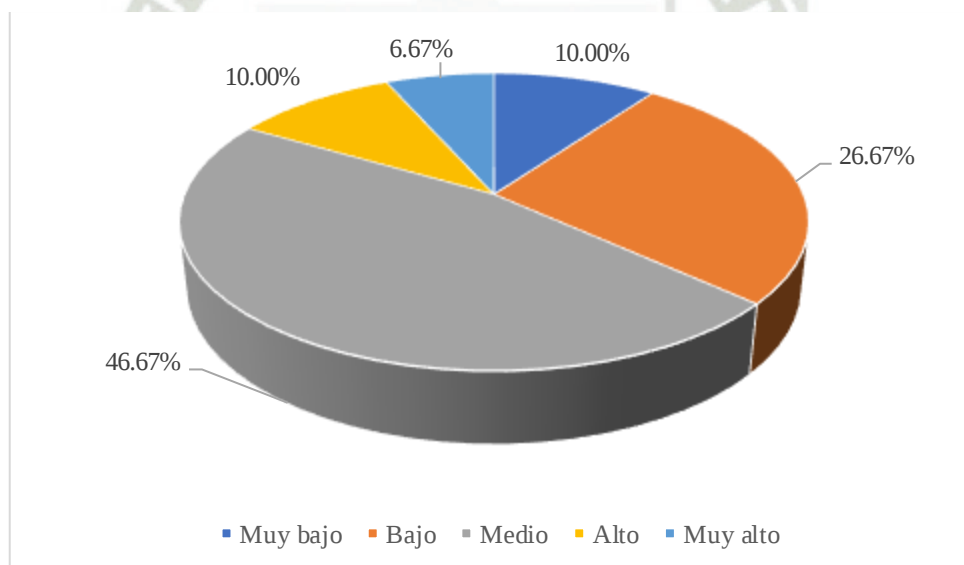
11. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía

Tabla 26 : Tabla de frecuencia de Interacción con personas de mayor jerarquía

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	8	26.67%
Medio	14	46.67%
Alto	3	10.00%
Muy alto	2	6.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11 : Interacción con personas de mayor jerarquía



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 27 : Resultados Estadísticos de Interacción con personas de mayor jerarquía

Media	2.767
Error típico	0.184
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	1.006
Varianza de la muestra	1.013
Curtosis	0.333
Coficiente de asimetría	0.288
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	83.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Es importante destacar, que en una organización debe existir una buena relación y la comunicación con todos los compañeros, incluyendo los niveles de alta jerarquía, con el respeto que se merecen todo el personal, no se puede pasar por alto tener una buena relación con todo el personal, se debe contar con cierta confianza, pudiendo visualizar la relación con rangos de alta jerarquía, contando con tener un respeto de por medio debido a los cargos, conllevando a que los colaboradores no miren con desinterés a la empresa y quien la dirige, si no por el contrario, contar con una mano, sabiendo que el superior pone de su parte, no solo para realizar su trabajo, también para poder interactuar con el personal, brindando a que se logre un ambiente adecuado, una manera más fácil de trabajar, de poder cumplir con todas las responsabilidades, que comprenda las diferentes situaciones que se pueda presentar, para así ayudarlos a crecer en todos los aspectos, un jefe, un superior de mal genio no conlleva a nada, solo a que el personal pueda sentir incomodidad, hasta miedo de poder tener una relación con su superior. Dentro de los resultados, se puede observar que 46.67% nos muestra que hay un

poco de interacción con los superiores y esto debería mejorar, y un 6.67% nos comenta que si existe una buena interacción.

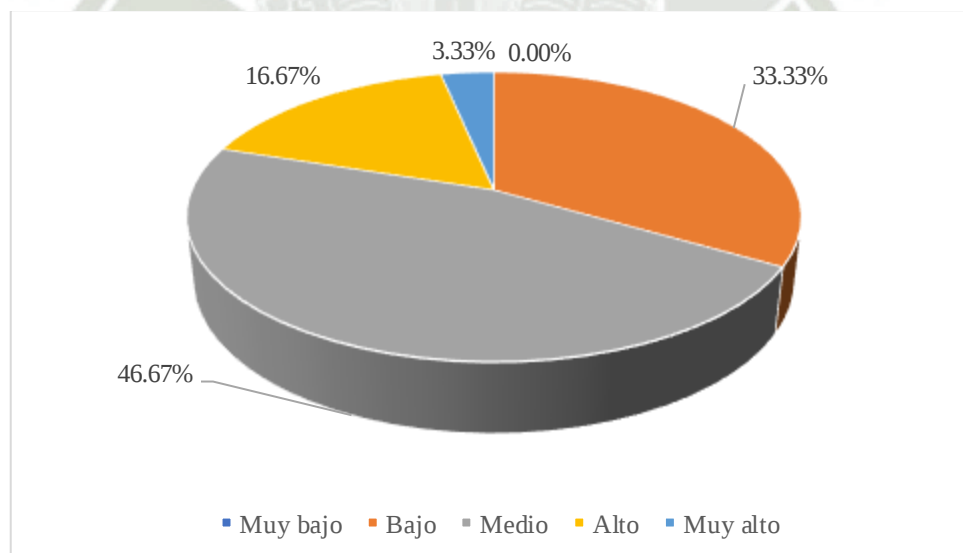
12. Los jefes promueven la capacitación que se necesita

Tabla 28 : Tabla de Frecuencia donde se promueve la capacitación

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	10	33.33%
Medio	14	46.67%
Alto	5	16.67%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12 : Se promueve la capacitación



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 29 : Resultados Estadísticos donde se promueve la capacitación

Media	2.900
Error típico	0.147
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.803
Varianza de la muestra	0.645
Curtosis	0.063
Coefficiente de asimetría	0.616
Rango	3.000
Mínimo	2.000
Máximo	5.000
Suma	87.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Las capacitaciones constantes dentro de una organización son la base para la ampliación de conocimientos en los colaboradores, desarrollando un trabajo más arduo.

La capacitación hace a los colaboradores más seguros, más competitivos, sintiendo, que pueden desarrollarse mejor en su labor de trabajo, incrementando sus habilidades, sus conocimientos, formándolos más competitivamente para el mercado, la confianza que se genera hace que ellos se sientan más motivados.

La motivación que siente un colaborador ayuda a mejorar sus ideas, puliendo sus capacidades, esto ayuda a tener una visión más clara del entendimiento de las responsabilidades del puesto del trabajo. Los proyectos de desarrollo y capacitación hacen que las personas tengan conocimientos bien estructurados, tengan una mayor seguridad, un buen nivel de comunicación y el cumplimiento de las actividades asignadas.

Una buena capacitación no solo ayuda al colaborador a desarrollar eficientemente su trabajo dentro de la organización, no solo se invierte en los colaboradores, si no que ponen en ventaja la oportunidad de crecer mediante un personal capacitado. Del 100% del

estudio realizado, se observa que el 46.67% casi la mitad del personal, los jefes no se relacionan con la capacitación de su personal y un 3.33% opinan que la capacitación que se le da al personal es la adecuada y necesaria.

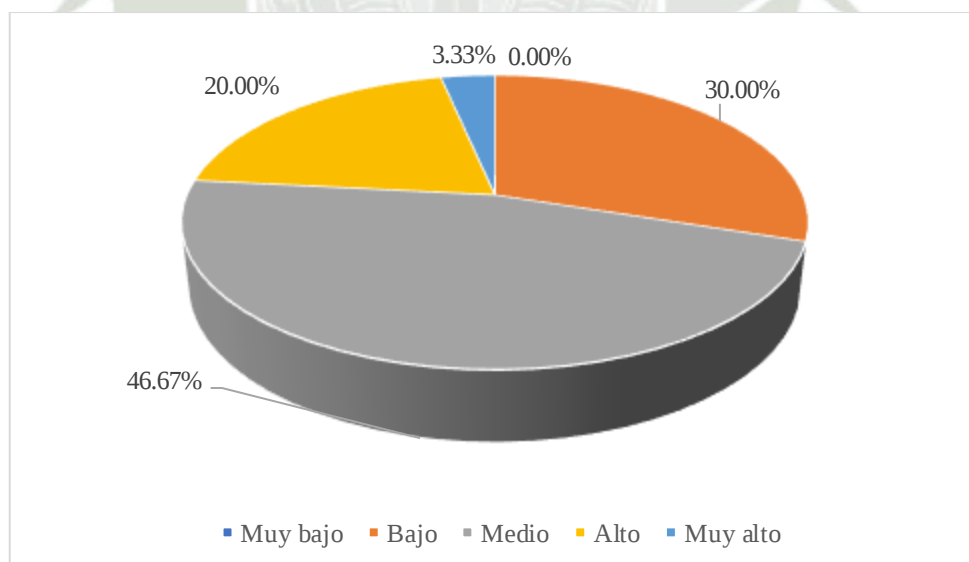
13. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras

Tabla 30 : Tabla de Frecuencia donde se promueve ideas creativas o innovadoras

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	9	30.00%
Medio	14	46.67%
Alto	6	20.00%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13 : Se promueve ideas creativas o innovadoras



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 31 : Resultados Estadísticos donde se promueve ideas creativas o innovadoras

Media	2.967
Error típico	0.148

Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.809
Varianza de la muestra	0.654
Curtosis	-0.184
Coefficiente de asimetría	0.482
Rango	3.000
Mínimo	2.000
Máximo	5.000
Suma	89.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Desde la perceptiva, el ingenio es la capacidad de inventar, imaginar y descubrir algo nuevo. En general las personas somos creativas, pero por los problemas del día a día, se ha perdido el intelecto.

Las personas creativas generan nuevas ideas y las ideas ya existentes, que sean mejoradas, existen diferentes técnicas para la creación de ideas, como pensando en opuesto, ayudando a descubrir cierta relación para la creación de nuevas ideas y despejando la mente.

Para generar nuevas ideas algunas personas, suelen darse un respiro, la mente está en constante movimiento, lo que genera que se piense demasiadas cosas y no pueda proyectarse en las nuevas ideas.

En una organización las ideas tienen que fluir, esto ayuda a que la empresa pueda obtener ventajas hacia otras, como por ejemplo en el área de marketing, tener una buena publicidad de la empresa, ayuda a las personas que tengan una confianza, que conozcan el producto o servicio, incrementando así las ganancias hacia la empresa. Dentro del estudio realizado se encontró, que de un total de 100%, un 46.67% siente que sus ideas no son tomadas en cuenta como deberían ser, no están conforme con la manera como se promuevan las ideas creativas dentro de la organización, mientras que un 3.33% un

porcentaje bajo, de que las ideas si son manejadas de la mejor manera aplicadas en la organización.

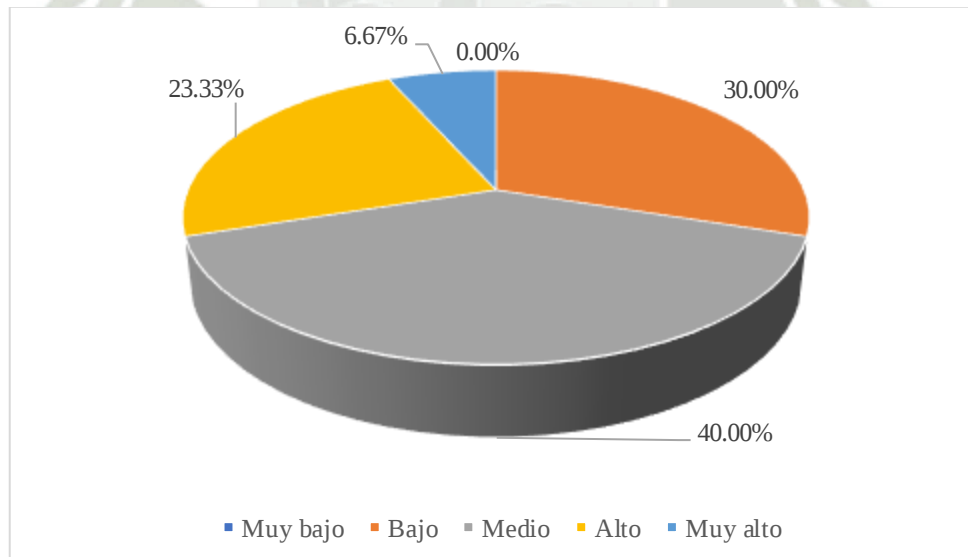
14. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo

Tabla 32 : Tabla de Frecuencia donde se dispone de tecnología necesaria

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	9	30.00%
Medio	12	40.00%
Alto	7	23.33%
Muy alto	2	6.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14 : Se dispone de tecnología necesaria



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 33 : Resultados Estadísticos donde se dispone de tecnología necesaria

Media	3.067
Error típico	0.166
Mediana	3.000
Moda	3.000

Desviación estándar	0.907
Varianza de la muestra	0.823
Curtosis	-0.525
Coefficiente de asimetría	0.456
Rango	3.000
Mínimo	2.000
Máximo	5.000
Suma	92.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

En el mundo actual, la tecnología en la organización ha cambiado por completo, las empresas han logrado expandirse de una manera más rápida, proyectándose a altos niveles y llevando información de una manera eficaz.

La tecnología ha logrado que la información sea más rápida y eficiente, haciendo a sus colaboradores más productivos dentro de la organización. Esta nueva manera de llegar más lejos, ha logrado que las empresas se lleguen a posicionar de una manera más rentable en el mercado, adaptándose a los diferentes cambios de un mundo lleno de oportunidades, por este motivo es importante conocer la utilidad del uso de la tecnología y disponer de ella, de una manera responsable y accesible, la tecnología no solo implica una comunicación externa si no interna, contribuyendo a que los clientes y la empresa accedan a la información por los distintos canales.

La tecnología ayuda a grandes rasgos a que se pueda realizarse trámites, realizar consultas, contenidos, información, etc. Una información bien utilizada puede estar al alcance de todos. En la empresa de gas se logra ver, que el 6.67% está conforme en que, si se dispone de la información necesaria, mientras que un 40% no está conforme con el acceso, habiendo una gran discrepancia entre ambos.

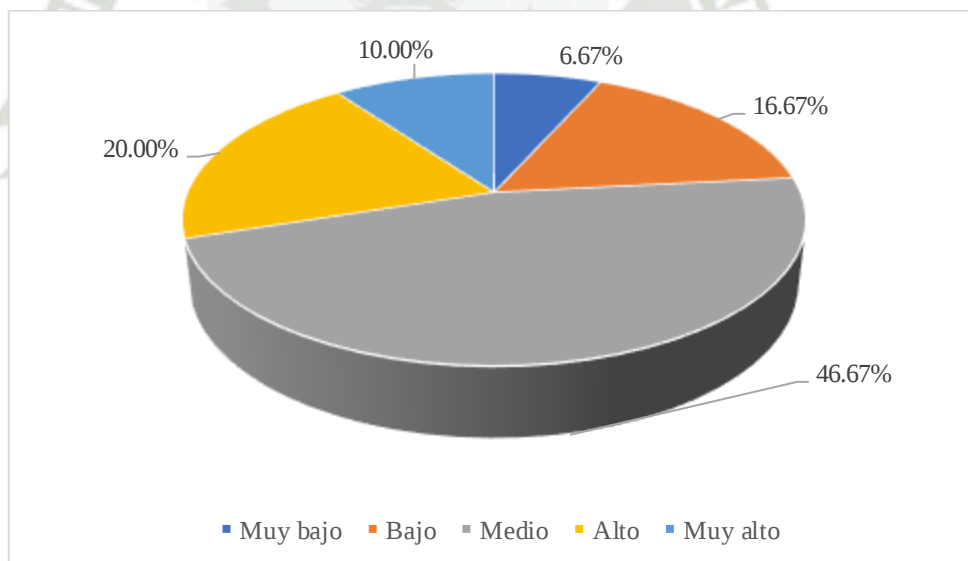
15. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

Tabla 34 : Tabla de Frecuencia donde la remuneración acorde al desempeño y logros

	F	%
Muy bajo	2	6.67%
Bajo	5	16.67%
Medio	14	46.67%
Alto	6	20.00%
Muy alto	3	10.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15 : La remuneración acorde al desempeño y logros



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 35 : Resultados Estadísticos donde la remuneración acorde al desempeño y logros

Media	3.100
Error típico	0.188
Mediana	3.000
Moda	3.000

Desviación estándar	1.029
Varianza de la muestra	1.059
Curtosis	0.041
Coefficiente de asimetría	-0.008
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	93.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Desde el punto de vista, las empresas por lo general desean mejorar la productividad y la responsabilidad con sus colaboradores, recurriendo al pago de remuneraciones por su desempeño, el apoyo al personal mediante un pago por su desempeño y sus labores asignadas hará indispensable el éxito de la empresa. De esta manera las empresas no tengan algún inconveniente, teniendo un sistema de pago por desempeño, donde se le entrega dinero al colaborador a cambio de un servicio brindado, este sistema se ha puesto en marcha ya un tiempo atrás y está tomando fuerza con el transcurso de los años.

Dentro de la remuneración de un colaborador, existe un pago fijo establecido, que se entrega sin importar cuanto haya laborado, muy aparte de los objetivos o metas que haya alcanzado, teniendo resultados que sean beneficiosos para la empresa, la organización necesita realizar una evaluación de los logros obtenidos, así como los recursos que se han utilizado para el desarrollo de las actividades. Del total del 100% de los trabajadores en la empresa de Gas, se puede observar que un 46.67% siente que el pago no es del todo favorable, no está ni conforme ni desconforme con el pago que se les dan, mientras que un 6.67% es un nivel muy bajo que se encuentra desconforme con el pago que se les brinda.

Esto hace que influya en que los colaboradores no se sientan motivados para el desarrollo de las actividades, al observar que un colaborador con una remuneración acorde

hará que su desenvolvimiento sea más productivo y por ello pueda tener ventaja la empresa, ya que estaría cumpliendo con las metas establecidas.

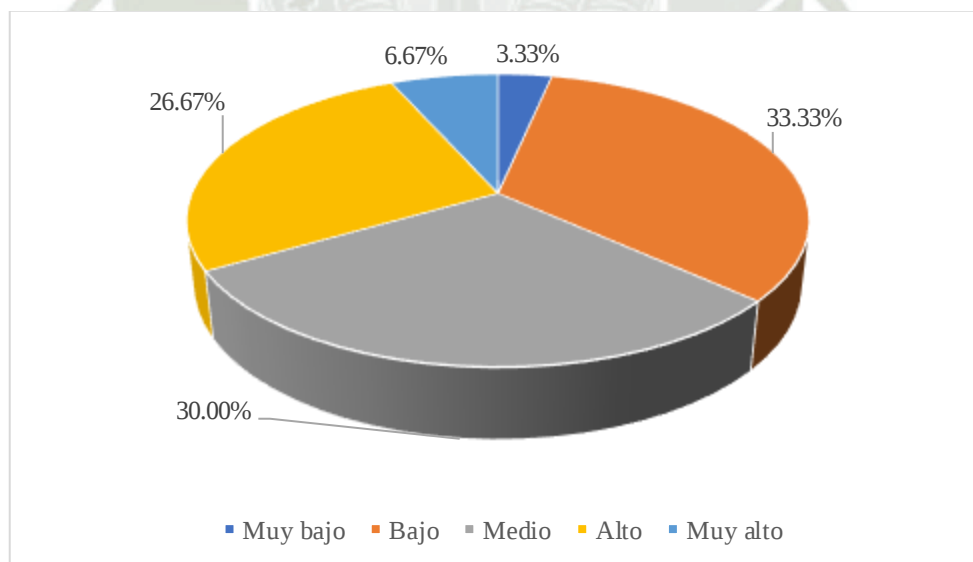
16. Uno de los problemas es que la gente no asume las responsabilidades del trabajo

Tabla 36 : Tabla de Frecuencia donde no asumen responsabilidades en el trabajo

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	10	33.33%
Medio	9	30.00%
Alto	8	26.67%
Muy alto	2	6.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16 : No asumen responsabilidades en el trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 37 : Resultados Estadísticos donde no asumen responsabilidades en el trabajo

Media	3.067
Error típico	0.185

Mediana	3.000
Moda	4.000
Desviación estándar	1.015
Varianza de la muestra	1.030
Curtosis	-0.751
Coefficiente de asimetría	0.071
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	92.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Este es un tema que abarca mucho con llevar un ambiente laboral en armonía. Un líder debe llevar a su equipo de trabajo a tener altos niveles de rendimiento, pero algunos no lo manejan de esta manera, algunos colaboradores no les gustan llevar más responsabilidades de las que se le asignan, llevando a que el equipo de trabajo tenga un bajo rendimiento, perjudicando a algunos compañeros, cumpliendo con responsabilidades que no les corresponden.

Las consecuencias pueden ir más allá, teniendo discrepancias entre las relaciones laborales, si no se ve un cambio por optar este comportamiento, los objetivos y resultados se verán afectados en el rendimiento de la empresa. Como notamos, todos los colaboradores asumen responsabilidades al momento de ingresar a laborar en una empresa y conforme vayan asumiendo cargos se incrementa dicha responsabilidad, teniendo un equilibrio que permita alcanzar los objetivos grupales y las metas personales, el obtener el éxito en la planificación de los objetivos es importante para los integrantes, adquieren responsabilidad.

Un líder debe ver este problema, aportar en vez de perjudicar. La falta de interés en cumplir los objetivos, las tareas asignadas no cumplidas, quejarse de los demás compañeros de trabajo, no estar a gusto en su lugar de trabajo, la falta de confianza y no hacerse

responsable de sus responsabilidades, son algunos puntos importantes de que un colaborador no sienta ameno su lugar de trabajo. Dentro de los resultados dados, 33.33% muestra que la responsabilidad en el trabajo no es la que cada colaborador debe tener, si no que sobrecargan de trabajo a algunos más que otros, cuando cada colaborador debe tener sus funciones, y el 6.67% muestran que las funciones y responsabilidades están bien asignadas, el ser un colaborador que cumple con las funciones que se le brinda, no solo da resultados positivos, si cada colaborador cumple sus funciones sin darle a otros lo que cada uno tiene que hacer, no solo tendrá un ambiente grato, también podrá contar con un mejor equipo.

