

RESUMEN

El clima organizacional y la satisfacción laboral generalmente se asumen como factores que inciden sobre el desempeño laboral de las empresas, una noción con fundamento teórico y empírico desarrollado. Esta investigación presenta el diagnóstico y el análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa de servicios eléctricos de la ciudad de Tarija SETAR S.A.

Metodológicamente, la investigación fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental, la muestra fue de 109 trabajadores que laboran en esta empresa durante el periodo 2018. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario EDCO de 40 ítems para la variable clima organizacional y el S20/23 de 23 ítems para la variable satisfacción laboral. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante los programas EXCEL y SPSS. V 25

El clima laboral resulto regularmente satisfactorio, la dimensión más negativa fue la de valores colectivos. También se observó que en la dimensión de satisfacción laboral de la empresa hay una tendencia negativa principalmente en espacio físico, además los menos satisfechos son del área operativa y también las gerencias comercial y de distribución, en cuanto a la diferencia entre hombres y mujeres ambos se encuentran algo satisfechos.

Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de grado se denomina “*Análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral del personal de SETAR S.A. de la ciudad de Tarija, periodo 2018*”, y surge como un análisis al entorno laboral del trabajador de una empresa pública y su implicancia en la producción del mismo.

Hoy en día, el clima organizacional es tema de gran importancia para todas las organizaciones, que buscan mejorar el ambiente interno de trabajo. Requieren lograr un aumento en su productividad sin perder de vista el recurso humano.

En años recientes se observó un creciente interés de las organizaciones por enfocar la atención a su recurso humano. El papel fundamental hoy son los valores "intangibles"; es decir, el valor agregado derivado de la profesionalidad y competencias laborales específicas del personal.

Paulatinamente, la gente ha desarrollado el sentido de participar activamente en la toma de decisiones, más allá de hacerlo por una remuneración. Considera que generar oportunidades de realización personal a nivel laboral es vital.

Los estudios sobre satisfacción laboral y clima organizacional han sido introducidos, poco a poco, en las organizaciones, porque constituyen potentes herramientas, cuya eficacia para analizar las necesidades y expectativas de los trabajadores está probada.

Hoy, a través de ciertos métodos, se busca sustentar la mejora integral permanente de la organización. Se propicia en los empleados que puedan

expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten dentro de ella. Estas consideraciones constituyen un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa que generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que se requieran.

Las experiencias logradas en este campo constituyen un excelente mecanismo para conocer, de manera directa, cómo es la calidad de gestión de la organización. Una organización con disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo y a largo plazo saldrá del mercado.

Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo, por lo que el departamento de recursos humanos es de hecho, en la actualidad, un elemento indispensable para las organizaciones. Su función es de vital importancia para lograr los objetivos organizacionales.

Por otra parte, el reconocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación a cerca de las causas que determinan los componentes organizacionales. De esta manera, se podrán introducir los cambios planificados.

Ante ello el presente trabajo investigativo se encuentra de la siguiente forma:

En el **capítulo I**: Se presenta la formulación de la problemática, evidenciando datos de otros contextos internacionales, nacionales y locales, además de la justificación respectiva demostrando la relevancia de este trabajo de tesis.

En el **capítulo II**: Dentro del diseño teórico se plantean los objetivos tanto general y específicos, la hipótesis y la operacionalización de variables, para comprender el alcance de esta investigación.

En el **capítulo III**: Se detallan todos los conceptos relevantes para esta investigación, dentro del marco teórico, brindando el respaldo teórico pertinente.

En el **capítulo IV**: Dentro del diseño metodológico, se especifica el tipo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados.

En el **capítulo V**: En el análisis e interpretación de resultados se presentan los cuadros y gráficas, los mismos fueron analizados e interpretados en secuencia lógica de los objetivos específicos.

En el **capítulo VI**: Se presentan las conclusiones y recomendaciones, donde se puede apreciar el cumplimiento de los objetivos y la comprobación de la hipótesis como verdadera.