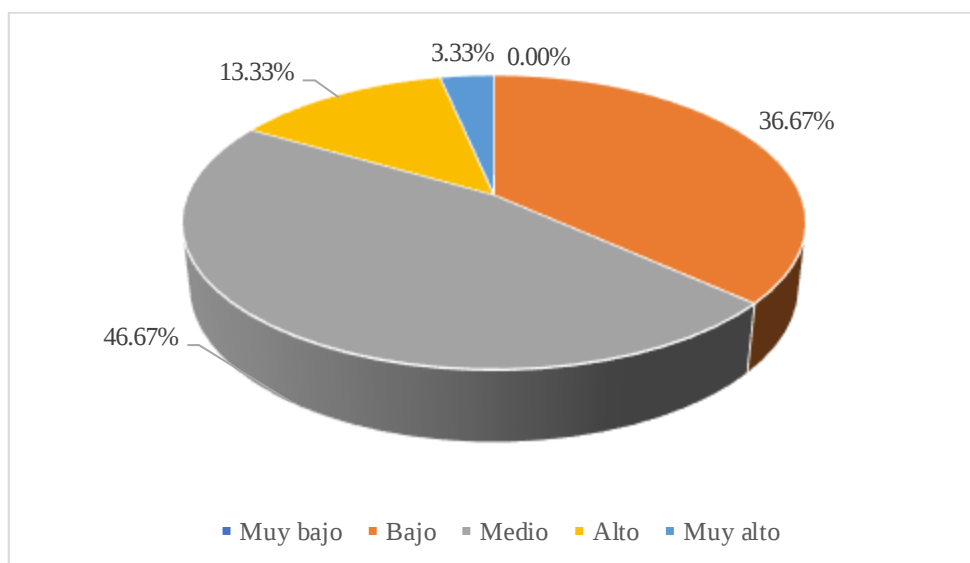
17. **En esta empresa, mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe**

Tabla 38 : Tabla de Frecuencia donde el reconocimiento que se percibe por el trabajo

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	11	36.67%
Medio	14	46.67%
Alto	4	13.33%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17 : Reconocimiento que se percibe por el trabajo



Fuente: Elaboración Propia



Tabla 39 : Resultados Estadísticos donde el reconocimiento que se percibe por el trabajo

Media	2.833
Error típico	0.145
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.791
Varianza de la muestra	0.626
Curtosis	0.421
Coeficiente de asimetría	0.762
Rango	3.000
Mínimo	2.000
Máximo	5.000
Suma	85.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

El reconocimiento del trabajo realizado se da mediante un servicio, usualmente se da un sueldo fijo a cambio de prestar servicios para la empresa donde se labora.

Cuando se habla de reconocimiento se habla de una remuneración o un reconocimiento físico, que es una forma de recompensa que la empresa da a sus colaboradores, relacionándose coste-beneficio, podemos observar, que se tiene dos opciones, se utiliza para una motivación y para un mejor desempeño

El dinero juega un papel importante, el dinero que se les da en sus diferentes formas, siguiendo una matriz de desempeño, por cumplimiento de metas, etc., mientras que la segunda opción es el reconocimiento no económico, en una empresa, si un colaborador realiza un trabajo bien hecho, se le da algunos beneficios, este involucra más a sus colaboradores, juega un papel importante en el clima organizacional.

Al dar un reconocimiento por un trabajo bien realizado, el colaborador siente que está más motivado, para seguir cumpliendo con sus funciones. Con una motivación de por

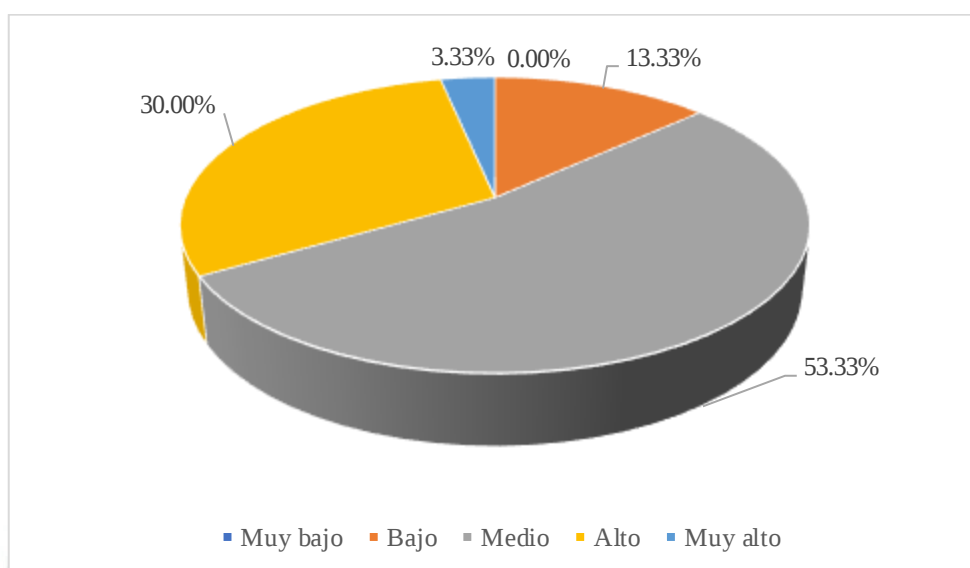
medio, se observa un impacto en la satisfacción del trabajador, en su desempeño, y productividad. Algunas empresas no le dan mucha importancia en este punto, un reconocimiento es de suma importancia, el colaborador siente que su trabajo es valorizado, ayuda al crecimiento, se siente motivado, los expertos fomentan que se ponga en práctica en las empresas, ya que les daría mejores resultados. Vemos que un 46.67% no se encuentran del todo satisfechos con los reconocimientos de la empresa hacia ellos y que 3.33% opina que, si se les da reconocimiento, pero no son muy pocos.

18. En esta empresa, la mejor manera de causar impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos

Tabla 40 : Tabla de Frecuencia de evitar discusiones y desacuerdos

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	4	13.33%
Medio	16	53.33%
Alto	9	30.00%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18 : Evitar discusiones y desacuerdos


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 41 : Resultados Estadísticos donde evitar discusiones y desacuerdos

Media	3.233
Error típico	0.133
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.728
Varianza de la muestra	0.530
Curtosis	0.010
Coefficiente de asimetría	0.178
Rango	3.000
Mínimo	2.000
Máximo	5.000
Suma	97.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

En definitiva, no hay nada mejor que trabajar en un ambiente cómodo con buenas relaciones interpersonales, pero siempre existen discrepancias de opinión, cada persona tiene un punto de opinión, una forma de ser y que no concuerde con las demás opiniones, que

puedan tener los diferentes compañeros de trabajo incluso nuestros jefes, cada uno tiene la responsabilidad de elegir, de pensar y tomar decisiones, ahí se tiene la diferencia de compartir con los demás compañeros de trabajo, así como cada uno cuenta con sus puntos de vista de una forma diferente, también puede ocasionar problemas y que una relación termine de mala manera, como fuertes problemas o discusiones. Un desacuerdo no es sinónimo de buscar problemas o terminar en una discusión de mala manera.

Si no se sabe llevar una discusión puede convertirse hasta en una pelea sin necesidad, usualmente algunos usan esta forma, lo aconsejable es poder calmarse y tomar las cosas con tranquilidad, sin alterarse, el principal objetivo es convertir las diferencias en conversaciones provechosas en vez de desmoronar vínculos. Tomando en consideración algunos puntos, como entablar una conversación, no admitiendo que la otra parte tiene las de ganar si no de contribuir, así nos evitamos de tener una postura a la defensiva, si se logra tener una conducta más consciente, se podrá ver que el impacto de la discusión no tendrá mayor relevancia, logrando ver de manera objetiva los puntos en desacuerdos, enfocarse en los hechos, se debe centrar en la situación y no con nuestras emociones, no buscando siempre tener la razón, es bien cierto que cada persona tiene su punto de vista, no implica que las cosas sean bien o mal de acuerdo a como lo vea cada uno, lo ideal es proponer los puntos, sin la necesidad de entrar en una discusión y lo que ambas partes les convenga, no es bueno precipitarse ante los hechos, si en una conversación no se llega a un acuerdo, no se tiene que resolver el problema en ese momento, algunos toman alguna distancia para evaluar las posturas y reflexionar las ideas de la otra parte. Como se puede observar en la tabla, un 53.33% un puntaje alto, considera que la empresa debería tener más relación con evitar las discusiones y desacuerdos y un 3.33% el puntaje más alto.

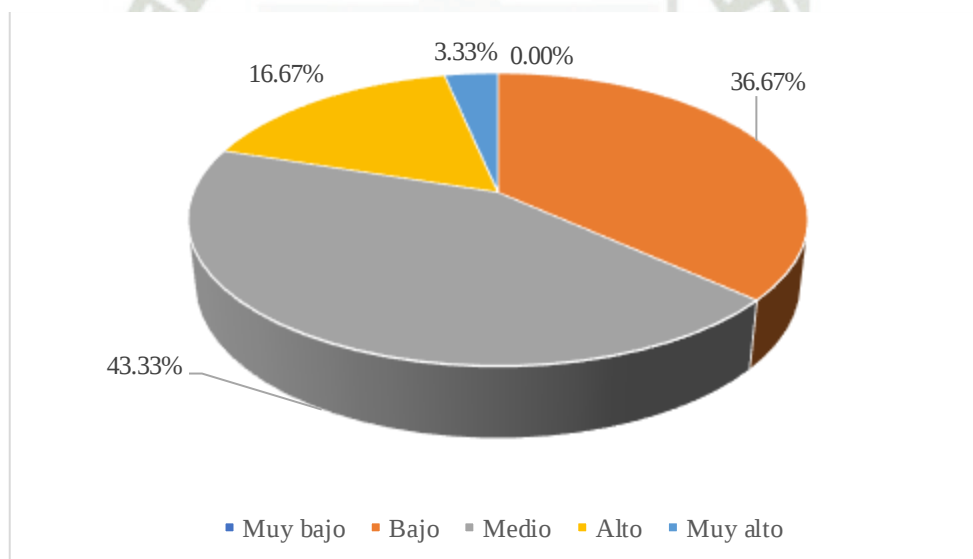
19. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien

Tabla 42 : Tabla de Frecuencia donde pertenece a un grupo de trabajo eficiente

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	11	36.67%
Medio	13	43.33%
Alto	5	16.67%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 19 : Pertenece a un grupo de trabajo eficiente



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 43 : Resultados Estadísticos donde pertenece a un grupo de trabajo eficiente

Media	2.867
Error típico	0.150
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.819
Varianza de la muestra	0.671
Curtosis	-0.026
Coefficiente de asimetría	0.662
Rango	3.000
Mínimo	2.000
Máximo	5.000
Suma	86.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

El equipo de trabajo que logra alcanzar sus metas no es el que sus integrantes tengan mejor curriculum, o que reúnan algún ingenio, en realidad, para poder cumplir con los objetivos de la empresa, se necesita tener un buen equipo de trabajo, que refleje, que la mayor ventaja es en tener un equilibrio entre todos los colaboradores. Con el fin de lograr un buen equipo, algunos puntos a considerar, es el clima de cooperación, refiriéndose a que cada miembro del equipo sabe cuál es su rol a desempeñar, pero también logran apoyar a los demás, visualizando las metas, tener una actitud de participación, la comunicación entre todos los colaboradores, teniendo en cuenta los puntos de opinión, respetando las opiniones de los demás y el reconocimiento entre todos. El esfuerzo viene de los equipos que son conscientes de sus actividades, esto hace, que los demás puedan sentirse inspirados y mejoren la productividad, la creatividad al formar el equipo de trabajo, cada uno tiene una manera de pensar y esto hace crear ideas nuevas, para dar mejores soluciones y dar soluciones a los problemas ya existentes asumiendo retos para el grupo. Sin embargo, de un 100%, un 43.33% siente que el equipo donde labora no es del todo un buen equipo, si no que cada una hace por

su cuenta la labor, mientras que un bajo porcentaje de 3.33% dice que si forma parte de un equipo y se siente satisfechos.

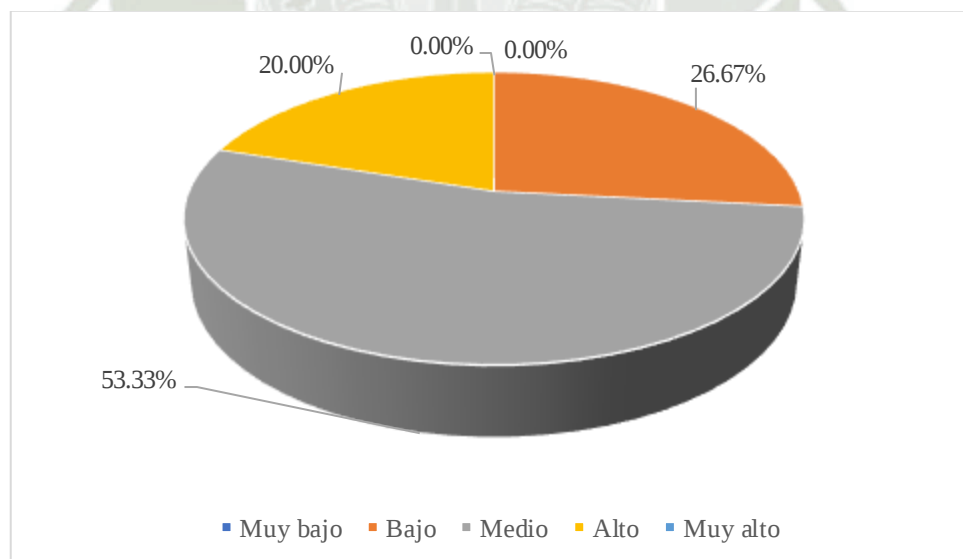
20. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa

Tabla 44 : Tabla de Frecuencia donde el personal estén satisfechos en la empresa

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	8	26.67%
Medio	16	53.33%
Alto	6	20.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 20 : Personal satisfechos en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 45 : Resultados Estadísticos donde el personal estén satisfechos en la empresa

Media	2.933
Error típico	0.126

Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.691
Varianza de la muestra	0.478
Curtosis	-0.770
Coefficiente de asimetría	0.087
Rango	2.000
Mínimo	2.000
Máximo	4.000
Suma	88.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

La satisfacción laboral es de suma importancia para una persona, refleja en el colaborador su comportamiento, su estado de ánimo, su bienestar, su desempeño en su entorno, muestra una actitud positiva al encontrarse en su entorno laboral, todo lo contrario de no sentirse satisfecho en su ambiente de trabajo, una actitud negativa, la insatisfacción es un concluyente de la productividad y el manejo de las funciones dentro de la empresa, el estado de ánimo decaído, su humor cambiante, disgustado, entre otros.

Hay ciertas actitudes que opta un colaborador frente a sus compañeros y jefes, ciertos componentes que intervienen de cierta manera, como los lazos entre los compañeros, si se lleva una buena relación hacia sus jefes, traerá consigo una buena productividad y motivación al colaborador, otro de los factores es tener incentivos atractivos, como las remuneraciones hacia la labor desempeñada, el crecimiento dentro de la empresa, el apoyo mutuo de los colaboradores, siendo clave para que el trabajo se lleve a cabo en un tiempo dado, los cursos o capacitaciones, que ayuden a tener más conocimiento en el área donde se desempeñan, el ambiente donde se labora, debe estar en buenas condiciones, un lugar seguro, limpio, que hagan que motiven más el trabajo, los espacios y los descansos necesarios, las posibilidades de ascenso, un motivador que tengan la posibilidad de crecimiento, si se incrementa algunos

de estos puntos la satisfacción será más alta. Se puede observar que el porcentaje de 20% comentan que su ambiente es el correcto y el 53.33% se puede decir que la empresa tiene la mitad de los colaboradores inconformes, que debe existir un manejo para tener a sus colaboradores felices y motivados.

3.1.2 Análisis de la primera Variable: Satisfacción Laboral

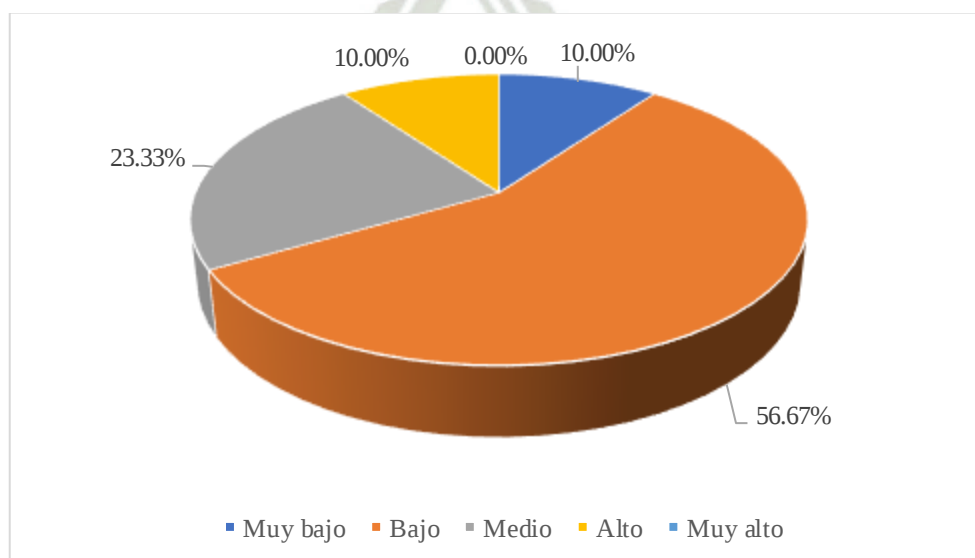
1. Encuentras motivador el trabajo que realizas

Tabla 46 : Tabla de Frecuencia donde se es motivador el trabajo que realizas

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	17	56.67%
Medio	7	23.33%
Alto	3	10.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 21 : Es motivador el trabajo que realizas



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 47 : Resultados Estadísticos donde se es motivador el trabajo que realizas

Media	2.333
Error típico	0.146
Mediana	2.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.802
Varianza de la muestra	0.644
Curtosis	0.166
Coficiente de asimetría	0.588
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	70.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Por otra parte, se debe considerar que la satisfacción, es lograr alcanzar un estado de ánimo de satisfacción, de felicidad, para esto que exista, se necesita cierta motivación, que es la manera que lleva a cumplir los objetivos. Hay una frase muy útil que es, si no tienes algún tipo de motivación en tu vida será más difícil alcanzar la satisfacción de la existencia. Hay diferentes puntos que se necesita para poder llegar a la satisfacción, primero, se debe mirar el interior, encontrar cuales son los objetivos de cada persona, las necesidades, si lo que se está haciendo, es lo que se quiere para cada uno, si es afirmativo, entonces el trabajo que se realiza es motivador para uno mismo, también se debe analizar el exterior, se debe buscar el estímulo para poder conseguirlos, se puede diseñar una estrategia para lograr estos objetivos. Entre el estudio realizado se mira que 56.67% no encuentran motivador el trabajo que realizan, por ende, su desempeño no es tan bueno, y el 10% que, si lo encuentran motivador, a la paralela de un 10% que lo considerada muy bajo, que no existe algún motivador para hacer sus labores.

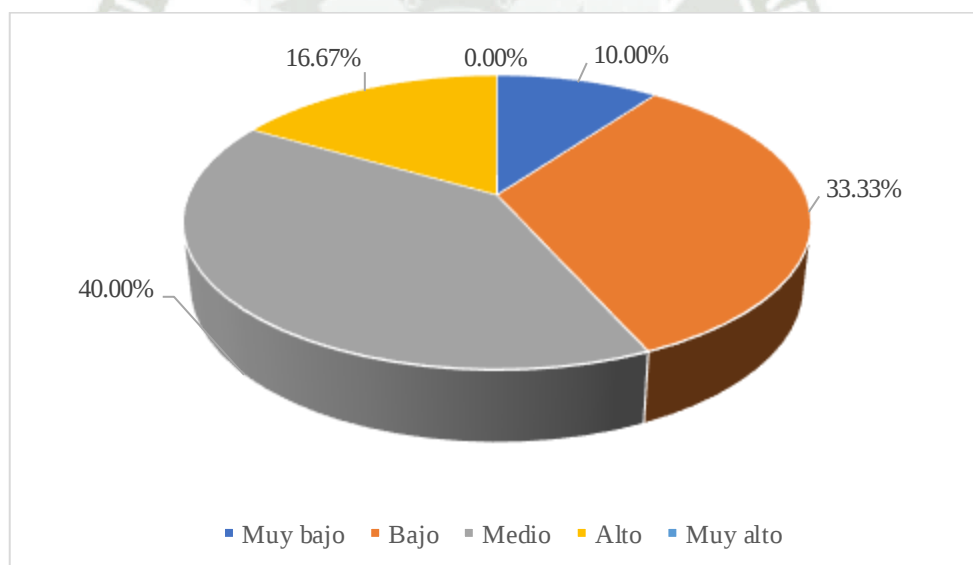
2. Participación en el diseño del puesto de trabajo

Tabla 48 : Tabla de Frecuencia donde la participación en el puesto de trabajo

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	10	33.33%
Medio	12	40.00%
Alto	5	16.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 22 : La participación en el puesto de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 49 : Resultados Estadísticos de la participación en el puesto de trabajo

Media	2.633
Error típico	0.162
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.890

Varianza de la muestra	0.792
Curtosis	-0.590
Coeficiente de asimetría	-0.118
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	79.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Pertenecer a una empresa no solo es comprometerse a trabajar, si no que ya se forma parte de una organización, desde el órgano administrativo hasta el último empleado, se debe tener en cuenta lo que implica el funcionamiento de la empresa, existiendo un compromiso de por medio y dando por resultandos una mejora para la empresa.

La participación de los colaboradores surge de las ideas de implicar a todos los colaboradores en el proceso de tomar decisiones, el valor que se le da a los colaboradores en su puesto de trabajo es una pieza clave para la productividad, el colaborador busca siempre el reconocimiento por las funciones que desempeña. Podemos decir que no solo se trata de un salario, sino que busca un trabajo que motive a ser mejores, por eso es importante la participación de los colaboradores para una mayor productividad, se podrá conseguir una motivación al final dando resultados positivos, por lo tanto, la participación de los colaboradores, obtendrá una satisfacción de las necesidades de autorrealización, la solución de los problemas que puedan surgir dentro de la empresa, que se le asigne a cada colaborador una responsabilidad, no implica que ellos tengan que solucionar todos los problemas, por el contrario reside en comprometerse activamente a la hora de reconocer, examinar y dar soluciones a los problemas que se presentan a la hora de alcanzar los objetivos.

Las organizaciones utilizan ciertos mecanismos para que se dé una participación entre los colaboradores, algunos utilizan los buzones de sugerencias a través del personal,

pueden hacer llegar sus ideas u opiniones, los sindicatos ayudan mucho, a que las opiniones de los colaboradores manifiesten sus condiciones laborales, la que consiste en establecer los objetivos de desempeño, también están los equipos de trabajo, los comités entre otros, de un 100%, el 40 % se encuentra en discrepancia, que no son considerados importantes, no le toman la importancia, mientras un 10% nivel más bajo, consideran que si hay participación en la empresa, que si son escuchados.



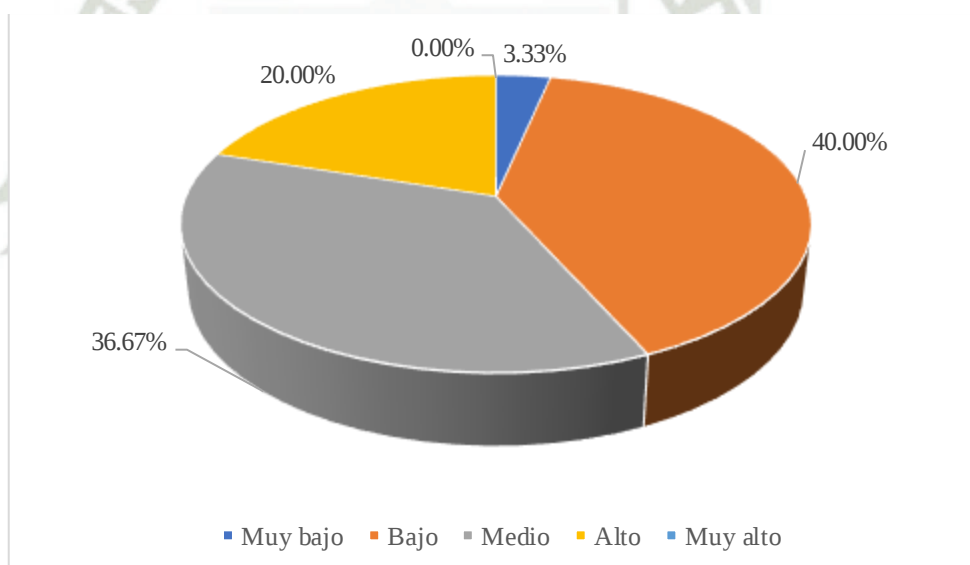
3. Sentir que estas realizando algo valioso en la empresa

Tabla 50 : Tabla de Frecuencia para realizar algo valioso en la empresa

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	12	40.00%
Medio	11	36.67%
Alto	6	20.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 23 : Realizar algo valioso en la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 51 : Resultados Estadísticos para realizar algo valioso en la empresa

Media	2.733
Error típico	0.151
Mediana	3.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.828
Varianza de la muestra	0.685
Curtosis	-0.807
Coefficiente de asimetría	0.160
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	82.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Es importante destacar, que una de las áreas más importantes en la empresa, es el área de recursos humanos, el personal no le toma cierta importancia a esta área y las personas que trabajan ahí saben que en ocasiones hacen más que cumplir con las labores asignadas, aun así, es importante reconocer al colaborador más valioso dentro de la organización.

Hay colaboradores que no solo están comprometidos con la empresa, no solo se trata de realizar el trabajo con esmero, con cuidado, se esfuerzan un poco más que el resto, realizando de manera espontánea acciones, que ayudan a mejorar el desempeño de sus compañeros y del propio trabajo. Los mercados, tratan de identificar a las mejores personas para laborar en su empresa, un colaborador comprometido, hará mejor su trabajo y no solo cumplir con su labor, porque comparten experiencias y conocimientos con el resto del equipo, se tiene que ser conscientes, que el daño que sufra la empresa, puede perjudicar de una manera u otra y que no todos somos capaces de una gran responsabilidad, habiendo una crítica positiva o negativa se puede proponer algunas mejoras de lo que ofrezca la organización.

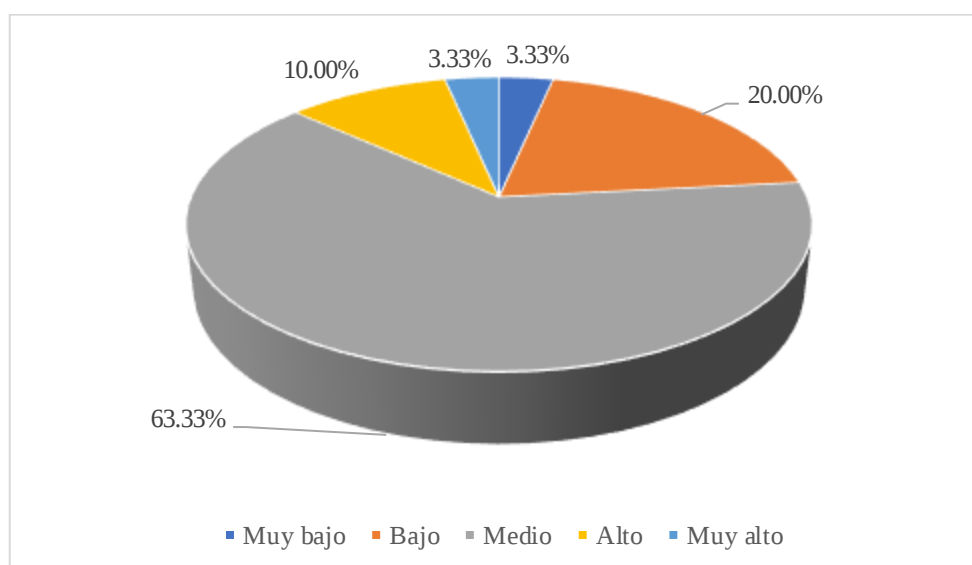
Se ha visto, que algunas empresas, no valoran al colaborador y su comportamiento, eluden lo positivos y minimizan lo negativo, fomentando una desigualdad entre ellos. El colaborador si considera que está haciendo algo valioso en la empresa, se observa que un 40% del resultado es bajo, teniendo la máxima cantidad en ese porcentaje, que no sienten que no están haciendo algo valioso si no solo cumplen con hacer su trabajo, mientras que un 3.33% considera que no realiza nada valioso.

4. Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores

Tabla 52 : Tabla de Frecuencia de reconocimiento por parte de los superiores

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	6	20.00%
Medio	19	63.33%
Alto	3	10.00%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 24 : Reconocimiento por parte de los superiores


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 53 : Resultados Estadísticos de reconocimiento por parte de los superiores

Media	2.900
Error típico	0.139
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.759
Varianza de la muestra	0.576
Curtosis	1.883
Coefficiente de asimetría	0.172
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	87.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

No obstante, a medida que estamos en una empresa, los colaboradores necesitan ser reconocidos, es una manera innata de toda persona, a medida que se crece dentro de la organización, todos los seres humanos desde pequeños, necesitan ciertas demostraciones como el respeto, el afecto, sentirse queridos, actuando, sobre el comportamiento, reforzando

los diferentes aspectos positivos, cuando se llega a ser adultos, el reconocimiento sigue siendo el necesario en las vidas de cada uno, con la familia, los amigos, como también en el ámbito laboral donde uno se desenvuelve.

El reconocimiento laboral, crea una satisfacción, que permite al colaborador sentirse más agradable, más feliz al desarrollar sus labores como en su propia vida, demuestra la tranquilidad y la felicidad que trae consigo. Esta es una técnica que se utiliza para la retención del talento humano, a medida que los colaboradores notan que un trabajo es reconocido y valorado. La aportación que hace un colaborador es la necesaria para el éxito de la empresa, al no ofrecerles el aprecio y el desempeño de sus trabajadores, hacen que ellos busquen un lugar donde si sea reconocido su labor. Si un colaborador se siente apreciado y no ignorado, no necesariamente un incremento salarial o una apretada de mano, si no de poder llegar hacer autentico, especifico, armonioso, llegar a tiempo, estos factores pueden a ser reconocidos por la empresa y significa mucho para el colaborador.

Uno de los puntos que los superiores deben tener en cuenta, es felicitar a un trabajador que ejerce buenos resultados, lograr poner de su empeño para lograr los objetivos, otro punto importante, es reconocer el desempeño entre todos los compañeros por el trabajo formidable, colocando como ejemplo los documentos como son, las cartas, los oficios, entre otros, felicitando al personal por su labor realizada, muchas empresas, no pone en práctica el reconocimiento o es escaso. Estos resultados nos dan un porcentaje de 63.33%, que no hay un reconocimiento por parte de los superiores, siendo más de la mitad, que no reciben ese reconocimiento y un 3.33% que no reciben una felicitación, ni reconocimiento alguno y por el otro lado el 3.33% que si consideran que se entrega reconocimientos por parte de los superiores.

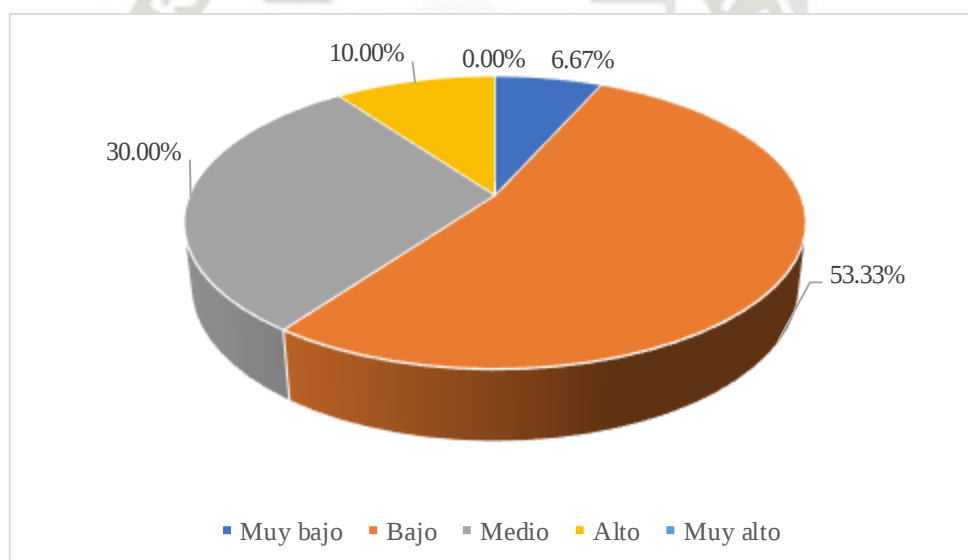
5. Ser apreciado laboralmente por tus colegas

Tabla 54 : Tabla de Frecuencia del aprecio laboral por los colegas

	F	%
Muy bajo	2	6.67%
Bajo	16	53.33%
Medio	9	30.00%
Alto	3	10.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 25 : El aprecio laboral por los colegas



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 55 : Resultados Estadísticos del aprecio laboral por los colegas

Media	2.433
Error típico	0.141
Mediana	2.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.774
Varianza de la muestra	0.599
Curtosis	-0.025
Coefficiente de asimetría	0.477
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	73.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Es importante destacar, que existen maneras de demostrar el afecto entre los compañeros de trabajo, a menudo se utilizan palabras de reconocimiento entre ellos, pero hay una gran diferencia entre los compañeros.

Maneras sencillas de mostrar aprecio por los colegas, es dar una retroalimentación de forma positiva a base de resultados o rendimiento y la otra manera es reconociendo el valor inherente de una persona, no solo se debe reconocer los resultados, se debe conectar con los demás integrantes. Si se aprende a escuchar, está será la clave para poder entender a los demás, dejando un momento de lado la tecnología, no hay mejor manera de expresar lo que opinan y valoran de nuestros compañeros. Un ambiente en el cual los compañeros puedan reconocer el buen trabajo realizado es como un regalo que se le hace a un compañero, se eleva la motivación, tiene un efecto positivo, la relación se fortalece más como equipo, siempre es bueno demostrar, que los demás compañeros son importantes como simples preguntas del cómo están o como les fue. Se observa que el resultado muestra el 53.33%, la mayoría del personal, un nivel preocupante porque no hay empatía entre ellos, solo se enfocan en el

trabajo, cuando se debería dar un pequeño tiempo para fortalecer el equipo, mediante una motivación entre los compañeros, y un 10% mencionan que si hay motivación entre ellos.

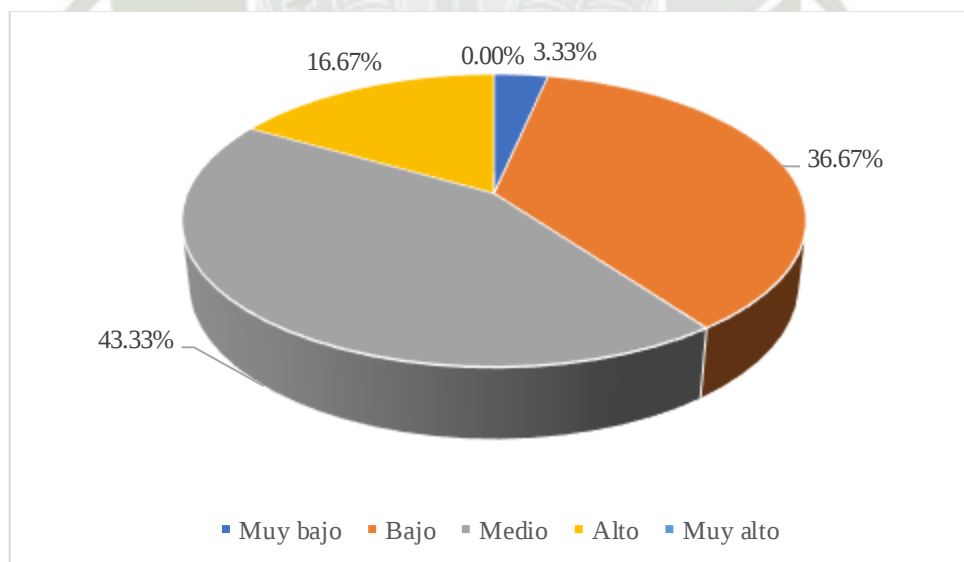
6. Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo

Tabla 56 : Tabla de frecuencia de la relación con los compañeros de trabajo

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	11	36.67%
Medio	13	43.33%
Alto	5	16.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 26 : La relación con los compañeros de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 57 : Resultados Estadísticos de la relación con los compañeros de trabajo

Media	2.733
Error típico	0.143

Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.785
Varianza de la muestra	0.616
Curtosis	-0.527
Coefficiente de asimetría	0.066
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	82.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Por otra parte, el lugar donde se labora es el lugar donde se pasa más tiempo que en la propia casa, por concerniente, es importante tener una buena relación con los compañeros, porque con ellos se convive una gran parte del día y de la semana, si se tiene una buena relación, se tendrá una buena productividad y el colaborador se sentirá tranquilo en su área de trabajo, se puede tener en cuenta algunos puntos como: ser amable y participe, por otro lado establecer ciertos límites como no aprovecharse uno del otro, otro punto es no hablar mal de un compañero con otro compañero, si algo incomoda a una persona, es mejor decirle de frente lo que le incomoda y no a través de otro compañero, si bien es cierto hay situaciones fuera de nuestro entorno laboral que nos puede jugar una mala pasada o un problema fuerte, no es bueno mezclar las relaciones personales con las laborales, en el trabajo se puede tener amigos, pero es primordial que durante el tiempo que se labora, solo se centren en sus tarea, y fuera de su horario, el tiempo para los demás temas. No es bueno llevar los problemas al trabajo o desquitarse con algún compañero, ellos no tienen la culpa de lo que pueda suceder, se puede originar un ambiente tenso e incomodidad entre los compañeros, otro punto es, ser partícipes de los eventos que la empresa realiza, esto favorece a tener una integración con los demás, conlleva a tener mejores relaciones con los compañeros, hay que ser una persona agradecida,

si surge alguna felicitación por un buen desempeño o alguien te apoya en alcanzar algún objetivo, la mejor manera de demostrar un agradecimiento, es dar las gracias por la ayuda brindada, conocer a los compañeros de trabajo, no implica que sean amigos íntimos, pueden tener gustos o preferencias similares, de esta manera tratar a los demás como nos gustaría que nos traten. Un 43.33% un porcentaje del personal, que implica que tener una buena relación con los compañeros debería mejorar, que no está en acuerdo ni desacuerdo, el porcentaje más bajo 3.33% que implica que no se tiene una buena relación con los compañeros.

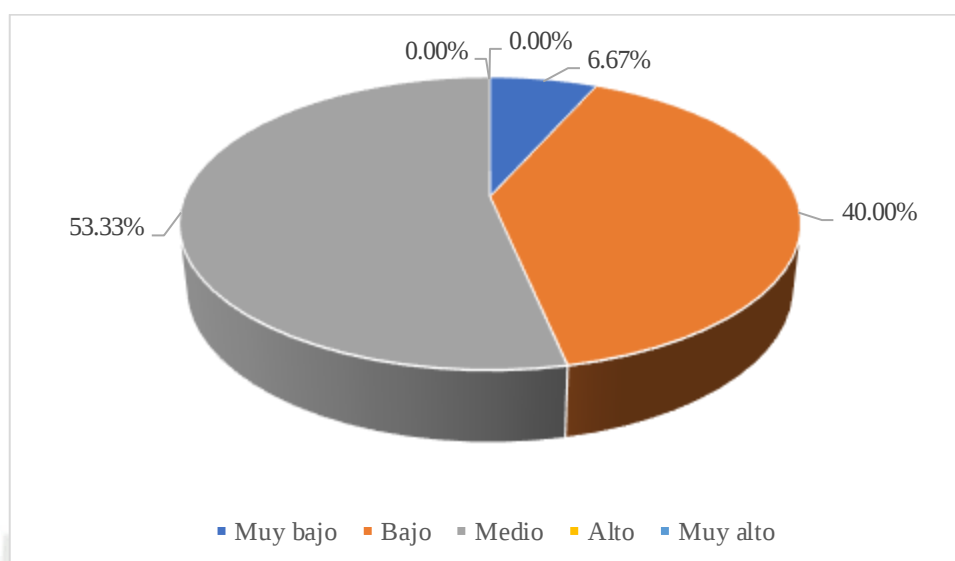
7. Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas

Tabla 58 : Tabla de Frecuencia del logro de las necesidades y metas

	F	%
Muy bajo	2	6.67%
Bajo	12	40.00%
Medio	16	53.33%
Alto	0	0.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 27 : El logro de las necesidades y metas



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 59 : Resultados Estadísticos del logro de las necesidades y metas

Media	2.467
Error típico	0.115
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.629
Varianza de la muestra	0.395
Curtosis	-0.321
Coefficiente de asimetría	-0.758
Rango	2.000
Mínimo	1.000
Máximo	3.000
Suma	74.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

El referirnos al logro de una meta u objetivo, tiene un logro significativo en cada colaborador por sus esfuerzos, para lograr llegar a una meta, se debe tener determinación, para lograr el resultado.

En las diferentes organizaciones, no se tiene en claro o se les dificulta admitir quienes tienen un nivel alto de desempeño, quienes dan un poco de más en sus esfuerzos por llegar a cumplir con las necesidades o metas, es bien ciertos que se tiene que estar evaluando periódicamente, aun así no se debe bajar el nivel de importancia, ya que un colaborador no reconocido por el logro de las metas o por dar sus máximos esfuerzos, puede ser un factor de insatisfacción y producir frustración con su labor que desempeña, causando algún resentimiento, demostrando una alteración negativa, se necesita que algún superior o una posición superior reconozcan a sus colaboradores, se ha demostrado que un colaborador motivado, por cumplir con las necesidades desean aprender a tener nuevos retos ya que son capaces de asumir responsabilidades

Sin embargo, si un colaborador que tiene cierta responsabilidad y llega a cumplir con las metas establecidas en un cierto periodo de tiempo y este no es reconocido, el colaborador, seguirá trabajando para seguir asumiendo riesgos y pueda ser reconocido en un tiempo dado, pero si este no recibe algún tipo de reconocimiento, podrá irse a buscar otro lugar de trabajo, donde sea valorado por sus superiores y compañeros, uno de los incentivos es la retribución económica o la recompensa simbólica, el logro de los objetivos traen consigo una satisfacción al percibir un elogio o una gratitud. De acuerdo a la investigación y los resultados dados un 53.33% no están de acuerdo en que el trabajo les ayude a conseguir las necesidades y las metas para la organización y un 6.67% comentan que no les ayuda en nada a cumplir sus necesidades y el logro de las metas.

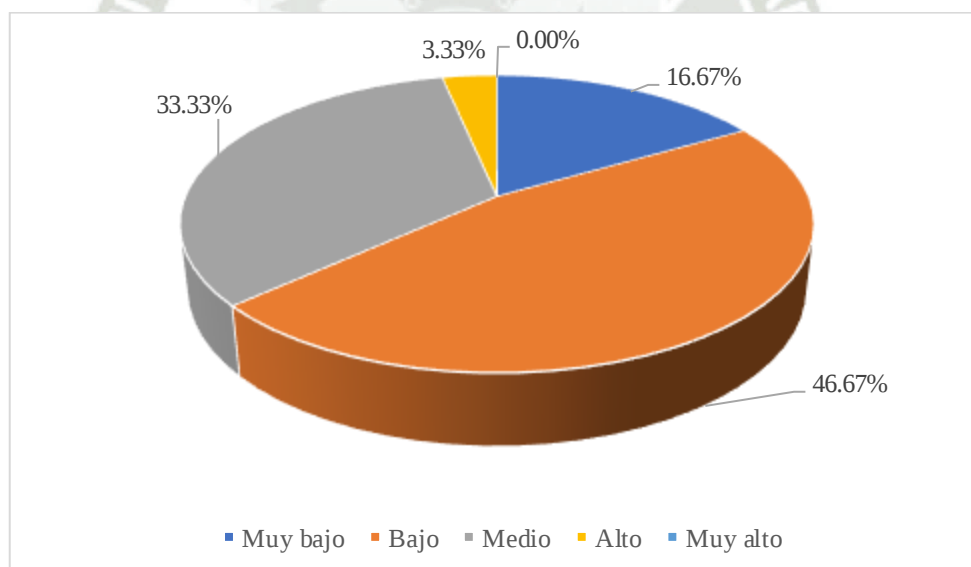
8. Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo

Tabla 60 : Tabla de frecuencia de contar con los medios técnicos y materiales en el trabajo

	F	%
Muy bajo	5	16.67%
Bajo	14	46.67%
Medio	10	33.33%
Alto	1	3.33%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 28 : Contar con los medios técnicos y materiales en el trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 61 : Resultados Estadísticos de contar con los medios técnicos y materiales en el trabajo

Media	2.233
Error típico	0.141
Mediana	2.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.774
Varianza de la muestra	0.599
Curtosis	-0.403
Coefficiente de asimetría	0.037
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	67.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Una de las fuentes para poder avanzar con las necesidades y cumplir con los objetivos o roles que cada uno desempeña, es contar con los medios y los materiales de trabajo establecidos. Un recurso necesario, es un medio, que mediante el, podrá conectarse a través del sistema y relacionarse con los demás compañeros, y un material de trabajo, es lo que se necesita para realizar o alcanzar un objetivo, siendo bienes tangibles, herramientas, etc.

Permiten satisfacer y poder realizar las diferentes tareas asignadas, si no se cuenta con los medios necesarios será más difícil poder llegar a realizar las labores asignadas, esto sería de gran desventaja hacia la empresa, no se podría cumplir en el tiempo establecido, las metas y objetivos que son asignados. Por eso la empresa debe contar con los materiales y los medios para cada colaborador, de esta manera, no se interrumpe la comunicación interna y externa y tampoco interfiere con su trabajo. Los recursos tecnológicos ayudan a mejorar las operaciones desde la elaboración hasta la comercialización del producto o servicio. En el estudio realizado se muestra que un 46.67% no se cuenta con los medios técnicos

interfiriendo con el trabajo del personal y un 3.33% nos dice que si se cuenta con los medios para desempeñar su trabajo.

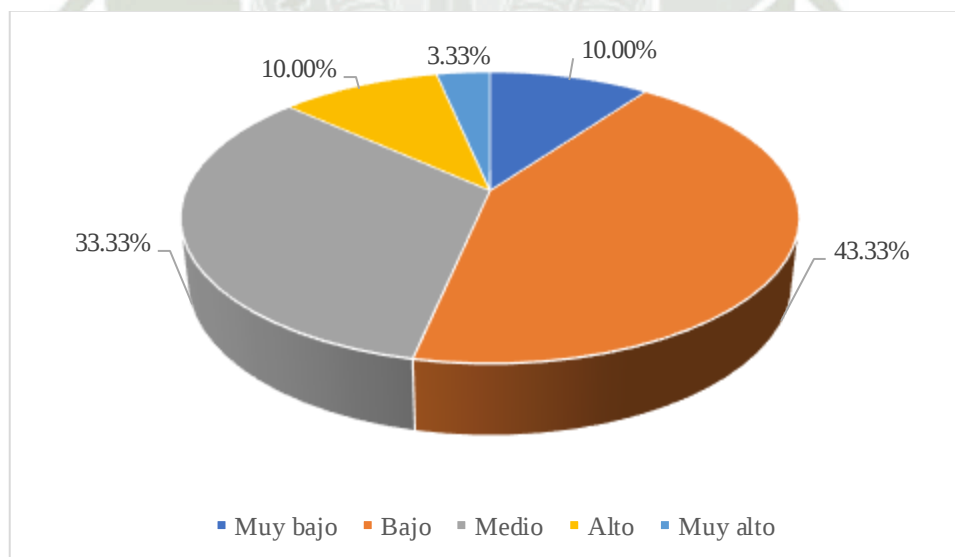
9. Disponer de una buena seguridad social

Tabla 62 : Tabla de Frecuencia de buena seguridad social

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	13	43.33%
Medio	10	33.33%
Alto	3	10.00%
Muy alto	1	3.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 29 : Buena seguridad social



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 63 : Resultados Estadísticos de buena seguridad social

Media	2.533
Error típico	0.171
Mediana	2.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.937
Varianza de la muestra	0.878
Curtosis	0.459
Coeficiente de asimetría	0.570
Rango	4.000
Mínimo	1.000
Máximo	5.000
Suma	76.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Las empresas tienen la obligación de que su personal este cubierto por una buena seguridad social, al contar con esta seguridad, la empresa se beneficia al cuidar a todo su personal cumpliendo con la ley, como también los colaboradores, aprovechan de las ventajas de contar con una seguridad social.

La seguridad social en el Perú, está basada en la constitución, que acepta y respalda el derecho de los colaboradores de una empresa, lo que ayuda, a que el personal cuente con una serie de beneficios y ellos puedan acceder a estos, esto ayuda a que las personas puedan cubrir un puesto en las diferente entidades ya sea privada, pública o mixta, sin necesidad de exponerse a posibles preocupaciones, como pudiera ser algún accidente y que no se tenga la solvencia para afrontar el siniestro, algunas empresas cuentan con un seguro por el estado y otros un seguro particular (EPS- Entidad Promotora de Salud) siendo su costo un poco más elevado, siendo la atención más personalizada y se enfocan en darle la solución en el momento, mientras que en la del estado por la cantidad de personas aseguradas el proceso es más lento y la atención que se brinda anteriormente ha ido disminuyendo, ya sea por la

cantidad de asegurados, que el mismo personal no se da abasto y que el paciente no es la prioridad, por estas razones algunas empresas consultan a sus empleadores a que sistema de salud quieren pertenecer. También es una manera de que el empleador se sienta protegido ante un abuso de la empresa, como también brindar sus prestaciones como la maternidad, enfermedad, muerte, invalidez, diferentes accidentes que ocurran dentro del área de trabajo.

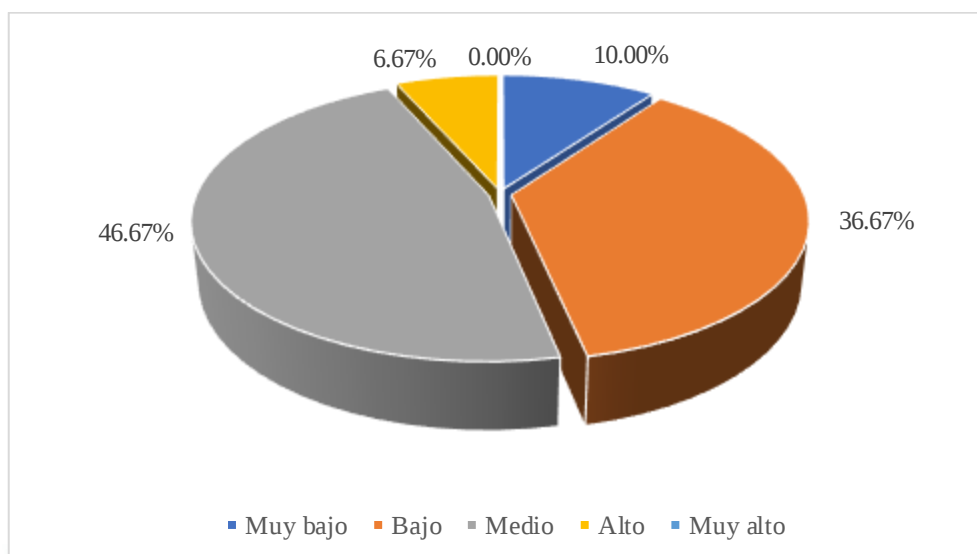
En los resultados dados, podemos observar que un 43.33% no se sienten satisfechos con el sistema de seguridad social, ya sea porque están afiliados a una entidad pública o privado no cubre con la totalidad de sus necesidades y el 3.33% si está de acuerdo con el servicio que les brinda la empresa.

10. Tener autonomía en el desarrollo de las actividades

Tabla 64 : Tabla de frecuencia de autonomía en el desarrollo de las actividades

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	11	36.67%
Medio	14	46.67%
Alto	2	6.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 30 : Autonomía en el desarrollo de las actividades


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 65 : Resultados Estadísticos de autonomía en el desarrollo de las actividades

Media	2.500
Error típico	0.142
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.777
Varianza de la muestra	0.603
Curtosis	-0.207
Coefficiente de asimetría	-0.236
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	75.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Existen un sinnúmero de empresas que están detrás del colaborador, sin quitarle la mirada de encima, ocasionando de cierta manera incomodidades hacia el colaborador, no permitiendo desempeñarse correctamente, sintiendo una presión encima de ellos.

Este método ha quedado atrás, debido a la gran cantidad de personal que la empresa tenga a cargo o por las diferentes actividades que tiene que desarrollar los supervisores, jefes, encargados, entre otros.

La autonomía laboral, es la manera libre que se le da a un colaborador para contabilizar los diferentes aspectos que se le da ante las actividades de la empresa, como por ejemplo controlar los tiempos, la manera como se desarrollan las actividades, las diferentes decisiones que se pueda tomar entre otros. La finalidad de que se le pueda otorgar esta libertad a cada empleador y darle la capacidad de poder tomar decisiones importantes, una mayor confianza, la creatividad y que asuma la responsabilidad brindada.

También los colaboradores producen cierta rentabilidad para la empresa y para el equipo de trabajo, el hecho de contar con más independencia repercute en lo positivo al colaborador, le produce cierta felicidad, principalmente siente que la empresa lo valora más, la autoestima se ve elevada de manera significativa, también cuenta con la flexibilidad de horarios que podrá lograr que se sienta más cómodo en compañía.

El beneficio que la empresa tiene es el compromiso que se le da al trabajador a ser partícipe de las decisiones importantes que se toma, la productividad y el éxito de la empresa

Esto genera que el equipo se fortalezca, a su vez se consiga resultados positivos.

Hay tres factores importantes que podemos decir que va de la mano como son: la motivación, la implicación y el rendimiento, si existe cierta motivación hacia el empleado, este tendrá un mejor resultado, logrando que se haga más responsable, esto podrá hacer que a largo plazo pueda conseguir lo que se propone, mientras la implicación, es llevarlo a tener mayor independencia, este se identifica con la empresa y este da un ánimo para perseguir el éxito y el rendimiento. Al estar los dos primeros pasos, el rendimiento es lo que da los resultados, si un colaborador está a gusto trabajando en la empresa, mayor será los resultados positivos. En los resultados se muestran que el 46.67% no brindan la libertad necesaria para

poder realizar sus actividades, no les ofrecen la confianza, generando un estrés en el colaborador, y el 6.67% menciona que si se la da la independencia para desarrollar sus actividades.

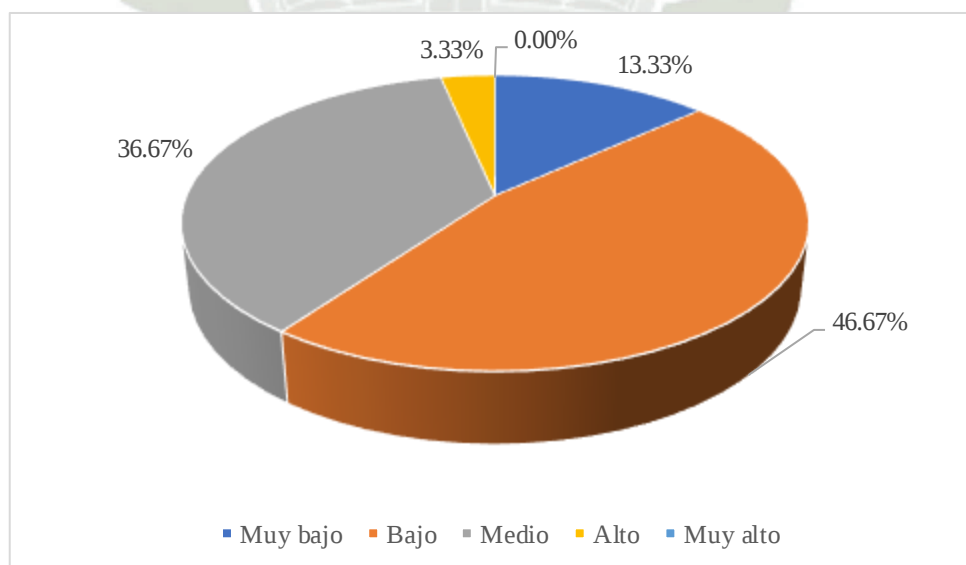
11. Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgulloso(a)

Tabla 66 : Tabla de Frecuencia de un trabajo del que la familia se sienta orgulloso

	F	%
Muy bajo	4	13.33%
Bajo	14	46.67%
Medio	11	36.67%
Alto	1	3.33%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 31 : Un trabajo del que la familia se sienta orgulloso



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 67 : Resultados Estadísticos de un trabajo del que la familia se sienta orgulloso

Media	2.300
Error típico	0.137
Mediana	2.000
Moda	2.000
Desviación estándar	0.750
Varianza de la muestra	0.562
Curtosis	-0.312
Coefficiente de asimetría	-0.042
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	69.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Un estudio demostró, que el trabajo mantiene a la familia, hay una estrecha relación con el ámbito laboral y el hogar. La familia puede ser entendida como la relación entre el trabajo y la familia, permitiendo que tenga un balance entre ambos, sin embargo hay que tener en cuenta, que hay ciertas modalidades, como plantear un desarrollo armónico de las personas, donde puedan asumir las responsabilidades de los familiares y también los laborales, para que ambos no se vean afectados, esto es una decisión personal, decidiendo cada uno, cuanto tiempo permanece en su trabajo y que la familia espere o decidir que el trabajo espere a mañana y poder llegar a casa, sin embargo en el ámbito laboral puede abarcar mucho en la decisión de cada uno, siendo afectado por las responsabilidades que se tiene, como también las responsabilidades familiares para cada colaborador, es importante integrar a la familia debido a que se puede generar cierto estrés el no estar balanceados, generando culpa por las altas demandas ya sea laboral o familiar. Hoy se observa que las exigencias laborales, cada día se incrementa, las presiones del día a día son de nunca acabar, haciendo que se pase más tiempo en la oficina que en la propia casa, afectando responsabilidades

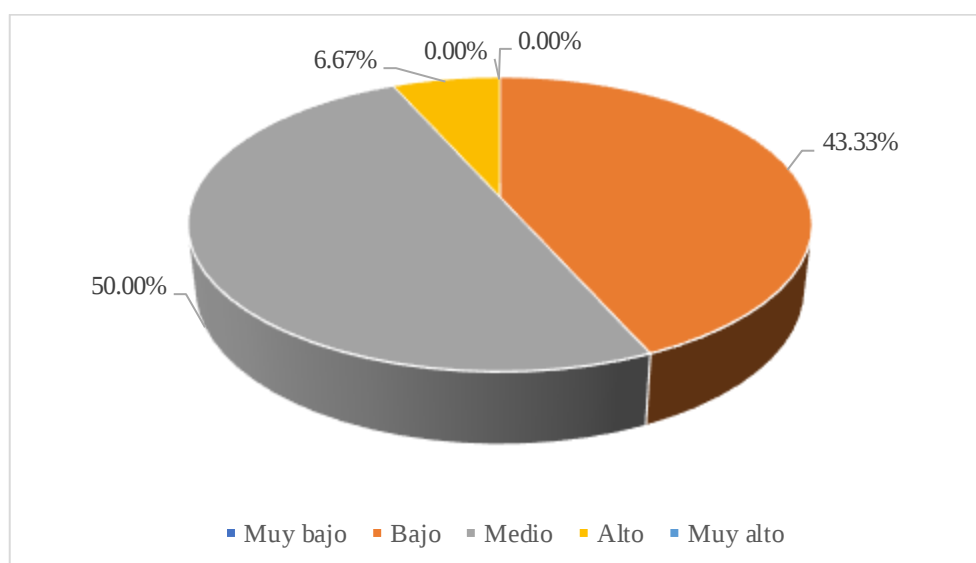
familiares, las largas horas en el trabajo, la falta de tiempo, los horarios ya no alcanzan y tarde o temprano empiezan a repercutir en la vida de una persona, como su salud física y mental, y no solo eso, afectando en su trabajo y en su familia al no darse abasto con todo esto, esto se conoce como estrés laboral, genera ciertas conductas que son perjudiciales, porque pueden llegar a destruir a las personas, por eso es bueno evitar este tipo de estrés, que se vive en estos tiempos y dar mejores soluciones para que sus trabajadores vivan tranquilos, felices y puedan trabajar bien. Viendo la tabla de resultados, se demuestra que un 46.67% no siente que su trabajo es bien visto y valorado por la familia debido a que aborda mucho tiempo y un 3.33% si lo siente, que la familia esta de la mano con su trabajo.

12. Disponer de suficiente tiempo libre

Tabla 68 : Tabla de Frecuencia de disponer de tiempo libre

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	13	43.33%
Medio	15	50.00%
Alto	2	6.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 32 : Disponer de tiempo libre


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 69 : Resultados Estadísticos de disponer de tiempo libre

Media	2.633
Error típico	0.112
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.615
Varianza de la muestra	0.378
Curtosis	-0.567
Coefficiente de asimetría	0.404
Rango	2.000
Mínimo	2.000
Máximo	4.000
Suma	79.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

El propósito del tiempo libre en los colaboradores es como dar un respiro para seguir con sus actividades del día a día, el no contar con un cierto espacio, genera que al término del día terminen más cansados de lo habitual, no solo causando malestar emocional, si no,

también físico, como la posición del estar sentado todo el día, o estar de pie, generando problemas de salud y repercutiendo en los demás días a que su desempeño no sea el mismo.

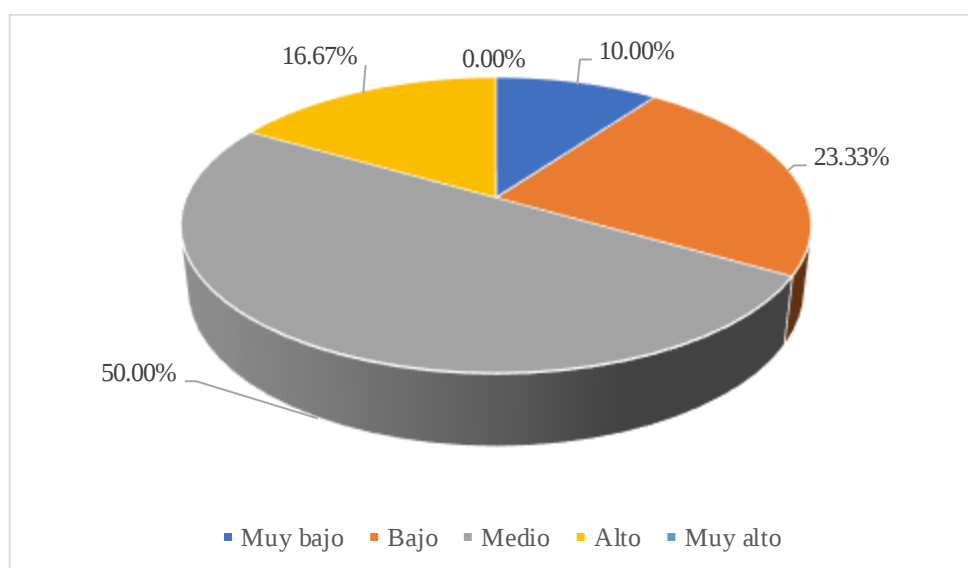
Muchos de los jefes tienen que ponerse a pensar que el colaborador no solo es ir a trabajar, sentarse las horas completas y realizar su trabajo, ellos deben ponerse a pensar que las personas están brindando un servicio a cambio de una remuneración, esto no implica a tener a los colaboradores como robots, si no que debería ver un espacio, un momento para disiparse de lo cotidiano de todos los días, el pararse unos 10 minutos, caminar, estirar el cuerpo, dejar la vista descansar, hará que el volver a retomar sus actividades, lo hagan más relajados, más sueltos y puedan avanzar con mayor rapidez, dentro de los resultados dados un 50% comenta que si disponen de cierto tiempo, el resto del personal opina lo contrario, lo que debería ser aplicado a todos los colaboradores, no solo a un grupo de ellos y un 6.67% comenta que si cuenta con el tiempo, sin necesidad de pedir ese tiempo que se necesita para poder volver a las actividades con más fuerza.

13. Tener un horario flexible

Tabla 70 : Tabla de Frecuencia de horario flexible

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	7	23.33%
Medio	15	50.00%
Alto	5	16.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00 %

Fuente: Elaboración Propia

Figura 33 : Horario flexible


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 71 : Resultados Estadísticos de horario flexible

Media	2.733
Error típico	0.159
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.868
Varianza de la muestra	0.754
Curtosis	-0.200
Coefficiente de asimetría	-0.448
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	82.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Contar con un horario flexible ayudara a poder organizarse mejor, para concretar las actividades del día. Existen diferentes tipos de horarios, el no haber un orden riguroso de horario, de un extra de tiempo, no lo tiene cualquier empresa. Los colaboradores valoran mucho los tiempos, como pueden ser las entradas, las salidas, las horas de almuerzo,

permitiendo encontrar un equilibrio entre lo personal y lo laboral. En cambio, hay algunas empresas donde los horarios estrictamente se deben cumplir al pie de la letra, al no poder cumplir con estos horarios, los colaboradores se pueden ganar una sanción, una llamada de atención, entre otros, por eso, es importante que las empresas puedan optar por la flexibilidad sobre los horarios, algunos de los factores que también influyen, es la movilización del lugar donde se vive hacia su centro de trabajo. Es importante saber, que la flexibilidad de horarios tiene ventajas y desventajas, más desventajas para las empresas como para el personal, por ello, se debe conocer a fondo los horarios y dar a conocer a sus colaboradores, para que estén informados y no sientan que son sorprendidos a última hora. Algunos horarios son: el horario fijo variable, este horario se adapta a sus colaboradores y sus necesidades, pero una vez elegido este horario, este es obligatorio, otro horario es el flotante este tipo de horario tiene la posibilidad de que se seleccione un horario de entrada pero debe cumplir con las horas establecidas y el horario libre, este horario cuenta con la libertad suficiente para que pueda administrar su tiempo, siempre y cuando el colaborador cumpla con los objetivos que la empresa espera de él.

El hacer uso de los diferentes horarios de trabajo, dependerá de algunos factores, como las empresas deben crear estrategias para que los colaboradores cumplan con su responsabilidad, como también la confianza entre la empresa y personal, también el personal debe contar con valores como la ética, el compromiso, sin descuidar las actividades que se tiene que desarrollar. En los resultados de la empresa de Gas se muestra que la flexibilidad de horarios no es la adecuada, un 50% no está conforme con los horarios ya que afecta ciertos puntos sea laboral o familiar y un 10% si está conforme.

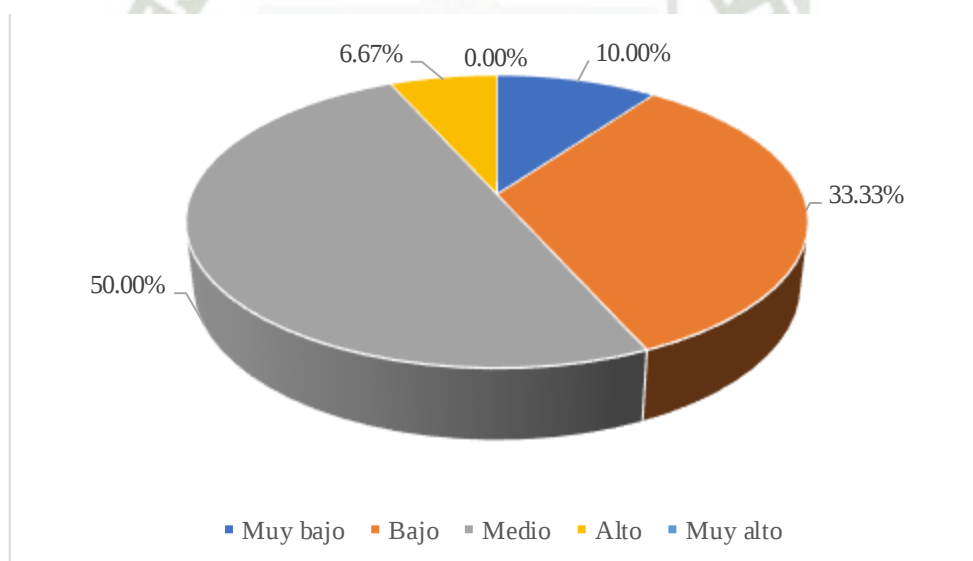
14. Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos

Tabla 72 : Tabla de Frecuencia de asesoramiento y ayuda de expertos

	F	%
Muy bajo	3	10.00%
Bajo	10	33.33%
Medio	15	50.00%
Alto	2	6.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 34 : Asesoramiento y ayuda de expertos



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 73 : Resultados Estadísticos de asesoramiento y ayuda de expertos

Media	2.533
Error típico	0.142
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.776
Varianza de la muestra	0.602
Curtosis	-0.138
Coefficiente de asimetría	-0.356
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	76.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Vivimos en un mundo donde el emprendimiento se lleva a base de ideas innovadoras, con visión de un futuro mejor y se pregunta si lo que se realiza en la empresa está del todo bien. Todo esto conlleva a ciertos factores para lograr que la empresa camine de la mejor manera. El asesoramiento profesional hacia el personal va contribuir en seguir emprendiendo, conseguir llevar el plan del proyecto, para que tenga una base y productivo futuro.

El estar en constante movimiento, es un trabajo duro, que se tiene que evaluar todos los días, para todos los empleados, el hecho de contar con el personal capacitado para enseñar y poner en práctica todo lo aprendido, hará que cada día, las personas tengan la capacidad de resolver inquietudes, problemas, conflictos presentados, dando un valor a la empresa y al personal. La formación que se le brinda al colaborador en la empresa no solo es dar una charla o fortalecer las ideas, genera que tenga el potencial de fortalecer las habilidades y adquirir nuevos conocimientos.

Se puede observar que un 50% está en la mitad de que no siempre se cuenta con el asesoramiento de un experto, un 6.67% opina que sí, realmente cuenta con la cantidad que es relativamente baja, lo que se requiere que el personal que representa a la empresa deba contar con el asesoramiento correcto, de otra manera esto sería un punto en contra de la empresa.

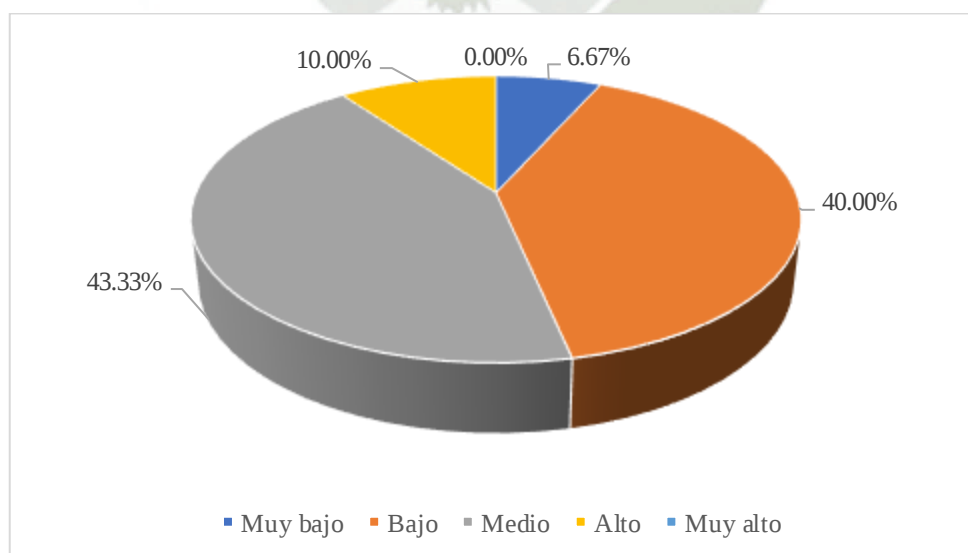
15. Tener un plan de trabajo claro

Tabla 74 : Tabla de Frecuencia del plan de trabajo claro

	F	%
Muy bajo	2	6.67%
Bajo	12	40.00%
Medio	13	43.33%
Alto	3	10.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 35 : Plan de trabajo claro



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 75 : Resultados Estadísticos del plan de trabajo claro

Media	2.567
Error típico	0.141
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.774
Varianza de la muestra	0.599
Curtosis	-0.214
Coficiente de asimetría	0.001
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	77.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

El contar con un plan de trabajo claro, es la base fundamental para que se cumpla los objetivos, metas y se establezcan tiempos determinados para el cumplimiento de las actividades. Es un proceso mediante el cual se agrupan los planes y se pueden lograr los objetivos, se puede decir que existen algunas estrategias que nos permitan tomar acciones, una de ellas es establecer donde se dirige la organización, una vez establecida se podrá tomar acciones para que los colaboradores sepan donde llegar, otro punto, es la situación actual de la empresa, se debe tener en claro los recursos como principal objetivo, para luego mediante un análisis FODA, pueda hacer una proposición de las ventajas que pueda tener la empresa frente a otras, para terminar, se debe formular la estrategia, no sirve de gran ayuda los anteriores puntos, si no se tiene bien claro como poder llegar a un mejor resultado, las acciones se dan a un corto o largo plazo y en un tiempo determinado. Si la empresa dedicada al servicio de gas no cuenta con un plan claro a largo plazo, es posible que los resultados no sean positivos y genere varios errores y no pueda avanzar. El resultado dado, nos muestra que

un 43.33% no tiene un plan claro de su puesto de trabajo y por ende menos de la empresa y un 6.67% no tiene ni la más mínima idea de tener un plan claro.

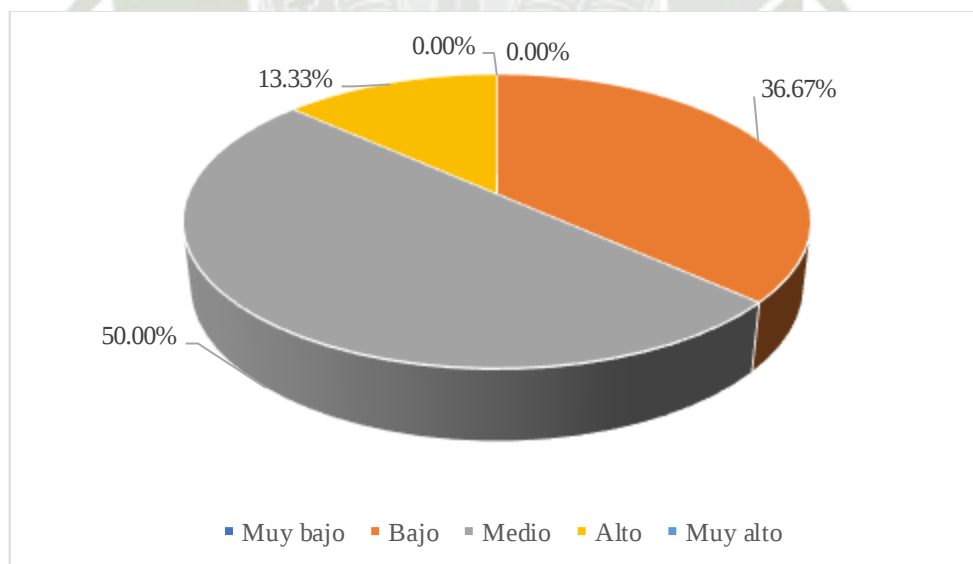
16. Su superior inmediato

Tabla 76 : Tabla de Frecuencia de su superior inmediato

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	11	36.67%
Medio	15	50.00%
Alto	4	13.33%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 36 : Su superior inmediato



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 77 : Resultados Estadísticos de su superior inmediato

Media	2.767
Error típico	0.124
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.679
Varianza de la muestra	0.461
Curtosis	-0.722
Coefficiente de asimetría	0.323
Rango	2.000
Mínimo	2.000
Máximo	4.000
Suma	83.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Los jefes son las cabezas de la organización, ellos son personas que se encuentran en un nivel jerárquico alto, teniendo ciertas habilidades para poder tomar decisiones entre los colaboradores.

El jefe encargado, es el que tiene un rol, está a cargo de toda la gestión y la dirección de la empresa. Para lograr ser un buen líder, se necesita más que tener un buen trato con los colaboradores, se necesita ver la perspectiva de las funciones a realizar, las funciones encomendadas, para eso se hace vital contar con ciertas cualidades, entre algunas son la comunicación con todos los colaboradores, se debe tener una fluidez para que sea de manera directa y respetuosa, de la misma manera se tiene que tener en claro, que un jefe no solo tiene que integrar a un equipo, sino que debe tener la motivación, tener una empatía, debe ser un conciliador cuando se requiera y sobre todo debe saber delegar.

La capacidad de poder aprender y transmitir valores dentro de la empresa, son capacidades que debe de contar la persona que quiere ser jefe. Esto queda claro que solo así podrá desempeñar bien la labor asignada, dirigiendo un buen equipo de trabajo, a la paralela

se sentirá satisfecho con el trabajo que realiza y salir adelante con la responsabilidad. Este resultado nos da que el 50% de los colaboradores encuestados, nos muestra que el jefe superior debería mejorar en ciertos aspectos, así tendrá un mejor equipo de trabajo y un 13.33% comenta que su jefe si tiene una interacción fluida, siendo un bajo porcentaje.

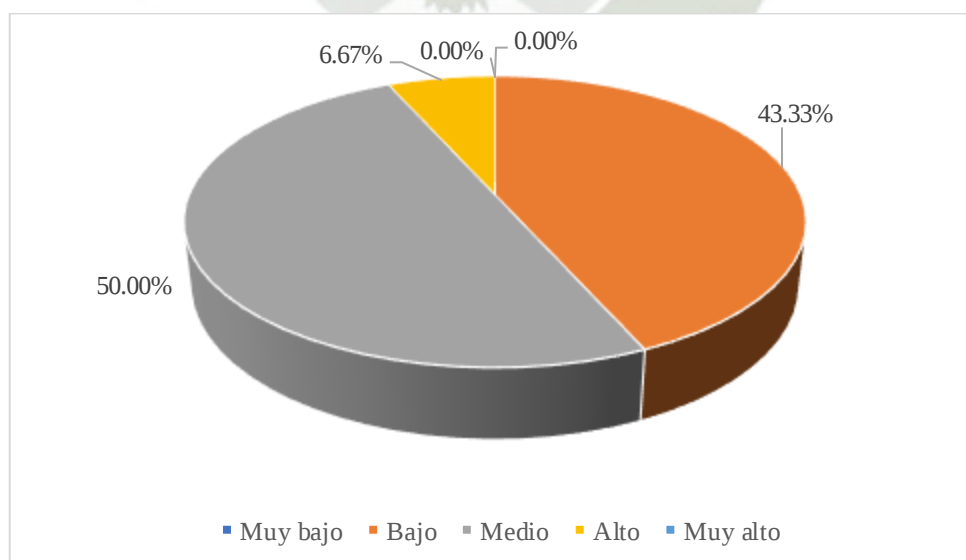
17. La cantidad de responsabilidad que le dan

Tabla 78 : Tabla de Frecuencia de la responsabilidad que le dan

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	13	43.33%
Medio	15	50.00%
Alto	2	6.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 37 : La responsabilidad que le dan



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 79 : Resultados Estadísticos de la responsabilidad que le dan

Media	2.633
Error típico	0.112
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.615
Varianza de la muestra	0.378
Curtosis	-0.567
Coeficiente de asimetría	0.404
Rango	2.000
Mínimo	2.000
Máximo	4.000
Suma	79.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Cuando uno ingresa a laborar a cierta entidad, empresa, institución, se lleva una cierta responsabilidad del puesto brindado, con el transcurso del pasar de los años, el personal empieza a realizar actividades no asignadas, surgiendo ciertas incomodidades entre los que trabajan en las distintas áreas, es diferente cuando uno asciende y cuando se le da responsabilidades de más, originando un estrés en el colaborador. Sin un aumento de sueldo, algunas empresas optan por poner más carga sobre el colaborador, ocasionando que el colaborador tenga que aceptar, por tener necesidades que cubrir ya sean personales, familiares, entre otras. Por eso se debe tener en claro desde un principio, que funciones se va a realizar y cumplir, también se puede decir que se puede ayudar, pero no hacer de esa ayuda un trabajo que debemos realizar como parte de las actividades asignadas, por eso a cada colaborador, se le encarga cierta responsabilidad y cada uno es responsable de llevarlo en forma correcta. Podemos observar que en nuestra tabla de resultados un 50% se está presentando incomodidades en los colaboradores y un 6.67% el nivel más bajo que la responsabilidad está bien distribuida.

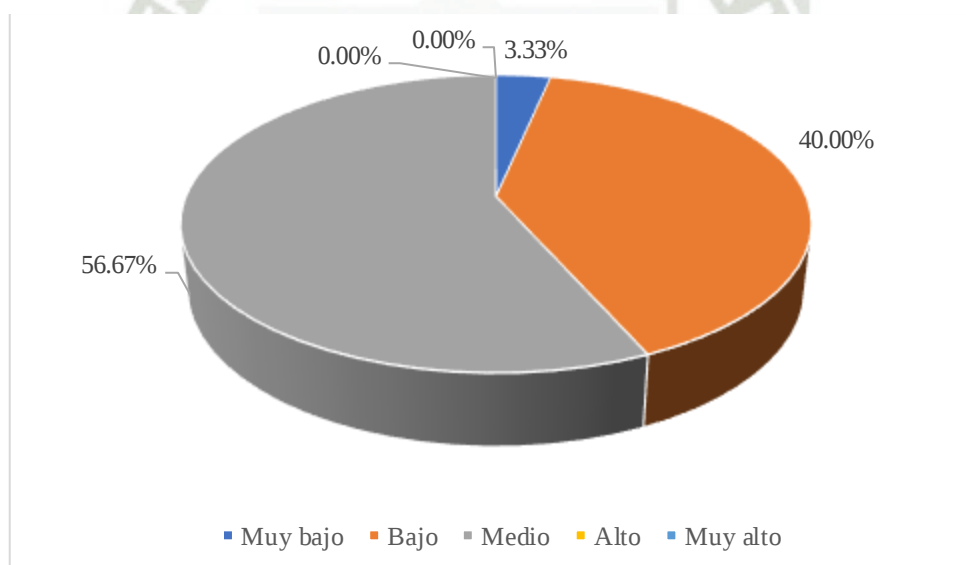
18. La forma en que está dirigida su empresa

Tabla 80 : Tabla de Frecuencia de cómo está dirigida la empresa

	F	%
Muy bajo	1	3.33%
Bajo	12	40.00%
Medio	17	56.67%
Alto	0	0.00%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 38 : Como está dirigida la empresa



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 81 : Resultados Estadísticos de cómo está dirigida la empresa

Media	2.533
Error típico	0.104
Mediana	3.000
Moda	3.000
Desviación estándar	0.571
Varianza de la muestra	0.326
Curtosis	-0.429
Coficiente de asimetría	-0.732
Rango	2.000
Mínimo	1.000
Máximo	3.000
Suma	76.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Las empresas están dirigidas a cierto grupo de personas que responden a un perfil, primero se tiene que establecer este punto, se utilizan ciertas variables para poder segmentar el mercado y colocar un catálogo de acuerdo a los hábitos y valores.

La forma como está dirigida la empresa, es porque ya tiene medido un perfil que vaya con los estándares requeridos, para esto, puede ser una ocupación, sexo, profesión, edad, economía, además de estas variables, se puede tomar algunas otras variables que ayudaran a mejorar de manera positiva la empresa, algunas de ellas son las costumbres, la personalidad para ese tipo de puesto, los hobbies, los valores, el estilo de vida de cada persona, entre otras, pero esta información es esencial para que a través de todas estas variables podamos ver cómo está compuesta la empresa, de qué manera está dirigida o si se necesita la mejora de alguno de los aspectos, ya que siendo una pieza clave dentro de la organización puede flaquear y eso conllevar a una cierta desventaja, pero muchos de los colaboradores no siempre están de acuerdo por cómo se lleva la forma de constitución de la empresa, como por ejemplo, algunos llevan años trabajando y no reciben un ascenso y hacen alguna publicación externa para un

puesto de trabajo, que alguno de los colaboradores que ya tienen tiempo laborando pudiera cubrir con su experiencia y conocimiento.

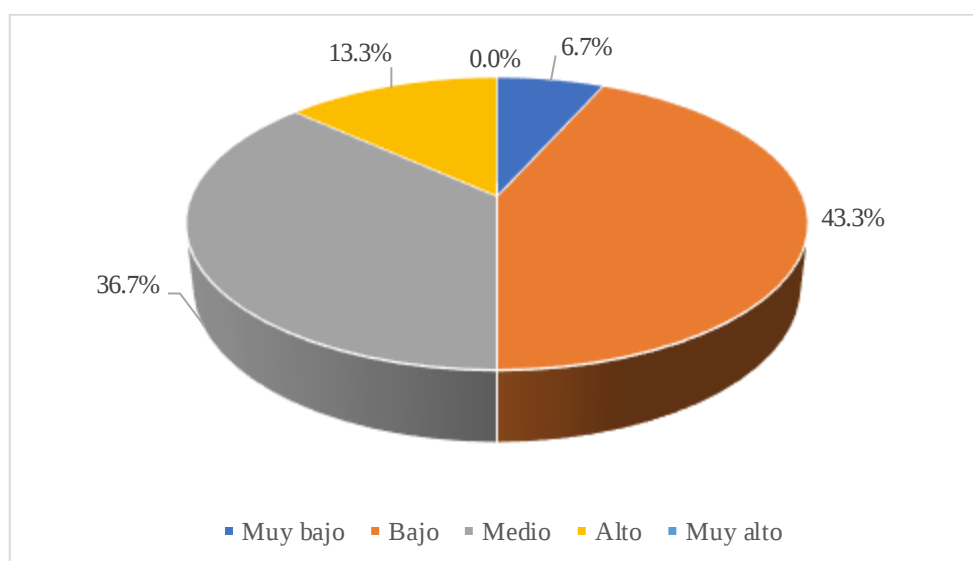
Por eso es importante que el área de recursos humanos tenga a bien, como el personal va adquiriendo conocimientos a través de los años y poniendo atención a los colaboradores, ya que en un futuro ellos podrían alcanzar niveles jerárquicos y poder liderar un equipo de trabajo y llevar al éxito a la empresa. En los resultados dados nos muestra, que un 56.67% se puede decir que no están en acuerdo ni desacuerdo por la forma como está dirigida la empresa y por el otro lado un 3.33% está en total desacuerdo de la manera como se lleva la empresa, optando que debería ver una mejora y escuchar a los colaboradores.

19. La atención que prestan a sus sugerencias

Tabla 82 : Tabla de Frecuencia de atención a las sugerencias

	F	%
Muy bajo	2	6.67%
Bajo	13	43.33%
Medio	11	36.67%
Alto	4	13.33%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 39 : Atención a las sugerencias


Fuente: Elaboración Propia

Tabla 83 : Resultados Estadísticos de atención a las sugerencias

Media	2.567
Error típico	0.149
Mediana	2.500
Moda	2.000
Desviación estándar	0.817
Varianza de la muestra	0.668
Curtosis	-0.421
Coefficiente de asimetría	0.177
Rango	3.000
Mínimo	1.000
Máximo	4.000
Suma	77.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

El buzón de sugerencias que existe en una empresa se debe utilizar inteligentemente por los colaboradores, que de eso dependerá escuchar y proponer nuevas ideas, como también escuchar las quejas de los colaboradores y hasta de los clientes, de esta manera aportar un dialogo de mejora.

Para contar con un buen clima laboral, se requiere de contar un buen rendimiento de cada uno de los que trabajan ahí, la empresa puede favorecer a la comunicación que viene siendo una herramienta de suma importancia, para eso, se utiliza los buzones de sugerencias, otro punto a tener en cuenta, es que los jefes sepan escuchar a los colaboradores, de esta manera se motiva más a los colaboradores, no es necesario estar todo el día escuchando a cada uno, si no que a través del buzón, poder llegar a un consenso para dar solución. El establecer un buen canal de comunicación, inclusive algunos colaboradores no se atreven a dar su opinión o hacer comentarios hacia sus jefes, algunos para evitar diferencias son algunos anónimos. Una vez que las sugerencias son llegadas a los superiores, estos ya saben cuál es el punto a tocar y cual punto se debe mejorar. Podemos decir que esta es una buena idea que las empresas optan, no todas las empresas cuentan con esta estrategia o no todas le toman la importancia, siendo esto de gran ayuda para todo el personal, también favorece el clima laboral porque ayuda a mejorar el rendimiento, a veces las contribuciones de todo el personal, ayuda a que la empresa mejore, no solo mejorando la empresa si no el ambiente donde se labora, si existe algún tipo de discrepancia entre los colaboradores y haciendo que los jefes propongan una solución y medidas que se deba tomar. En varias empresas la comunicación interna no es buena y causa problemas, infundiendo temor al comunicar a sus superiores los acontecimientos que se presentan, esto debe ser visto por las empresas, poner el empeño no solo en los colaboradores, si no, para que la empresa este bien establecida y se dé un mejor ambiente laboral, sobrellevando los momentos difíciles, contribuyendo también a los clientes, manifestando su queja, sugerencia y pueda ser absuelta, de esta manera pueda prestar atención a las necesidades de los clientes. Dados los resultados, se observa que un 43.33% no son escuchadas sus sugerencias, no cuentan con un buzón de sugerencias donde puedan depositar sus inquietudes y un 6.7% no le presta atención alguna, a un buzón de sugerencias ya que no es de importancia para la empresa.

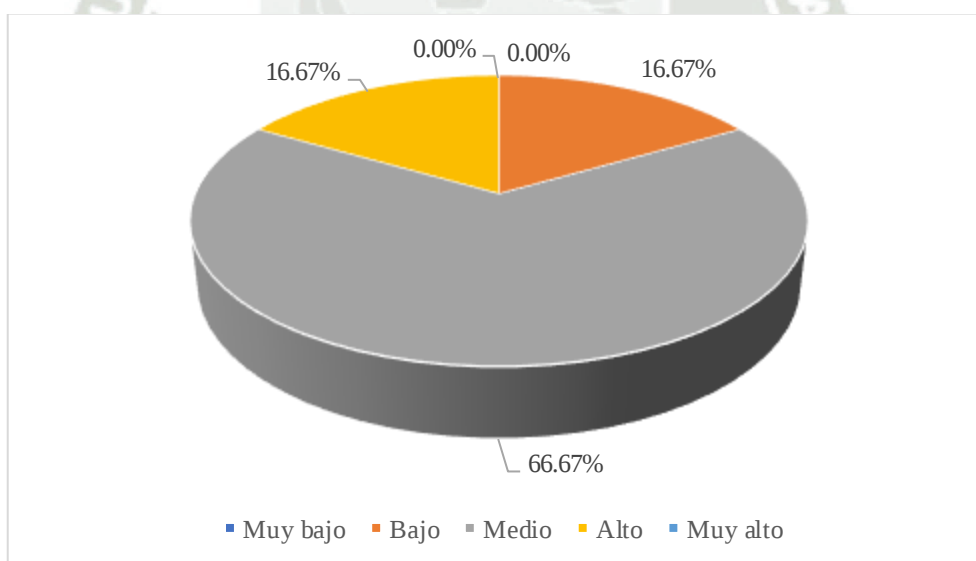
20. Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado

Tabla 84 : Tabla de Frecuencia de un experto, en un tipo de trabajo especializado

	F	%
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	5	16.67%
Medio	20	66.67%
Alto	5	16.67%
Muy alto	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 40 : Experto en un tipo de trabajo especializado



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 85 : Resultados estadísticos de un experto, en un tipo de trabajo especializado

Media	3.000
Error típico	0.107
Mediana	3.000
Moda	3.000

Desviación estándar	0.587
Varianza de la muestra	0.345
Curtosis	0.230
Coefficiente de asimetría	0.000
Rango	2.000
Mínimo	2.000
Máximo	4.000
Suma	90.000
Cuenta	30.000

Fuente: Elaboración Propia

Para convertirse en un experto, se necesita hacer un análisis de los conocimientos adquiridos y sobre los cuales quisieran especializarse. Algunos no necesariamente, se capacitan de acuerdo con la profesión que han elegido, algunos hasta los hobbies se pueden convertir en temas de especialización, llevar más a fondo los conocimientos y brindar el conocimiento adquirido. El mundo está en plena transformación, lo importante es conocer a profundidad el conocimiento para poder mejorar, buscando en libros, revistas, artículos, etc.

Se deben enfocar en los nichos de mercado, que actividades no están cubiertas, ahí se tendría un punto a favor, debido a que, si no hay mucha información sobre el tema, uno se capacita, teniendo más posibilidades de poder entrar en el mercado, obteniendo resultados positivos y menos competencia para convertirte en un experto. También hay que diferenciar del resto, implicando que conforme se avance más, más conocimiento adquirido se obtendrá.

Tener todo bajo un orden y ser un experto en lo que uno se capacite, de la mano con el conocimiento adquirido, brindando la capacitación al personal asignado, siendo todo el personal o un área específica, el tema a capacitar y que el personal se pueda desenvolver correctamente en el área. Se puede decir que un 66.67% no están ni acuerdo ni desacuerdo con ser un experto, si se presentara tener un conocimiento más profundo lo podrían realizar, para que la empresa los considere y el otro 16.67% si es de suma importancia ya que atribuye

a su formación profesional, pero por otro lado algunos consideran que solo se van a dedicar a cumplir con su trabajo que se les ha encomendado.

3.1.3 Análisis de tablas cruzadas

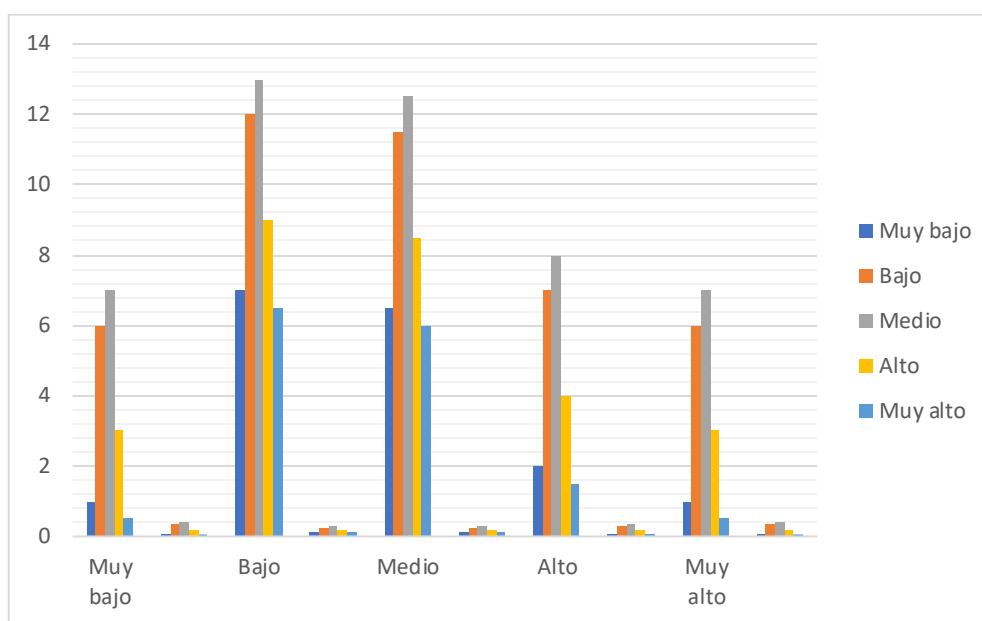
1. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí y buenas relaciones con los compañeros de trabajo

Tabla 86 : La cooperación con las buenas relaciones laborales

6. Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo												
3. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	1	6%	7	15%	6.5	14%	2	9%	1	6%	17.5	12%
Bajo	6	34%	12	25%	11.5	26%	7	31%	6	34%	42.5	28%
Medio	7	40%	13	27%	12.5	28%	8	36%	7	40%	47.5	32%
Alto	3	17%	9	19%	8.5	19%	4	18%	3	17%	27.5	18%
Muy alto	0.5	3%	6.5	14%	6	13%	1.5	7%	0.5	3%	15	10%
Total	17.5	100%	47.5	100%	45	100%	22.5	100%	17.5	100%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 41 : La cooperación con las buenas relaciones laborales



Fuente: Elaboración Propia

De los resultados obtenidos al 100% de los encuestados en la empresa de Gas Natural, se obtiene un 40% un nivel bajo, que no cuenta con tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, que los compañeros no cooperan entre si dentro del ambiente laboral, por otro lado se observa, que existe un promedio del 28% de las dos preguntas que se relacionan, que si tienen buenas relaciones y que los compañeros cooperan entre ellos, siendo este porcentaje de bajo valor, mientras que un 40% considera que hay un promedio de cooperación entre compañeros y un nivel alto en tener buenas relaciones con los compañeros entre sí, se debe en tener en cuenta, que debe existir un buen ambiente para lograr un buen desempeño y realizar las actividades asignadas. Se debe considerar una evaluación en cada área, para que los compañeros puedan contar con una mayor comunicación y empatía entre cada uno de ellos, así poder llevar a cabo las metas y objetivos con el fin de obtener resultados en grupo.

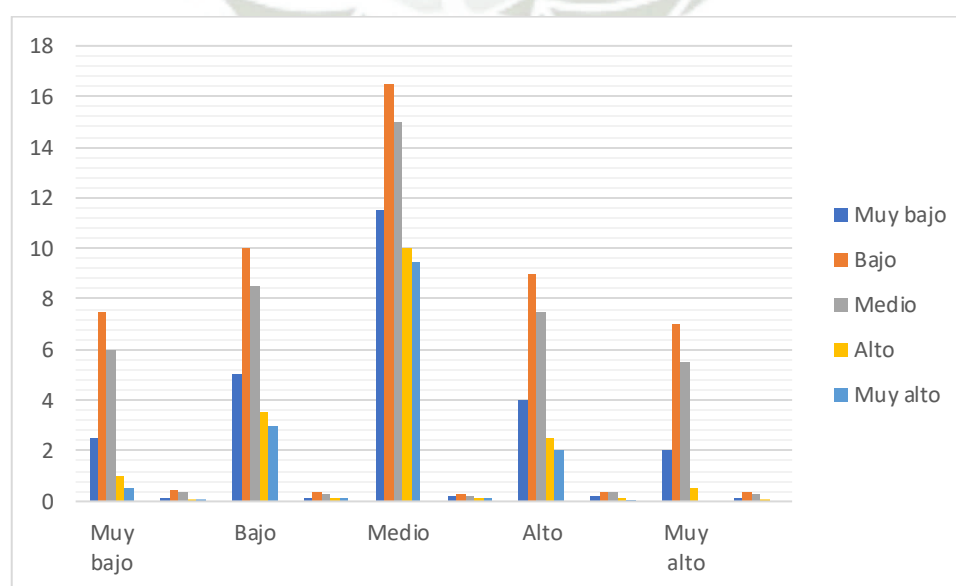
2. El interés del jefe por el éxito de sus colaboradores y la relación con la familia sobre el desenvolvimiento del puesto donde labora

Tabla 87 : El éxito profesional y la relación familiar

4. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	11. Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgulloso(a)											
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	2.5	14%	5	17%	11.5	18%	4	18%	2	11%	25	17%
Bajo	7.5	43%	10	33%	16.5	26%	9	40%	7	40%	50	33%
Medio	6	34%	8.5	28%	15	24%	7.5	33%	5.5	31%	42.5	28%
Alto	1	6%	3.5	12%	10	16%	2.5	11%	0.5	3%	17.5	12%
Muy alto	0.5	3%	3	10%	9.5	15%	2	9%	0	0%	15	10%
Total	17.5	100%	30	100%	62.5	100%	25	111%	15	86%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 42 : El éxito profesional y la relación familiar



Fuente: Elaboración Propia

Del 100% de los resultados en la empresa Gas Natural, se obtuvo lo siguiente: un 43% da como resultados, que existe una relación baja entre los jefes que se interesan por el éxito de sus empleados y desarrollar un trabajo del que la familia se sienta orgulloso, un promedio del 26% no hay una buena relación con estas dos preguntas, dado a que hay un promedio bajo por el interés de los jefes y un promedio del que la familia se sienta orgulloso y un 3% considera, que si existe una relación entre estas dos preguntas, se puede observar, que un porcentaje considerable que los superiores no se interesan por sus colaboradores, que los colaboradores no se relacionen con la empresa totalmente y tampoco que sus familias se sientan orgullosos del trabajo que realizan, de este modo enfocarse en que los superiores deben tener una afinidad a sus colaboradores para un mejor desempeño en sus áreas de trabajo.

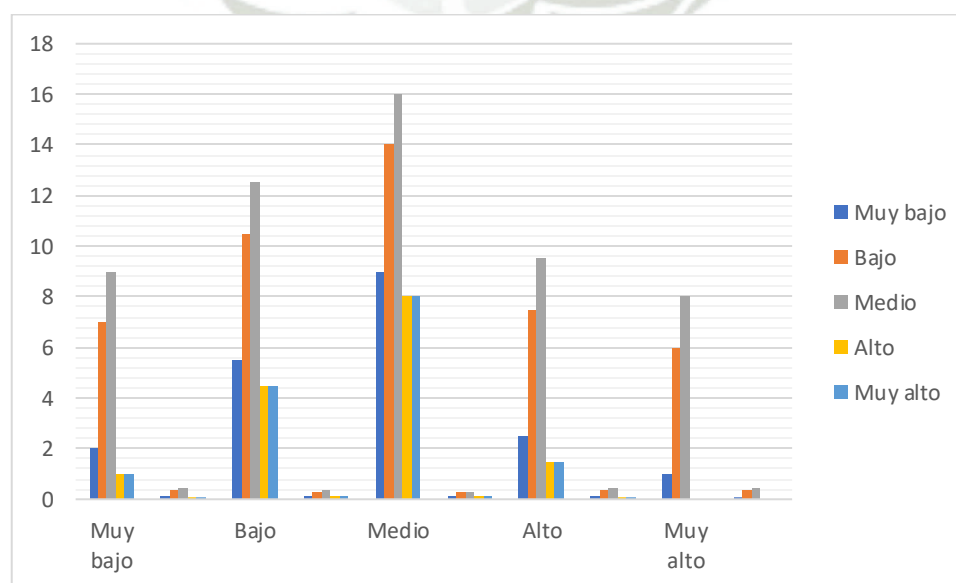
3. La relación de la definición en lograr los objetivos y acciones con lograr las necesidades y metas de cada colaborador

Tabla 88 : Objetivos y acciones de las necesidades de cada colaborador

	7. Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas											
6. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy bajo	2	10%	5.5	15%	9	16%	2.5	11%	1	6%	20	13%
Bajo	7	35%	10.5	28%	14	25%	7.5	33%	6	34%	45	30%
Medio	9	45%	12.5	33%	16	29%	9.5	42%	8	46%	55	37%
Alto	1	5%	4.5	12%	8	15%	1.5	7%	0	0%	15	10%
Muy alto	1	5%	4.5	12%	8	15%	1.5	7%	0	0%	15	10%
Total	20	100%	37.5	100%	55	100%	22.5	100%	15	86%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 43 : Objetivos y acciones de las necesidades de cada colaborador



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto los objetivos y las acciones deben tener un fin dentro de la empresa y en cada uno de los colaboradores, tanto los colaboradores como los superiores. Por otro lado las necesidades que el colaborador logra cumplir dentro de la empresa, es con el fin de lograr sus propias necesidades y metas, dando un promedio del 100% de los encuestados, del cual nos dio un resultado de un 45% del total, que no se identifican en los objetivos ni las acciones, tampoco sienten que el trabajo que realizan los ayudara a cumplir sus metas y sus necesidades, un 46% nos da un nivel más alto entre estas dos preguntas, dando como conocimiento que se debería definir mejor los objetivos y las acciones, como también hacer que el trabajo que realiza cada colaborador logre satisfacer sus necesidades y lograr sus metas a corto y largo plazo. Dando un total promedio medio del 37% de los encuestados en la participación de los objetivos y el trabajo que los ayuda a lograr las necesidades y metas de cada colaborador.

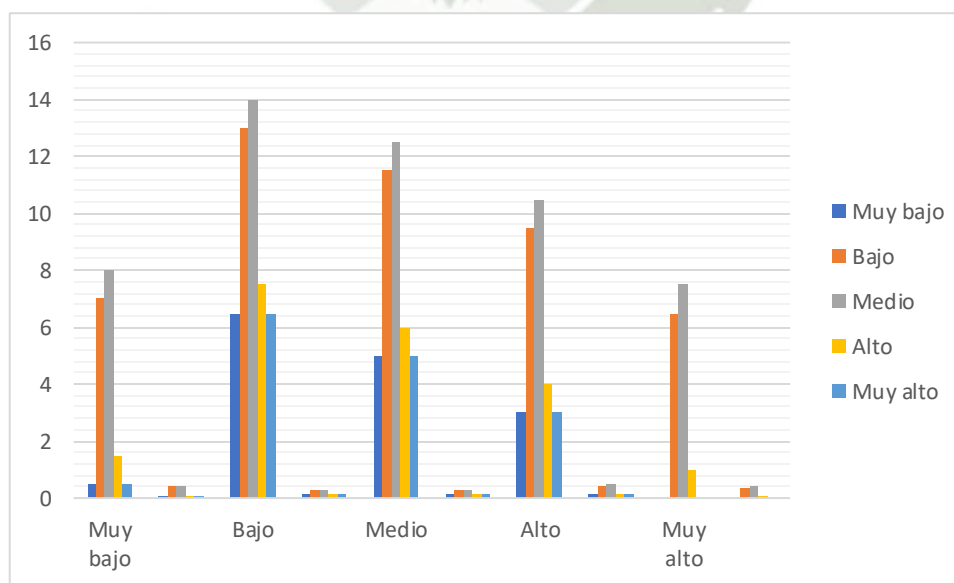
4. Las evaluaciones acerca del área de trabajo con la disposición de contar con un tiempo libre para los colaboradores

Tabla 89 : Las evaluaciones y tiempo libre en cada colaborador

7. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	12. Disponer de suficiente tiempo libre											
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0.5	3%	6.5	14%	5	13%	3	13%	0	0%	15	10%
Bajo	7	40%	13	27%	11.5	29%	9.5	42%	6.5	37%	47.5	32%
Medio	8	46%	14	29%	12.5	31%	10.5	47%	7.5	43%	52.5	35%
Alto	1.5	9%	7.5	16%	6	15%	4	18%	1	6%	20	13%
Muy alto	0.5	3%	6.5	14%	5	13%	3	13%	0	0%	15	10%
Total	17.5	100%	47.5	100%	40	100%	30	133%	15	86%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 44 : Las evaluaciones y tiempo libre en cada colaborador



Fuente: Elaboración Propia

Cada puesto de trabajo debe ser evaluado para cumplir con las características del puesto, de esta manera ayudar a desempeñar mejor las labores asignadas, los colaboradores deben contar con un tiempo libre de sus tareas asignadas, para poder despejarse o simplemente contar un tiempo prudente para luego volver a sus labores, dentro del estudio realizado al 100%, se puede observar que el nivel más alto, nos da un 43% donde los colaboradores, pueden contar con un espacio de tiempo y que la evaluación que se le hace al trabajo ayuda que los colaboradores puedan ejercer mejor sus labores, dando como un espacio hacia el colaborador frente a sus actividades laborales, mientras que un 46% un promedio bajo nos comenta que ese tiempo de espacio de contar con tiempo libre es casi imposible por la carga de trabajo que realizan, como también debería evaluarse mejor las áreas y las tareas asignadas para un mejor desempeño, de esta manera el colaborador pueda contar con un tiempo libre para disiparse y volver a sus actividades.

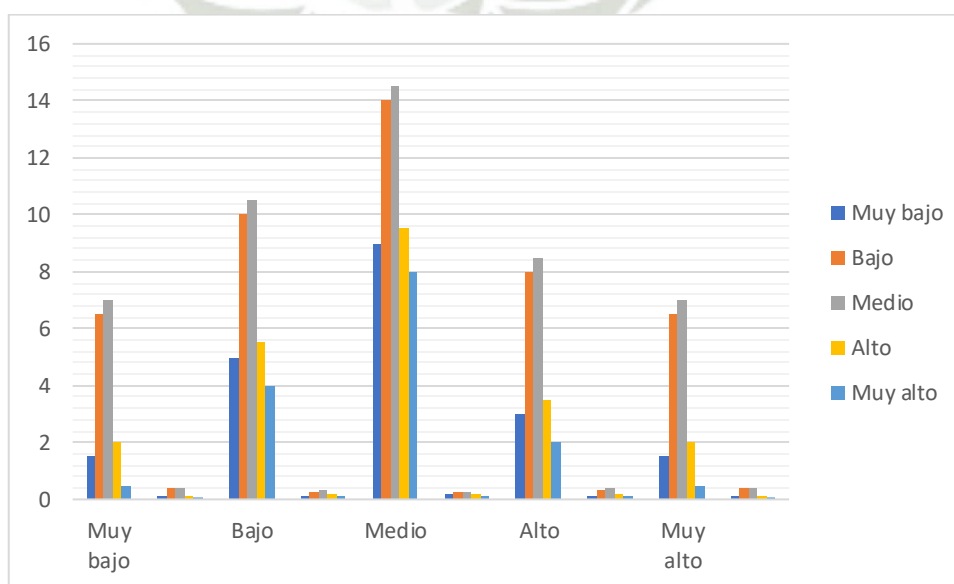
5. Las responsabilidades del puesto bien definidas con la relación de contar con un plan de trabajo claro

Tabla 90 : Las responsabilidades y un plan de trabajo claro

10. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	15. Tener un plan de trabajo claro											
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	1.5	9%	5	14%	9	16%	3	13%	1.5	9%	20	13%
Bajo	6.5	37%	10	29%	14	25%	8	36%	6.5	37%	45	30%
Medio	7	40%	10.5	30%	14.5	26%	8.5	38%	7	40%	47.5	32%
Alto	2	11%	5.5	16%	9.5	17%	3.5	16%	2	11%	22.5	15%
Muy alto	0.5	3%	4	11%	8	15%	2	9%	0.5	3%	15	10%
Total	17.5	100%	35	100%	55	100%	25	111%	17.5	100%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 45 : Las responsabilidades y un plan de trabajo claro



Fuente: Elaboración Propia

El contar con las responsabilidades del puesto bien definidas, ayuda a que los colaboradores tengan conocimiento que actividades deben desarrollar y que responsabilidades toma cada puesto de trabajo, de la mano con tener un plan de trabajo claro y bien definido desde un principio, dado los resultados del 100% nos muestra que no se tiene una buena relación entre, tener las responsabilidades del puesto claramente definidas y contar con un plan de trabajo claro, ya que un 40% no está de acuerdo, por otro lado un 40% si está de acuerdo en que se tiene un plan de trabajo definido y que los trabajadores saben de las responsabilidades del puesto. Muchos de los colaboradores no saben en si las responsabilidades y eso perjudica en sí a la empresa, al no contar con un plan de trabajo bien definido, es imposible poder realizar las labores asignadas, ya que nadie se hará cargo de las mismas, dando un total de 47.5% de la relación de las dos preguntas, que no tiene bien definidas las responsabilidades y tampoco tienen un plan de trabajo claro, dándonos un promedio medio de todos los encuestados en la empresa de Gas Natural.

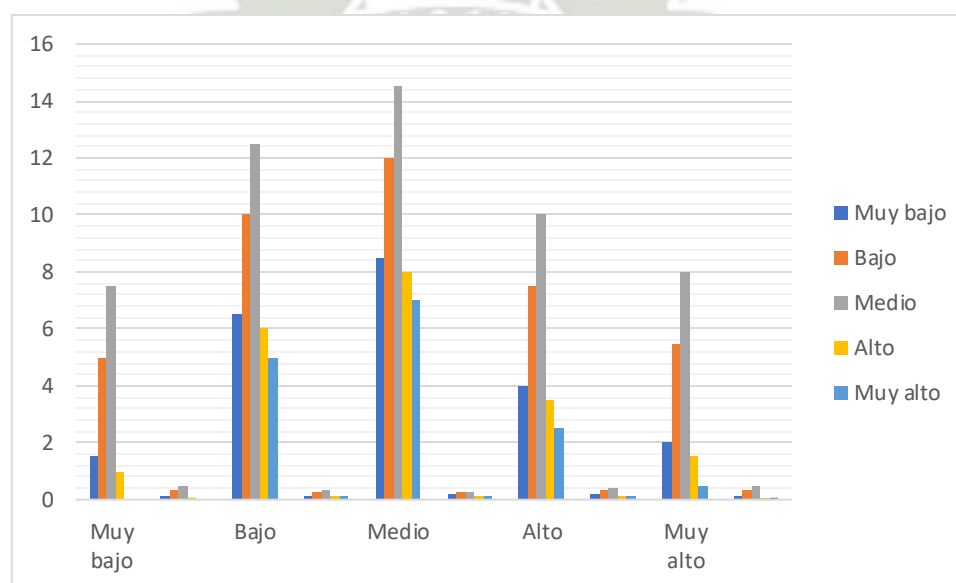
6. La relación entre los jefes que promuevan la capacitación que se necesita con adquirir un asesoramiento profesional de expertos en los diferentes temas de la empresa

Tabla 91 : La capacitación y el asesoramiento profesional

12. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	14. Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos											
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	1.5	10%	6.5	16%	8.5	17%	4	18%	2	11%	22.5	15%
Bajo	5	33%	10	25%	12	24%	7.5	33%	5.5	31%	40	27%
Medio	7.5	50%	12.5	31%	14.5	29%	10	44%	8	46%	52.5	35%
Alto	1	7%	6	15%	8	16%	3.5	16%	1.5	9%	20	13%
Muy alto	0	0%	5	13%	7	14%	2.5	11%	0.5	3%	15	10%
Total	15	100%	40	100%	50	100%	27.5	122%	17.5	100%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 46 : La capacitación y el asesoramiento profesional



Fuente: Elaboración Propia

Las capacitaciones dentro de una empresa, es la clave para un mejor desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores, así como promover el asesoramiento y contar con la presencia de expertos en temas de interés hacia la empresa. Dentro del resultados dados de un total de 100%, nos muestra, que entre las dos preguntas consideran un 50% un promedio medio de que no se tiene la capacitación adecuada y menos cuentan con el asesoramiento de expertos, los superiores no promueven la capacitación necesaria para el mejor desempeño de los colaboradores, siendo esto un punto de suma importancia el dejar de lado las capacitaciones que se tiene que realizar, un 46% considera que si es suficiente la capacitación que se les brinda, que los jefes no promueven las capacitaciones como debería ser, siendo un promedio medio los que consideran que el jefe debe involucrarse más en este punto. Del total un 52.5% la mitad de los encuestados nos menciona que debería contar con más capacitaciones y que los jefes se involucren más en su personal a cargo.

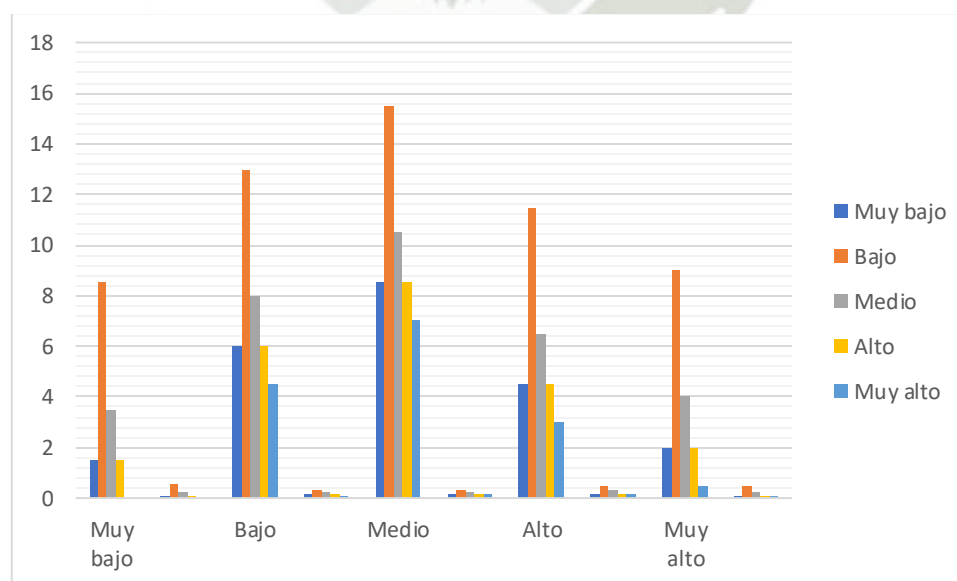
7. Fomentar la generación de ideas creativas e innovadoras con encontrar la motivación en el trabajo que se realiza

Tabla 92 : Ideas creativas e innovadoras con la motivación en el trabajo

13. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	1. Encuentras motivador el trabajo que realizas											
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	1.5	10%	6	16%	8.5	17%	4.5	20%	2	11%	22.5	15%
Bajo	8.5	57%	13	35%	15.5	31%	11.5	51%	9	51%	57.5	38%
Medio	3.5	23%	8	21%	10.5	21%	6.5	29%	4	23%	32.5	22%
Alto	1.5	10%	6	16%	8.5	17%	4.5	20%	2	11%	22.5	15%
Muy alto	0	0%	4.5	12%	7	14%	3	13%	0.5	3%	15	10%
Total	15	100%	37.5	100%	50	100%	30	133%	17.5	100%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 47 : Ideas creativas e innovadoras con la motivación en el trabajo



Fuente: Elaboración Propia

La motivación juega un papel muy importante dentro de la empresa, como dicen sin motivación no hay nada, si bien es cierto la empresa ya está enfocada en sus objetivos y metas a largo plazo, el rol del colaborador es de mucha importancia, ya que ellos trabajan para la mejora de la empresa, por ese fin es que la motivación de cada uno juega un rol importante, cada idea, cada punto de opinión o aporte, ayuda que no solo la empresa crezca, si no que sus colaboradores también lo hagan. Del estudio realizado al 100%, un 57% no pone en práctica las ideas creativas que los colaboradores aportan, ni tampoco encuentran motivador el trabajo que realizan, estas dos preguntas van de la mano, por otro lado, consideran que el 3% si consideran que sus ideas se promueven y encuentran motivador el trabajo que realizan, otro punto es que la empresa debe considerar a sus colaboradores, no solo para realizar el trabajo que se le asigna a cada uno, si no escuchándolos y tomando en cuenta sus ideas.

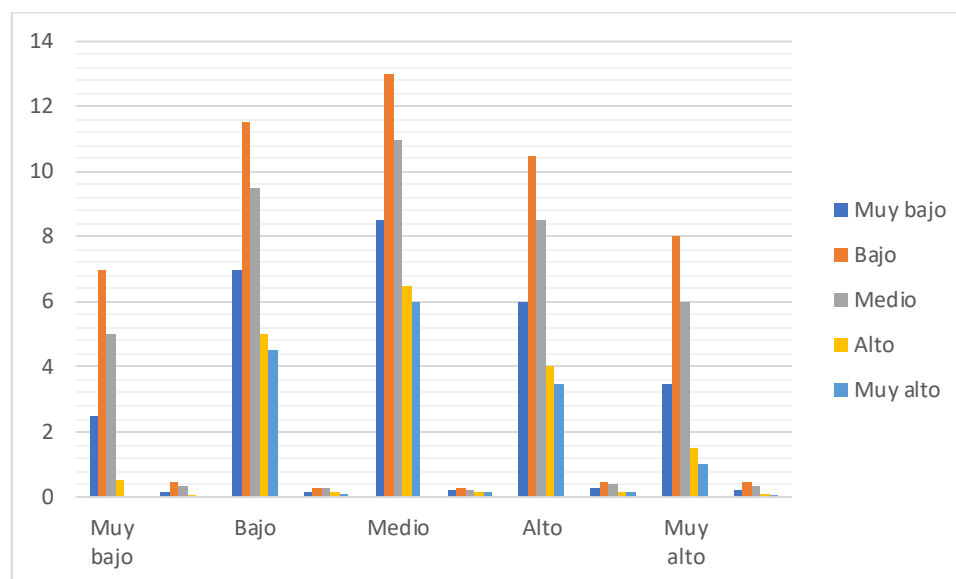
8. La disposición de la tecnología necesaria para la facilitación de las labores con la relación de adquirir los medios técnicos y materiales exigidos para el área de desenvolvimiento del puesto de trabajo

Tabla 93 : Tecnología, medios técnicos y materiales para el desenvolvimiento en cada colaborador

14. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	8. Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo											
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	2.5	17%	7	19%	8.5	19%	6	27%	3.5	20%	27.5	18%
Bajo	7	47%	11.5	31%	13	29%	10.5	47%	8	46%	50	33%
Medio	5	33%	9.5	25%	11	24%	8.5	38%	6	34%	40	27%
Alto	0.5	3%	5	13%	6.5	14%	4	18%	1.5	9%	17.5	12%
Muy alto	0	0%	4.5	12%	6	13%	3.5	16%	1	6%	15	10%
Total	15	100%	37.5	100%	45	100%	32.5	144%	20	114%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 48 : Tecnología medios técnicos y materiales para el desenvolvimiento en cada colaborador



Fuente: Elaboración Propia

Contar con los suficientes medios tecnológicos para poder realizar las actividades cotidianas dentro de la empresa, es un factor que debe ser de suma importancia, como contar con los medios y la tecnología. La tecnología hoy en día se ha vuelto indispensable en todas las áreas de nuestra vida, ya sea profesionalmente y personalmente, es una herramienta básica para desempeñarse de la mejor manera y poder realizar un buen trabajo, el contar con los medios y los materiales, ayuda a que este proceso se complete, sin la tecnología y las herramientas necesarias no se podrá lograr llevar a cabo un buen trabajo. Del 100% del estudio que se realizó, se observó que el 47% dio un promedio bajo tanto como que no se cuenta con la tecnología, así como que no se tiene los materiales adecuados y 46% considera que no hay una buena tecnología, pero si cuentan con los materiales y medios que se necesitan.

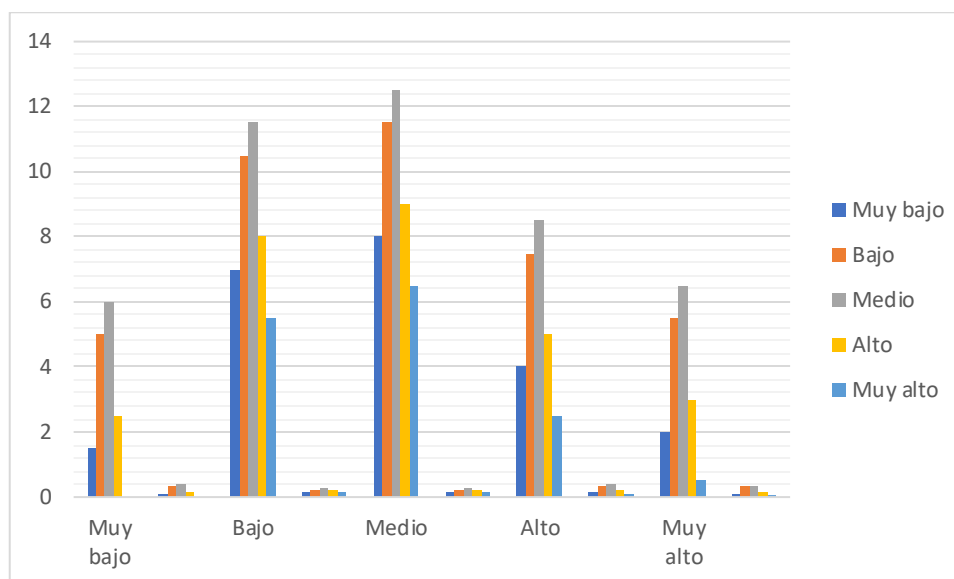
9. La relación de pertenecer a un grupo de trabajo que labora bien con la participación en los diseños de trabajo de la empresa

Tabla 94 : La participación en los diseños, con la relación de pertenecer a un grupo de trabajo

2. Participación en el diseño del puesto de trabajo												
19. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	1.5	10%	7	16%	8	17%	4	18%	2	11%	22.5	15%
Bajo	5	33%	10.5	25%	11.5	24%	7.5	33%	5.5	31%	40	27%
Medio	6	40%	11.5	27%	12.5	26%	8.5	38%	6.5	37%	45	30%
Alto	2.5	17%	8	19%	9	19%	5	22%	3	17%	27.5	18%
Muy alto	0	0%	5.5	13%	6.5	14%	2.5	11%	0.5	3%	15	10%
Total	15	100%	42.5	100%	47.5	100%	27.5	122%	17.5	100%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 49 : La participación en los diseños, con la relación de pertenecer a un grupo de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Pertenecer a un grupo de trabajo que labora bien, es agradable ante los ojos de los colaboradores y de toda la empresa, como la participación dentro del puesto, el cómo se desempeñan y desenvuelven. Dentro de cada empresa es importante poder tener un buen ambiente de trabajo, así los colaboradores podrán ejercer sus funciones de manera adecuada, con determinadas actitudes positivas, si hay un ambiente pésimo, sin ganas de trabajar, el apoyo es escaso o simplemente los compañeros trabajan por sí solos, se crea un ambiente tenso y a la vez difícil de poder desempeñarse de manera positiva ante cualquier situación

Podemos decir que un 40% de los colaboradores sienten que pertenecen a un grupo de trabajo bueno, mientras que consideran que no tiene una participación en el diseño de trabajo, un 14% siente que si consideran un alto nivel de grupo de trabajo que labora bien, pero en la participación de diseño no lo consideran igual, por otro lado, un 37% que si consideran en promedio medio que trabajan en equipo y que tienen una participación en el puesto de trabajo.

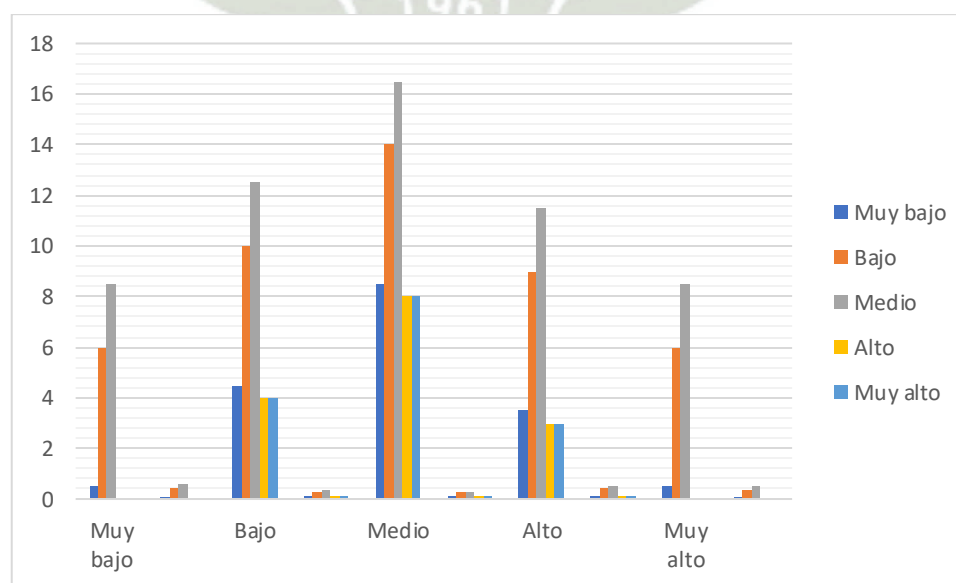
10. ¿Las personas están satisfechas de estar en esta empresa? vs ¿La forma en que está dirigida su empresa?

Tabla 95 : La satisfacción de las personas con cómo va dirigida empresa

20. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa	18. La forma en que está dirigida su empresa											
	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0.5	3%	4.5	13%	8.5	15%	3.5	16%	0.5	3%	17.5	12%
Bajo	6	40%	10	29%	14	25%	9	40%	6	34%	45	30%
Medio	8.5	57%	12.5	36%	16.5	30%	11.5	51%	8.5	49%	57.5	38%
Alto	0	0%	4	11%	8	15%	3	13%	0	0%	15	10%
Muy alto	0	0%	4	11%	8	15%	3	13%	0	0%	15	10%
Total	15	100%	35	100%	55	100%	30	133%	15	86%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 50 : La satisfacción de las personas con cómo va dirigida empresa



Fuente: Elaboración Propia

Una persona al entrar a laborar a una empresa debe sentirse satisfecha para poder realizar sus labores de manera eficaz, como también se debe ver, cómo está constituida la empresa y hacia dónde se dirige. Si una persona no se siente satisfecha dentro de la empresa, es muy difícil que pueda realizar bien su trabajo y esto pueda generar incomodidades dentro de la empresa y sus compañeros de trabajo. De un total del 100%, un 40% un nivel bajo, considera no estar satisfechos dentro de la empresa, un nivel bajo, considera no estar de acuerdo como está dirigida la empresa, un 51% considera que esta en un punto medio de estar satisfecho en la empresa y un nivel alto en cómo está dirigida la empresa, por otro lado un 49% considera un nivel muy alto de cómo está dirigida la empresa y un promedio medio de estar satisfechos en la empresa.

3.1.4 Análisis de Correlación de Variables

Tabla 56

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Variable	SW	p
Clima laboral	0.946	0.131
Satisfacción Laboral	0.971	0.556

Nota. N = 30. SW = Shapiro-Wilk

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En la tabla 56, se observa que tanto la variable Clima Laboral como Satisfacción Laboral presentan distribución normal ($p > 0.05$), por lo que se tomó la decisión de aplicar la prueba paramétrica R de Pearson.

Tabla 57

Prueba de Correlación de Pearson

Estadísticos		Satisfacción Laboral
Clima Laboral	R de Pearson (r)	-0.381*
	Significancia (p)	0.038

Nota. N = 30.

* $p < 0.05$

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En la tabla 57, la cultosis es -1 es extensivo, si hay libertad pero no está generalizada, se observa que la variable Clima laboral no hay una correlación, una influencia con la otra variable, lo cual significa, que es indiferente, por lo tanto, si no hay un buen Clima Laboral no hay Satisfacción Laboral, es por eso, que está mostrando una correlación débil, presentando una correlación negativa débil ($r = -0.381$) significativa ($p < 0.05$) donde un bajo clima laboral se asocia a una moderada satisfacción Laboral.

3.1.5 Discusión de Resultados

El presente estudio realizado de las dos variables entre el clima laboral y la satisfacción laboral, dentro de la empresa de instalación de Gas Natural, de los cuales, los colaboradores contribuyeron con una encuesta, dando como resultados una cantidad de puntos a observar.

Los colaboradores de la empresa de Gas Natural manifestaron que dentro las encuestas realizadas, se pudo observar que hay una cantidad de diferencias de los colaboradores hacia la empresa de Gas Natural, dando como resultados, que las oportunidades de progresar en la empresa es un de nivel bajo, no se enfocan en el crecimiento de los colaboradores, manteniéndose en línea recta, trayendo consigo diferencias a los colaboradores de la misma empresa.

La empresa de Gas Natural no cuenta con la información adecuada para realizar las labores asignadas, el no contar con la información que se necesita, hace que el trabajo se retrase y por lo tanto el trabajo no se termine en el tiempo establecido o no se presente en los tiempos programados.

El ambiente de trabajo que se tiene no es el adecuado, los compañeros no trabajan en equipo, si no que cada uno trabaja por su lado, al formar un equipo de trabajo, se tiene que considerar, que el trabajo en equipo da mejores resultados que trabajar uno solo, esto debe ser un punto de aportación hacia la empresa, se considera que un 43.33% sienten que no pertenecen a un equipo de trabajo que funcione bien.

Por cuanto dentro de los diferentes encuestados, nos mencionaron, que los jefes no se percatan en la labor de cada uno de ellos, un 63.33% consideran que los jefes no se involucran con cada área y solo se enfocan en continuar con sus labores , no se considera los niveles de desempeño, un 40% considera que no se valora el trabajo que realizan, cuando los jefes deben ser los primeros en apoyar a su personal, sin embargo la interacción con las personas de mayor jerarquía nos da un 46.67% lo cual se considera algo escaso ante los colaboradores, en algunas empresas se considera, que mientras se haga un buen trabajo es mejor el reconocimiento que se recibe, un 46.67% considera que debe mejorar este punto.

Los objetivos en la empresa deben ser claros y concisos, cada colaborador debe tener conocimiento de estos, para poder lograr dichos objetivos, un 53.33% de los colaboradores considera que estos no son claros y eso dificulta la labor de cada trabajador.

Todo el personal es evaluado, siendo un punto muy importante, ya que es el conocimiento lo que ayuda a mejorar el desempeño en cada colaborador, un 43.33% de los colaboradores considera que las evaluaciones que realiza la empresa no son las suficientes, por otro lado se tiene que tomar en cuenta, que para las evaluaciones de todo el personal, este debe estar capacitado y que la empresa este en constantes periodos de capacitaciones, un 46.67% considera que las capacitaciones son escasas y esto perjudica a las evaluaciones y como se desenvuelve el colaborador.

Dentro de la empresa, cada puesto tiene una responsabilidad, los resultados nos muestran que un 53.33% un promedio medio, consideran que las responsabilidades están

claramente definidas, mientras que uno de los problemas que más se consideran, es que los colaboradores no asumen dicha responsabilidad, un 26.67% considera que las responsabilidades no están bien definidas, porque perjudican a los demás colaboradores, esto se puede ser perjudicial porque hacen que el personal este en constante rotación.

Las ideas creativas e innovadoras dentro del área donde uno se desempeña, se debe considerar ciertos puntos para el desarrollo de las mismas, un 46.67%, considera que esas ideas no son puestas en práctica ni tampoco consideradas, sin embargo, un 53.33% algunos colaboradores consideran, que para evitar discusiones, diferencias, desacuerdos entre los superiores y los colaboradores es evitando causar impresión.

Un punto importante a considerar, es la remuneración que se percibe por los servicios prestados hacia la empresa, un 46.67% considera que por sus logros y desempeño, la remuneración no está acorde a su desempeño, otro punto a considerar es que un 53.33% de los colaboradores, considera que no están ni en desacuerdo ni en acuerdo, en que se sienten satisfechos de trabajar dentro de la empresa, este punto debería mejorar para tener un buen ambiente laboral y que el personal labore al 100%, dando lo mejor de sí mismos y de esta manera el ambiente mejore favorablemente.

Dentro de la motivación laboral, de existir un personal feliz, un 56.67% no encuentra motivador el trabajo que realiza. La empresa en sí, debería enfocarse en este punto, se considera más de la mitad, que el personal no se sienta motivado, esto repercute en cómo se desempeñan los colaboradores, mientras que un 46.67% considera que la familia no se siente orgulloso de la labor que desempeña.

Las participaciones que se hacen dentro del puesto de trabajo hacen que sus colaboradores se sientan importantes, que forman parte de la empresa, el 40% considera que no son parte de la empresa, que su participación en la empresa, no se considera importante, y

que el 40% de los colaboradores considera que no están realizando algo valioso dentro de la empresa.

Cada superior debe considerar los reconocimientos a cada colaborador por los logros o desempeño de cada uno, se considera que 63.33% no son reconocidos por sus superiores , un 53.33% de los colaboradores consideran que entre ellos no se valoran entre sí mismos, mientras que un 43.33% nos muestran que la relación con sus compañeros no es la adecuada, el contar con tener buenas relaciones entre los compañeros es importante, fomentar un buen ambiente de trabajo, hará que el colaborador se sienta tranquilo y feliz al desempeñar sus labores.

Lograr las metas y las necesidades de cada colaborador es un punto principal para el desarrollo de las personas, se considera que un 53.33% un promedio medio logra cumplir con sus metas, contar con autonomía en el trabajo , esto hace, que los colaboradores sientan que la empresa confía en ellos mismos, un 46.67% promedio medio, considera que si, se le brinda autonomía en sus actividades, este sigue siendo un porcentaje bajo, mientras que un 50% consideran que si cuentan con un tiempo libre dentro de sus actividades y el otro porcentaje considera que deberían contar con un horario flexible, que no sienten que tienen un tiempo libre, debido a que absorbe la mayor parte del tiempo en sus actividades.

Los materiales adecuados y los medios ayudan a cumplir con las obligaciones de cada puesto, un 46.67% considera que no se cuenta con estos medios, provocando un retraso en las labores asignadas, mientras que la cantidad de responsabilidad que le dan a cada trabajador nos da un resultado de un 43.33% sintiéndose insatisfechos por la responsabilidad de más que le dan a cada uno.

Cada empresa cuenta con beneficios para los colaboradores, teniendo un beneficio para cada uno de ellos, ello avala a que el colaborador tenga un respaldo aparte de las remuneraciones, que estará protegido ante cualquier suceso, es una pieza clave para cada uno,

un 43.33% un promedio bajo, considera que la seguridad social que le ofrecen a cada colaborador no es la adecuada y esto debería mejorar ante cualquier suceso inesperado.

El ser considerado como un experto en algunos temas y desarrollarlos dentro de la empresa, es primordial, debido a que ejercen su profesión, sus capacitaciones, entre otros, dentro de la empresa, un 66.67% promedio medio, debe considerar que, si sus colaboradores cuentan con la capacitación adecuada, deberían exponer al personal el tema de capacitación a brindar a los demás compañeros. Esto apoyaría no solo a la capacitación de todo el personal si no que ayudaría al crecimiento de la propia persona.



CONCLUSIONES

En cuanto a la situación del Clima Laboral en la empresa de Gas Natural se determinó lo siguiente:

PRIMERA: Debe considerarse que factores deben prevalecer y que estén ligadas a las diferentes actividades dentro de la empresa para que pueda llevarse a cabo una evaluación del Clima Laboral y determinar la relación con la satisfacción laboral de todos los colaboradores.

SEGUNDA: Se tiene que realizar diferentes evaluaciones para poder medir en qué estado se encuentra la satisfacción laboral de todos los colaboradores y mejorar el clima laboral en la organización, contratar a un especialista para mejorar este punto tan importante dentro de la empresa.

TERCERA: En cuanto a la situación del Clima Laboral, no existe una flexibilidad dentro del área donde se puedan desenvolver los colaboradores, debe contar con un tiempo de esparcimiento para volver a sus actividades, debe existir una organización con los jefes para poder entregar las tareas asignadas, contar con un horario de descanso, sin perjudicar la salud de cada uno de ellos, para que puedan desenvolverse en sus actividades y sentirse a gusto donde laboran.

CUARTA: No existe una relación entre el Clima laboral y la satisfacción de los colaboradores, no se sienten a gusto trabajar en la empresa de instalación de Gas Natural, esto trae incomodidad al momento de ir a trabajar, haciendo que el colaborador solo este yendo a su trabajo por una subvención económica mas no por sentirse cómodo.

QUINTA: El desempeño laboral de cada colaborador no es el adecuado, ellos buscan trabajar en equipo, centrándose en un objetivo común, buscando la interacción de todos los integrantes

de las diferentes áreas, para que cada colaborador pueda sentirse motivado y mejore el desempeño laboral en cada uno de ellos.

SEXTA: El talento en una organización debe ser medido, recordando las necesidades de los colaboradores, a la paralela de lo que la organización pueda necesitar, teniendo una obligación de ser estudiado y valorado para un crecimiento.

SÉPTIMA: No se tiene bien definido que acciones y objetivos existen dentro de la empresa, es importante que los objetivos los tengan en claro todos los colaboradores, tanto jefes como todo el personal, para desenvolverse y cumplir con todas las metas y que la empresa pueda crecer a corto y largo plazo.

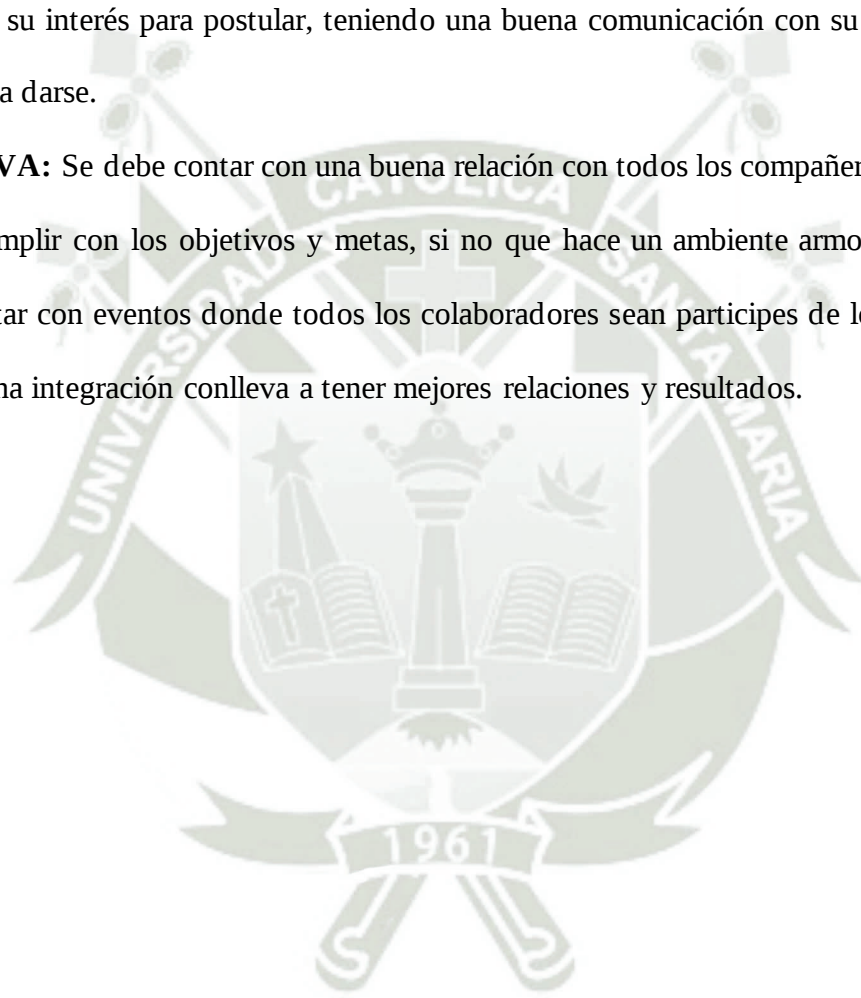
OCTAVA: Se debe contar con cierta confianza para visualizar la relación con niveles de rango de alta jerarquía, contando con tener un respeto de por medio con todo el personal, el superior debe poner de su parte para poder interactuar y lograr un ambiente adecuado, dando como resultado una manera más fácil de trabajar para cumplir con todas las responsabilidades que se les asigna, logrando que tenga una mejora en todos los aspectos.

NOVENA: El área de recursos humanos debe contar un programa ideas creativas donde los colaboradores puedan exponer sus ideas o mejoras para la empresa o las diferentes áreas, el propósito de esto es lograr que mejore la empresa y la satisfacción laboral de cada colaborador, las ideas tienen que fluir y no quedarse estancadas en el proceso, esto también ayudara mucho a tener un ambiente optimo, una mejor relación e interacción con todos.

DECIMA: La participación de los colaboradores surge de implicar a todos ellos en el proceso de tener en cuenta para obtener nuevas oportunidades laborales, es por ello que se debe hacer una evaluación de cada uno de ellos para poder tener mejores oportunidades, contando ya con la experiencia adquirida logrando de esta manera que un colaborador pueda postular a un puesto mayor sin quedarse estancado en el mismo sitio, logrando así una motivación, que pueda sentirse valorado y crecer dentro de la empresa.

ONCEAVA: No obstante a medida que los colaboradores están en la empresa buscan escalar mejores puesto dentro de ella, es por ello que los jefes deben considerar primero a su personal y ver si están aptos para los puestos, logrando que el personal sienta el apoyo por parte de sus superiores, no contratando personal de afuera antes de considerar primero a su personal, es por ello que los colaboradores necesitan ser capacitados y que ellos puedan llevar algunos cursos de su interés para postular, teniendo una buena comunicación con su superior para que esto pueda darse.

DOCEAVA: Se debe contar con una buena relación con todos los compañeros, esto ayuda no solo a cumplir con los objetivos y metas, si no que hace un ambiente armonioso, la empresa debe contar con eventos donde todos los colaboradores sean partícipes de los eventos que se realiza, una integración conlleva a tener mejores relaciones y resultados.



RECOMENDACIONES

A los Directivos de la empresa de Gas Natural se les recomienda implementar algunas estrategias, propuestas mencionadas a continuación

PRIMERA: La comunicación con todo el personal debe de mejorar, debe establecerse una comunicación efectiva, siendo de nivel horizontal, contando de esta manera que todo el personal tenga una fluidez al expresarse, la confianza, la libertad al sugerir o expresar ideas, conocimientos, sugerencias y reclamos, sintiéndose valorados y escuchados. Lograr que cada colaborador sea parte de la empresa, sin el temor de no saber expresarse ante cualquier compañero de trabajo.

SEGUNDA: Las capacitaciones deben ser cada tres meses, empezando un periodo de prueba para la mejora del personal, siendo esto progresivo, obteniendo un agradable Clima Laboral y la satisfacción de sus colaboradores, mediante estas capacitaciones se fortalece las habilidades de cada uno de ellos, conjuntamente socializando con los demás compañeros.

TERCERA: Los incentivos y los reconocimientos se deben incluir a todo el personal, no solo a unos cuantos, logrando, que al momento de cumplir sus objetivos obtengan una motivación en cada uno de ellos y puedan trabajar motivados.

CUARTA: La información que se brinde en las capacitaciones, hará que se conozca sus funciones y puedan tener el conocimiento para la entrega de los objetivos y metas trazadas.

QUINTA: Se debe tener una buena relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, si existe un buen clima dentro de la empresa se logrará una mejor productividad, se debe ambientar el espacio donde se labora, colocar poster donde este la misión, visión y objetivos de la empresa, contar con la distribución adecuada de cada sitio, contar con estantes o

muebles donde se pueda colocar los documentos sin perjudicar ni entorpecer el lugar donde se trabaja

SEXTA: Poder tener un momento de esparcimiento con todos los compañeros, adaptar un espacio donde el personal se pueda reunir y tomarse un descanso, se recomienda poner un salón pequeño o un espacio adecuado, donde puedan servirse diferentes bebidas, con una sala de entretenimiento, teniendo unos minutos para poder desestresarse y al mismo tiempo puedan informarse de las noticias, proyectos, o novedades de la empresa de gas Natural. Logrando que el estado emocional de los colaboradores mejore a grandes rasgos, despejando la mente para volver a sus labores nuevamente, los jefes deben tener en cuenta que, si su personal a cargo está feliz y que son parte de la empresa, podrán conseguir los objetivos y metas que se planteen.

SETIMA: Se debe tener en cuenta que se debe tratar a todo el personal de la misma manera, con el mismo respeto, sin excluir a nadie por diferente que sea el puesto.

OCTAVA: Se debe considerar que cada puesto de trabajo tiene sus funciones, esto implica que no se puede sobrecargar de más trabajo a unos o varios colaboradores, ni tampoco obligar a un colaborador quedarse en un horario extendido, porque no podrá ejercer sus funciones de una manera adecuada sino todo lo contrario cansado, desganado, incluyendo cambios de estados de ánimos, por lo tanto cumplir solo con su horario de trabajo, siendo casos excepcionales, los que tengan que quedarse a cumplir un trabajo de suma urgencia, con el beneficio de darle el tiempo de descanso necesario, no perjudicando la salud de cada colaborador.

REFERENCIAS

- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., Zavaleta, L. (2017). Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco. CENTRUM Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral (1era. ed.) Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cainicela, F., Pazos, P. (2016). La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú, Universidad del pacifico.
- Chiavenato, I. (2016). Administración de recursos humanos (9va. ed.) A Subsidiary of The Mc Graw-Hill Companies.
- Colque, V. (2006). Metodología de la investigación contable. Kuurni Ediciones
- Coulter, M. y Robbins, S. (2012). Administración. (8va. ed.) Pearson Educación.
- Detalles noticias (2019, 05 de diciembre). Tipos de colaboradores.
<https://www.manpower.com.pe/detallesnoticias2.aspx?Noticia=3646>.
- Hernández, R., Coautores. (2004). Metodología de la investigación (4ta. ed.) Mc Graw Hill Interamericana.
- Educación de las empresas (2019, 05 de diciembre). Definición de las empresas.
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>.
- Educación de las empresas (2019, 10 de diciembre). Características de las empresas.
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>.
- Educación (2019, 11 de diciembre). Definición de las empresas.
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>.

Educación (2019, 11 de diciembre). Clasificación de las Empresas.

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>.

Flores, R. (2016). Satisfacción laboral (1era. ed.) Universidad Peruana los Andes.

Flores, R. (2016). Administración de Recursos Humanos (1era. ed.) Editorial Digital UNID.

Gan, F. (2012). Clima laboral - Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las organizaciones. Ediciones Díaz de Santos Albasanz, 2.

Gobierno de Canarias (2012, 06 de diciembre). Definición de las empresas.

<https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/cperpad/files/2012/05/tema1empresa.pdf>.

Killmybill (2019, 18 de diciembre). Propano butano tipos de Gas.

<https://www.killmybill.es/natural-propano-butano-tipo-gas-elegir/>.

Montoya, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015”. Pontificia Católica del Perú.

Naturgy (2019, 15 de diciembre). Gas Natural.

<https://www.naturgy.com.pe/pe/1297204997113/conocenos.html>.

Naturgy (2019, 15 de diciembre). Gas Natural características.

<https://www.naturgy.com.pe/pe/1297204997113/conocenos.html>.

Voz de los emprendedores (2019, 02 de diciembre). Características de los colaboradores.

<https://www.pqs.pe/emprendimiento/empresascolaboradores-cualidades>.

ANEXOS

Cuestionario de Clima Laboral

		(por favor, marca con un aspa)				
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
3	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
4	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
5	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
6	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
7	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
8	Se valora los altos niveles de desempeño					
9	Existen suficientes canales de comunicación					
10	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
11	Es posible la interacción con personas con personas de mayor jerarquía					
12	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
13	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
14	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
15	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
16	Uno de los problemas es que la gente no asume las responsabilidades del trabajo					
17	En esta empresa, mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe					
18	En esta empresa, la mejor manera de causar impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos					
19	Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien					
20	Las personas están satisfechas de estar en esta empresa					

Cuestionario de Satisfacción Laboral

		(por favor, marca con un aspa)				
		1	2	3	4	5
1	Encuentras motivador el trabajo que realizas					
2	Participación en el diseño del puesto de trabajo					
3	Sentir que estas realizando algo valioso en la empresa					
4	Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores					
5	Ser apreciado laboralmente por tus colegas					
6	Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo					
7	Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas					
8	Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo					
9	Disponer de una buena seguridad social					
10	Tener autonomía en el desarrollo de las actividades					
11	Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgulloso(a)					
12	Disponer de suficiente tiempo libre					
13	Tener un horario flexible					
14	Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos					
15	Tener un plan de trabajo claro					
16	Su superior inmediato					
17	La cantidad de responsabilidad que le dan					
18	La forma en que está dirigida su empresa					
19	La atención que prestan a sus sugerencias					
20	Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado					

EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INSTALACIÓN DE GAS NATURAL, AREQUIPA, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.iesporza.educa.aragon.es Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
6	www.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.killmybill.es Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%

9	www.sofoscorp.com Fuente de Internet	<1 %
10	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
12	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	studylib.es Fuente de Internet	<1 %
16	www.secep.gob.ni Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	coggle.it Fuente de Internet	<1 %
19	1library.co Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
28	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
29	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
30	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	prezi.com	

<1 %

33

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

34

www.gestiopolis.com

Fuente de Internet

<1 %

35

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

36

repository.unilibre.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

37

biblio3.url.edu.gt

Fuente de Internet

<1 %

38

Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla

Trabajo del estudiante

<1 %

39

Submitted to Universidad Militar Nueva Granada

Trabajo del estudiante

<1 %

40

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

42

vdocuments.pub

Fuente de Internet

<1 %

43	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
44	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
45	portal.gasnatural.com Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	siw.csic.es Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
49	Submitted to Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña Trabajo del estudiante	<1 %
50	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
51	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	Muñoz Martínez Victoria,Vázquez Flores Silvia. "Relación entre acoso laboral (MOBBING) y satisfacción laboral en trabajadores mexicanos", TESIUNAM, 2012 Publicación	<1 %

53	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %
54	adelaflor.net Fuente de Internet	<1 %
55	jkma.org Fuente de Internet	<1 %
56	oa.upm.es Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.ufc.br Fuente de Internet	<1 %
58	trazada.com Fuente de Internet	<1 %
59	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
61	www.tib.eu Fuente de Internet	<1 %
62	Alducin Hernández Elizabeth, Gil Huerta Jorge. "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empleados del Gobierno Federal", TESIUNAM, 2017 Publicación	<1 %
63	Submitted to Universidad Señor de Sipán Trabajo del estudiante	<1 %

64	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
65	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
66	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
67	repositorio.uisrael.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
68	www.antonimartinezpsicologo.com Fuente de Internet	<1 %
69	www.entrepreneur.com Fuente de Internet	<1 %
70	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
71	www.yumpu.com Fuente de Internet	<1 %
72	Flores Ibañez Daisy, Herrera Arriaga Antonio. "El clima laboral como factor determinante en el desempeño del trabajador dentro de una organizacion", TESIUNAM, 2007 Publicación	<1 %
73	Serrano Gonzalez Ma. del Pilar. "Una aplicacion especifica a un problema de	<1 %

localizacion asignacion. Comparado con otras alternativas de solucion", TESIUNAM, 1996

Publicación

74

Zapata Hurtado Silvia Margarita. "El clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa de servicios al público", TESIUNAM, 2012

Publicación

<1 %

75

biblioteca.usac.edu.gt

Fuente de Internet

<1 %

76

de.pons.com

Fuente de Internet

<1 %

77

dspace.uniandes.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

78

eldiariodechihuahua.com.mx

Fuente de Internet

<1 %

79

neptuno.net

Fuente de Internet

<1 %

80

repositorio.unica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

81

repositorio.ute.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

82

repositorio.utp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

83

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

84

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

85

www.bric.com.mx

Fuente de Internet

<1 %

86

www.dspace.espol.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

87

www.oit.org.pe

Fuente de Internet

<1 %

88

www.repositorio.usac.edu.gt

Fuente de Internet

<1 %

89

"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 16 (2000)", Brill, 2004

Publicación

<1 %

90

Huerta Salazar Juan. "Relación del clima organizacional y las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel", TESIUNAM, 2013

Publicación

<1 %

91

Ibarra Guerrero Maricel de Guadalupe. "Evaluación del clima laboral y su relación con la productividad en una empresa de manufactura", TESIUNAM, 2007

<1 %

92

www.grupovanti.com

Fuente de Internet

<1 %

93

(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.

Publicación

<1 %

94

Gómez Molina Yadira Larissa. "El hostigamiento sexual laboral en México, una investigación documental bibliográfica", TESIUNAM, 2006

Publicación

<1 %

95

tecnocontables.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado