



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE LA ESTACIÓN NAVAL DE
PUCALLPA, 2018**

Presentada por:

Bach. Jhair Jaime Turpo Miranda

Para Optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Asesor:

Dr. Frank Bollet Ramírez

**PUCALLPA – PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A los seres que me dieron la vida, Jaime y Gladys, a mi esposa e hijo, Ruth y Arian Lyan, por su apoyo permanente que hicieron posible la culminación de esta etapa. A mis hermanas, Sayuri y Annette, por su compañía y alegría.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por el regalo de la vida y el éxito de obtener el título profesional. Mi gratitud a la Marina de Guerra por permitir realizar mi trabajo de investigación.

A mi asesor de tesis de la Universidad Alas Peruanas, Frank Bollet Ramírez, por su valiosa colaboración e la realización de la misma.

Mi reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas por sus excelentes educadores, quienes participaron en mi formación académica.

RESUMEN

El trabajo de investigación, el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa, 2018, es una tesis de pregrado que tuvo como objetivo el establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa; referente a cinco dimensiones y 50 indicadores de la variable: el Clima Laboral, adoptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2004), así como de las cuatro dimensiones y 27 indicadores de la variable: la Satisfacción Laboral, adoptados también del trabajo de Sonia Palma Carillo (2005). El diseño que se usó fue el descriptivo correlacional. Aplicando la estadística, se determinó que existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa, con la "r" de Pearson de 0,454, considerado como Correlación positiva débil, y que el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000 < 0.05$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

PALABRAS CLAVES:

Condiciones Laborales, Significación de la Tarea, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos.

ABSTRACT

The research work, the work climate and the job satisfaction of the staff of the Pucallpa naval station, 2018, is an undergraduate thesis that aimed to establish the relationship between the work environment and job satisfaction of the personnel of the naval station of Pucallpa; referring to five dimensions and 50 indicators of the variable: Labor Climate, adopted from the work of Sonia Palma Carillo (2004), as well as the four dimensions and 27 indicators of the variable: Labor Satisfaction, also adopted from the work of Sonia Palma Carillo (2005). The design that was used was the descriptive correlational. Applying the statistics, it was determined that there is a significant relationship between the work climate and the job satisfaction of the staff of the Pucallpa naval station, with the Pearson "r" of 0.454, considered as a weak positive correlation, and that the level of significance had a value: $s = 0.000 < 0.05$, the coefficient was significant at the level of 0.000 (100% confidence that the correlation is true and 0.0% probability of error).

KEYWORDS:

Labor Conditions, Meaning of the Task, Personal and / or social recognition and Economic Benefits.

ÍNDICE

	Pág.
TÍTULO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS y FIGURAS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación.....	2
1.3.1. Objetivos generales.....	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	2
1.4. Justificación del estudio.....	3
1.5. Limitaciones de la investigación.....	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes del estudio.....	5
2.2. Bases teóricas.....	7
2.3. Definición de términos.....	21
2.4. Hipótesis.....	23
2.4.1. Hipótesis general.....	23
2.4.2. Hipótesis específica.....	23
2.5. Variables.....	24
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	24
2.5.2. Definición operacional de la variable.....	25
2.5.3. Operacionalización de la variable.....	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	30
3.1.1. Tipo de investigación.....	30
3.1.2. Nivel de investigación.....	30
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	30
3.3 Población y muestra.....	31
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	32
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento.....	35
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos.....	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	41
4.1. Análisis e interpretación de los resultados.....	41
4.2. Contrastación de las hipótesis.....	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	61

5.1. Contrastación con los referentes bibliográficos.....	61
5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis	62
5.3. Aporte científico de la investigación.....	62
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS.....	66
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA.....	69

ÍNDICE DE TABLAS y FIGURAS	Pág.
Tabla 1. Asignación de puntajes en la Escala de Clima Laboral CL SPC	32
Tabla 2. Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC	33
Tabla 3. Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC	34
Tabla 4. Categorías Diagnósticas	34 Tabla
5. Distribución de frecuencias: Clima Laboral	40
Figura 1. Clima Laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018.	41
Tabla 6. Categorías diagnósticas en la Escala de Clima Laboral CL SPC	41 Figura
2. Categorías diagnósticas de la percepción del Clima Laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018.	42 Tabla
7. Distribución de frecuencias: la satisfacción laboral	43
Figura 3. La satisfacción laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018	43
Tabla 8. Categorías diagnósticas en la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)	44
Figura 4. Categorías diagnósticas en la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) en la estación naval de Pucallpa, 2018.	44
Tabla 9. Correlación entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.	48
Figura 5. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018	48
Tabla 10. Correlación entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.	50
Figura 6. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y la significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018	50
Tabla 11. Correlación entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.	52 Figura 7.
Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y las Condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018	52 Tabla
12. Correlación entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.	54
Figura 8. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y el Reconocimiento personal y/o social del	

personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018	54
Tabla 13. Correlación entre el clima laboral y beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.	56
Figura 9. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y los beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018	56

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación trata de identificar la relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral en la Estación Naval de Pucallpa, 2018, puesto que resulta necesario entender la diversidad de la fuerza laboral e inducir el mejoramiento de la calidad y productividad en base al estudio de las variables clima laboral y satisfacción laboral en la unidad referida.

De acuerdo con Vásquez (1996), que plantea la existencia de diferencias entre la satisfacción y el clima, las cuales se mencionan a continuación: la satisfacción se centra sobre algo particular mientras que el clima se refiere a la organización como un todo; la satisfacción es valoración afectiva, el clima es descripción de cómo es la organización; y la unidad de análisis en la satisfacción es el individuo en particular, mientras que en el clima organizacional es la organización como tal. El clima y la satisfacción laboral, son dos variables que condicionan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Por ello, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y ser gratificante para las personas (Salazar, Leyton, & Sáenz, 2012). De esa manera, el grado de satisfacción laboral ayuda no sólo a atraer talentos, sino también a retenerlos, a motivar a las personas y a lograr su compromiso con la organización, manteniendo un clima organizacional óptimo.

Esta tesis, consta de cinco capítulos, en los cuales se expone lo siguiente:

Capítulo I: El Problema de Investigación. La presente investigación tuvo como finalidad el de conocer cuál es la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018, para que los resultados sirvan de base para que el jefe de la sub unidad adopte las decisiones necesarias para obtener el clima organizacional más adecuado y lograr el cumplimiento de la misión de la fuerza naval mediante el condicionamiento del comportamiento de las personas dentro de la organización; puesto que resulta necesario entender la diversidad de la fuerza laboral e inducir el mejoramiento de la calidad y productividad en base al estudio de las variables clima laboral y satisfacción laboral previamente mencionadas.

Capítulo II: El Marco teórico. En la investigación se utiliza cinco dimensiones y 50 indicadores de la variable: el Clima Laboral, adoptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2004), las dimensiones son: autorrealización o desarrollo personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; en la variable: Satisfacción Laboral se emplea cuatro dimensiones y 27 indicadores adoptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2005), siendo las siguientes dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos.

Capítulo III: Define el marco metodológico usado en la investigación, como el tipo y nivel de la investigación (aplicativo, descriptivo correlacional), y el esquema de la investigación; la población y muestra; la definición operativa del instrumento de recolección de datos y las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: se hace un análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de encuesta, lo que nos permite establecer que la mayoría de las personas percibieron que el clima laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018, se encontraba cercana al nivel Medio (M); y pocas personas tuvieron una percepción negativa o positiva del clima laboral y referente a la segunda variable se establece que todas las personas percibieron que la Satisfacción laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018, se encontraba del nivel Promedio (P) hacia los niveles de Satisfecho (S) y Muy satisfecho (MS). .

Capítulo V: Discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza la tesis con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de establecer la existencia de la relación positiva débil entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Comandancia de la Cuarta Zona Naval (Pucallpa) de la Marina de Guerra del Perú, apoyó de manera importante en el proceso de pacificación de la región Ucayali, en donde la pobreza, el terrorismo y narcotráfico causaron un efecto negativo en la población, otorgando seguridad y el control territorial de la región.

La Estación Naval de Pucallpa es una sub unidad de la Comandancia de la Cuarta Zona Naval que posee varios departamentos, entre ellos está el departamento de Sanidad debidamente equipado con personal militar y civil profesionales en la salud y áreas de medicina, odontología, tóxico, hospitalización y farmacia.

Por las características del servicio que presta el personal destacado en la Estación Naval de Pucallpa, se encuentra sometido a diferentes formas de presión como el esfuerzo físico, el estrés psicológico, la rutina de las guardias.

De acuerdo con Alvarado H. H. (2017) p. 2, el clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto su conocimiento proporciona la retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional. El mejoramiento continuo del clima laboral depende de la iniciativa y acciones de las empresas, es decir por la implementación de políticas y prácticas adecuadas de Recursos Humanos, mejorando la satisfacción laboral, la productividad y eficiencia de los miembros de la organización.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018, y los resultados sirven de base para que el jefe de la

sub unidad adopte las decisiones necesarias para obtener el clima organizacional más adecuado y lograr el cumplimiento de la misión de la fuerza naval mediante el condicionamiento del comportamiento de las personas dentro de la organización.

Resulta necesario entender la diversidad de la fuerza laboral e inducir el mejoramiento de la calidad y productividad en base al estudio de las variables clima laboral y satisfacción laboral previamente mencionadas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivos generales

Determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018

- b. Determinar la relación que existe entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018
- c. Determinar la relación que existe entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018
- d. Determinar la relación que existe entre el clima laboral y beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018

1.4. Justificación del estudio

La actividad que desarrolla el personal de la Marina de Guerra del Perú dentro del área geográfica del departamento de Ucayali, es una labor muy importante, que sirve para garantizar la paz social, realizar acciones cívicas llevando apoyo a los que más necesitan, esta ayuda consiste en atenciones médicas, odontológicas, corte de cabello, charlas de orientación, entrega de medicamentos, juguetes, ropa, útiles escolares, útiles de aseo, entre otras. Por ello, a mediante esta investigación, se proporcionó al Comandante de la Estación Naval de Pucallpa, el conocimiento acerca de los factores relacionados con clima laboral y satisfacción laboral de su personal, que son importantes y que influyen en el desempeño en el cumplimiento de tan abnegada función.

La determinación de la relación entre estas dos variables sirve para establecer, cuál debe ser la mejor forma de lograr obtener la mejora de las dimensiones del clima laboral, cuyo resultado, con la percepción personal de la Marina, actúa como un catalizador hacia la satisfacción laboral de los mismos, lo cual, refuerza el incremento del desempeño de las actividades de la Estación Naval de Pucallpa.

1.5. Limitaciones de la investigación

La investigación fue autofinanciada, puesto que se carece de apoyo financiero externo.

Los resultados obtenidos en el estudio sólo son válidos para el periodo, y condiciones en el cual se desarrolló el mismo.

El recojo de la información se basó en las referencias del personal de la Estación Naval de Pucallpa, cuya concordancia con la realidad objetiva en estudio pudo ser distorsionado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Alvarado H. H. (2017), en su Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración titulada: el clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A. 2015, de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, cuyos objetivos generales fueron: Determinar la influencia del Clima Laboral en el Desempeño Laboral del personal operativo de la Empresa SEDALIB S.A.

La principal conclusión obtenida de la presente investigación se resume en: el clima laboral influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores operativos, dándose esto a mostrar en el accionar diario que realiza cada trabajador.

2.1.2. Bravo J. T. (2015), en el trabajo de investigación titulado: clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú; cuyo objetivo fue conocer con mayor profundidad acerca de la dinámica de las relaciones humanas dentro de las empresas y atender así, entre otros aspectos, los cambios producidos por la globalización; al comprender la diversidad laboral y favorecer el mejoramiento de la calidad y productividad a partir del estudio de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Esta investigación tuvo el propósito de precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados (n=175) de una empresa industrial que ha atravesado por un proceso de fusión hace siete años. Para ello, se aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005), cuyos niveles de confiabilidad fueron de .85 y .82, respectivamente,

evidenciando así óptimas características psicométricas. Se analizó la relación de las variables psicológicas registradas con las variables sociodemográficas edad, grado de instrucción, año de ingreso a la compañía y nivel jerárquico. Los resultados mostraron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r(173)=.51, p<0,01$) en el grupo total. Adicionalmente, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso.

- 2.1.3.** Millán J. R. y Montero M. B. (2017), en el trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. Tesis para optar el título de: Licenciado en Administración de Empresas, otorgado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú; cuyo objetivo general fue: determinar si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo.

La principal conclusión obtenida de la presente investigación se resume en lo siguiente: que lo expuesto en el marco teórico es comprobada en la realidad de la empresa en estudio al hallar relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción Laboral.

Sin embargo, cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral) en el caso de la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción

Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Laboral

a. Definición:

Etimológicamente, clima: proviene de la raíz griega "klima" que significa "pendiente" o "inclinación", también deriva del latín "ambiente" que refleja un conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia. Laboral: está referido al trabajo en sus diferentes aspectos.

El clima laboral es el "conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodean a la persona en su trabajo", según Chávez C. M. (2005),

El clima organizacional o clima laboral, puede ser considerado como las percepciones que comparten los integrantes de una organización respecto a la forma de trabajo, el ambiente físico en que se desenvuelve, las relaciones entre las personas que se suscitan y las diferentes regulaciones formales que afectan a dichas labores. también Sonia Palma (2004) considera que es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea.

b. Características del Clima Laboral

En el clima organizacional o clima laboral es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto se debe a diferentes razones, entre ellas: entrega de aguinaldos, los días de pago, días de cierre mensual, incremento de salarios, reducción de personal,

renovación del equipo directivo. Por ejemplo cuando hay una mejora general de salarios, la motivación de los trabajadores aumenta y poseen más ganas de trabajar; si en vez de darse un incremento remunerativo, se hiciera un recorte de personal, la situación sería diferente.

Las características importantes del clima laboral, de acuerdo a Silva M., (1996) son las siguientes:

- Es externo al individuo
- Lo rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto
- Existe en la organización
- Se puede registrar a través de procedimientos varios □ Es distinto a la cultura organizacional.

Rodríguez D., (2008) indica que el clima laboral está caracterizado por: Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales. El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa. El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes

Variables estructurales diferentes en la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima. Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un clima laboral negativo, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

c. Dimensiones e indicadores del Clima Laboral

En la investigación se emplearán cinco dimensiones y 50 indicadores de la variable: el Clima Laboral, adoptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2004) que son:

Autorrealización o Desarrollo Personal: Sonia Palma (2004), considera que la autorrealización es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro; por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución; teoría que respalda a Fernández (1999) ya que menciona el mismo sustento, afirmando que es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es decir, es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en una organización los trabajadores encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación, del mismo modo al año 2009, este autor aumenta su teoría basada en la autorrealización diciendo que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales; los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Indicadores de Autorrealización o Desarrollo Personal: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2004):

- Oportunidades de progresar en la institución.
- Interés del jefe por el éxito de sus empleados.
- Participación en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
- Valor de los altos niveles de desempeño.
- Expresión de reconocimiento de los supervisores hacia los grupos.

- Aprendizaje y desarrollo a través de las actividades en las que se trabajan.
 - Promoción de la capacitación que se necesita, por los jefes.
 - Promoción del desarrollo del personal, por la empresa.
 - Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.
- Reconocimiento de los logros en el trabajo.

Involucramiento Laboral: Sonia Palma (2004), considera a este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante, Ferreira (2006) dice que es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar. De tal manera, como menciona Litwin y Stinger (1978): “es necesario que los trabajadores emanen el espíritu de cooperación, es decir, el sentimiento de apoyo mutuo entre niveles superiores e inferiores, para alcanzar un mayor disfrute frente a la tarea”.

Indicadores de Involucramiento Laboral: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2004):

- Compromiso con el éxito en la organización.
- Aseguramiento de sus niveles de logro en el trabajo, por cada trabajador.
- Consideración de cada empleado como factor clave para el éxito de la organización.
- Compromiso de los trabajadores con la organización.
- Práctica de la mejora continua.
- Cumplimiento de las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.

- Cumplimiento de las actividades laborales es una tarea estimulante.
- Orgullo personal por los productos y/o servicios de la organización.
- Definición clara de la visión, misión y valores en la institución.
- Opción de la organización, para alcanzar calidad de vida laboral.

Supervisión: Sonia Palma (2004) la describe como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo el supervisor brinda apoyo a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización y la evaluación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y producción de los empleados. De tal manera Hodgetts y Altman (1985), en su libro de Comportamiento en las organizaciones afirman que los individuos que se preocupan primero por sus empleados y después por la tarea a realizar parecían lograr una producción mayor y contar con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo y en lo moral. Por el contrario, los líderes cuyos intereses se centraban en la producción tenían un índice menor de rendimiento, y sus subordinados gozaban de grados más limitados en la moral y menos satisfacción en el trabajo. Por otra parte, Robbins (2004) menciona que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien además, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos. Y Rodríguez (2005) agrega el factor “comunicación” dentro de la supervisión, diciendo que para que se cree un buen clima laboral se necesita de una buena comunicación entre jefe y empleados a la a la hora de especificar

tareas o rendir cuentas, para que no sucedan errores en el trabajo. Finalmente, Raineri (2006) afirma que además de las retribuciones, es importante que los supervisores y jefes directos brinden un soporte autónomo a sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento (libertad para que puedan opinar y decidir por ellos mismos). De esta manera el trabajador percibirá su ambiente laboral de modo favorable, lo cual influirá directamente en su motivación. Este aspecto también contribuye al buen clima laboral, dado que los colaboradores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad generan confianza y una mejor solución de los conflictos laborales que suceden en las áreas de la organización (Chiavenato, 2007).

Indicadores de Supervisión: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2004):

- Apoyo del supervisor para superar los obstáculos que se presentan.
- Mejora continua de los métodos de trabajo, en la organización.
- Evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
- Preparación necesaria recibida para realizar el trabajo.
- Definición clara de las responsabilidades del puesto.
- Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
- Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo.
- Definición clara de los objetivos del trabajo.
- Realización del trabajo en función a métodos o planes.
- Existencia de un trato justo en la empresa.

Comunicación: Sonia Palma (2004) indica que la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes

de la misma, por ejemplo se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna. Por ello, Hodgetts y Altman (1985) confirman que la comunicación es un elemento muy importante en las empresas, ya que como lo menciona Chiavenato (2000) “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”. El proceso de comunicación permite tener unida a la empresa en términos de que le proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas. Werther y Davis (1996), señalan que si el canal de comunicación es bueno y asertivo se obtendrán mejores resultados en los compromisos organizacionales. Igualmente; Alves (2000) dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento. En último lugar, Cotton y Hart (2003) afirman que un nivel alto en la comunicación en relación a las relaciones interpersonales como ayuda entre colegas, adecuada integración entre ellos, proporciona un mejor clima basado en buenos niveles de soporte y comunicación entre empleados de la misma organización.

Indicadores de Comunicación: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2004):

- Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- Flujo adecuado de la información en la oficina.
- Relación armoniosa en los grupos de trabajo.
- Existencia de suficientes canales de comunicación.
- Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía.
- Afrontamiento y superación de los obstáculos, en la institución.
- Promoción y fomento de la comunicación interna, en la institución

- Atención del supervisor a los planteamientos que se le hacen.
- Existencia de colaboración entre el personal de las diversas áreas.
- Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización.

Condiciones Laborales: Sonia Palma (2004) afirma que las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo. Según, Schein (1996), las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional. Sin un empleado no logra desarrollar sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en las tareas asignadas. Ésta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral. De la misma manera, Robbins (2004) coincide con los autores mencionados anteriormente porque afirma que a los empleados les interesa su ambiente de trabajo; se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Estos indicadores señalados, permitirán percibir un clima organizacional favorable para el empleado, siempre y cuando no estén influenciadas por elementos negativos, lo que implicaría manifestar un comportamiento destructivo y contaminante; asimismo, evidenciar descontento y/o apatía para la realización del trabajo dentro de la empresa.

Indicadores de Condiciones Laborales: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2004):

- Cooperación entre compañeros de trabajo.
- Reto en los objetivos del trabajo.
- Oportunidad de los trabajadores para tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.
- Funcionamiento como un equipo bien integrado.
- Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
- Adecuada gestión de los recursos.
- Atracción de la remuneración, en comparación con las otras organizaciones.
- Relación de los objetivos de trabajo, con la visión de la institución.
- Disposición de tecnología que facilita el trabajo.
- Remuneración de acuerdo al desempeño y los logros.

2.2.2. Satisfacción Laboral

a. Definición:

Alfaro R., Leyton S., Meza A. y Sáenz I. (2012, p. 25) consideran que la Satisfacción Laboral es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y la mejora del clima organizacional. La Teoría Motivacional constituye la base para todo estudio de Satisfacción Laboral, pues a través de la definición de los factores motivacionales e higiénicos explica de manera detallada qué genera la satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Las demás teorías la complementan pues consideran otros aspectos relacionados a la satisfacción del trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción, como son: (a) sus valores, (b) el diseño del puesto acorde a sus habilidades, y (c) las recompensas definidas considerando sus valores.

Asimismo, definen que el nivel de satisfacción se determina por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir.

b. Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

Las teorías que dan soporte a la investigación, se detallan a continuación:

Teoría de la Higiene-Motivación, Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

Teoría del Ajuste en el trabajo. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a

permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

Teoría de la discrepancia. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Teoría de la satisfacción por facetas. Afirma que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

Teoría de los eventos situacionales. La satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales, según Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

c. Dimensiones e indicadores de la Satisfacción Laboral:

En la investigación se emplearán cuatro dimensiones y 27 indicadores de la variable: la Satisfacción Laboral, adoptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2005) que son:

Significación de la Tarea, que alude a las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, o como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material);

Indicadores de Significación de la Tarea: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):

- Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser. □ Valor de la tarea que se realiza
- Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.
- Complacencia en los resultados del trabajo.
- Realización como persona, por el trabajo.
- Gusto por el trabajo que se realiza.
- Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.
- Gusto por la actividad que se realiza

Condiciones de Trabajo, referida a los elementos generales que impactan en la labor cotidiana de trabajo; también es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

Indicadores de Condiciones de Trabajo: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):

- Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo
- Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.
- Disgusto por el horario.
- Calidad del trabajo por empatía con el jefe.
- Comodidad optima del ambiente de trabajo.
- Incomodidad del horario laboral.
- Comodidad del ambiente físico laboral.
- Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
- Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.

Reconocimiento personal y/o social, que evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización, en relación a como es percibido dentro de ella; y, finalmente, o como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

Indicadores de Reconocimiento personal y/o social: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):

- Recibimiento de “mal trato” de parte de la empresa.
- Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.
- Poca importancia de las tareas que se realiza.

- Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.
- Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras

Beneficios Económicos, el cual se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza.

Indicadores de Beneficios Económicos: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):

- Bajo sueldo para la labor que se realiza.
- Malestar con lo que se gana.
- Aceptabilidad del sueldo que se posee.
- Explotación del trabajo.
- Cobertura económica, con el sueldo.

2.2.3. Diferencias entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Se tiene que considerar las bases teóricas de las variables: “clima organizacional y “satisfacción laboral”; para evitar cometer equivocación en esta investigación, puesto que ambos términos son diferentes dentro del campo organizacional. Por ello, Vásquez (1996), realizó una investigación donde plantea la existencia de diferencias entre la satisfacción y el clima, las cuales se mencionan a continuación:

- La satisfacción se centra sobre algo particular mientras que el clima se refiere a la organización como un todo.
- La satisfacción es valoración afectiva, el clima es descripción de cómo es la organización.
- La unidad de análisis en la satisfacción es el individuo en particular, mientras que en el clima organizacional es la organización como tal.

2.2.4. Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

El clima y la satisfacción laboral, son dos variables que condicionan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Por ello, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y ser gratificante para las personas (Salazar, Leyton, & Sáenz, 2012). De esa manera, el grado de satisfacción laboral ayuda no sólo a atraer talentos, sino también a retenerlos, a motivar a las personas y a lograr su compromiso con la organización, manteniendo un clima organizacional óptimo.

Partiendo de las bases teóricas, la presente investigación se orienta a analizar si existe relación directa y significativa entre clima y satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa, 2018.

2.3. Definición de términos

- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro.
- **Beneficios Económicos:** en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).
- **Clima organizacional** es definido como la cualidad, relativamente permanente, del ambiente interno de una organización, experimentada por sus miembros y que influye en la conducta de los mismos (Denison, 1991; Chiavenato, 2011).
- **Comportamiento organizacional (CO)** es un campo de estudio en el que se investiga sobre cómo y por qué las personas, grupos y estructuras actúan como sistema humano; por ello, se analiza la relevancia que los seres humanos tienen dentro de las organizaciones, específicamente cuando se

trata de producir mejoras en la eficacia de las mismas (Gómez, Gerardo & López, 2010; Ardila & Vargas, 2012).

- Comunicación: Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- Condiciones de trabajo: en la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).
- Escala Clima Laboral (CL-SPC), es un Instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo (2004), en Lima, Perú, evalúa el nivel de percepción del ambiente laboral y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio de llenado es de 10 a 15 minutos. La escala de clima laboral está formada por 50 ítems agrupados en 5 factores o áreas: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), es un Instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005), en Lima, Perú, evalúa el nivel de percepción de la satisfacción laboral. La prueba está conformada por 27 ítems (17 positivos y 10 negativos), los cuales miden cuatro diferentes dimensiones de la variable: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o Social y Beneficios Económicos.
- Involucramiento Laboral: Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- Reconocimiento Personal y/o Social: en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

- Significación de la tarea: en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, 2005).
- Supervisión: Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018

2.4.2. Hipótesis específica

- a. Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018
- b. Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.
- c. Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.
- d. Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

La presente investigación analiza la problemática desde dos variables.

a. Variable I: el clima laboral

Rodríguez (2011), define al clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. también Sonia Palma (2004) considera que es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea.

b. Variable II: la satisfacción laboral

Alfaro R., Leyton S., Meza A. y Sáenz I. (2012, p. 25) consideran que la Satisfacción Laboral es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y la mejora del clima organizacional. La Teoría Motivacional constituye la base para todo estudio de

Satisfacción Laboral, pues a través de la definición de los factores motivacionales e higiénicos explica de manera detallada qué genera la satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Las demás teorías la complementan pues consideran otros aspectos relacionados a la satisfacción del trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción, como son: (a) sus valores, (b) el diseño del puesto

acorde a sus habilidades, y (c) las recompensas definidas considerando sus valores.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable I: el clima laboral		
Definición Operativa		Técnica e instrumento
Dimensión	Indicadores	
Autorrealización	Oportunidades de progresar en la institución.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario del clima laboral
	Interés del jefe por el éxito de sus empleados.	
	Participación en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
	Valor de los altos niveles de desempeño.	
	Expresión de reconocimiento de los supervisores hacia los grupos.	
	Aprendizaje y desarrollo a través de las actividades en las que se trabajan.	
	Promoción de la capacitación que se necesita, por los jefes.	
	Promoción del desarrollo del personal, por la empresa.	
	Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.	
	Reconocimiento de los logros en el trabajo.	
Involucramiento Laboral	Compromiso con el éxito en la organización.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario del clima laboral
	Aseguramiento de sus niveles de logro en el trabajo, por cada trabajador.	
	Consideración de cada empleado como factor clave para el éxito de la organización.	
	Compromiso de los trabajadores con la organización.	
	Práctica de la mejora continua.	
	Cumplimiento de las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	
	Cumplimiento de las actividades laborales es una tarea estimulante.	
	Orgullo personal por los productos y/o servicios de la organización.	
	Definición clara de la visión, misión y valores en la institución.	
Opción de la organización, para alcanzar calidad de vida laboral.		
Supervisión	Apoyo del supervisor para superar los obstáculos que se presentan.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario del clima laboral
	Mejora continua de los métodos de trabajo, en la organización.	
	Evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
	Preparación necesaria recibida para realizar el trabajo.	
	Definición clara de las responsabilidades del puesto.	
	Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
	Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo.	
	Definición clara de los objetivos del trabajo.	
	Realización del trabajo en función a métodos o planes.	
	Existencia de un trato justo en la empresa.	
Comunicación	Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario del clima laboral
	Flujo adecuado de la información en la oficina.	
	Relación armoniosa en los grupos de trabajo.	
	Existencia de suficientes canales de comunicación.	
	Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía.	
	Afrontamiento y superación de los obstáculos, en la institución.	
	Promoción y fomento de la comunicación interna, en la institución	
	Atención del supervisor a los planteamientos que se le hacen.	
	Existencia de colaboración entre el personal de las diversas áreas.	
Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización.		

	Cooperación entre compañeros de trabajo.	
	Reto en los objetivos del trabajo.	
Condiciones Laborales	Oportunidad de los trabajadores para tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	
	Funcionamiento como un equipo bien integrado.	
	Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
	Adecuada gestión de los recursos	
	Atracción de la remuneración, en comparación con las otras organizaciones.	
	Relación de los objetivos de trabajo, con la visión de la institución.	
	Disposición de tecnología que facilita el trabajo.	
	Remuneración de acuerdo al desempeño y los logros.	

Variable II: la satisfacción laboral		
Definición Operativa		Técnica e instrumento
Dimensión	Indicadores	
Significación de la Tarea	Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de la satisfacción laboral.
	Valor de la tarea que se realiza	
	Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.	
	Complacencia en los resultados del trabajo.	
	Realización como persona, por el trabajo.	
	Gusto por el trabajo que se realiza.	
	Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.	
Gusto por la actividad que se realiza		
Condiciones de Trabajo	Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo	
	Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.	
	Disgusto por el horario.	
	Calidad del trabajo por empatía con el jefe.	
	Comodidad optima del ambiente de trabajo.	
	Incomodidad del horario laboral.	
	Comodidad del ambiente físico laboral.	
Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		
Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.		
Reconocimiento personal y/o social	Recibimiento de "mal trato" de parte de la empresa.	
	Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.	
	Poca importancia de las tareas que se realiza.	
	Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.	
	Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras.	
Beneficios Económicos	Bajo sueldo para la labor que se realiza.	
	Malestar con lo que se gana.	
	Aceptabilidad del sueldo que se posee.	
	Explotación del trabajo.	
	Cobertura económica, con el sueldo.	

2.5.3. Operacionalización de la variable

a. Variable I: el clima laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		Nº	Contenido	
	Oportunidades de progresar en la institución.	1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	
	Interés del jefe por el éxito de sus empleados.	2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
	Participación en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
	Valor de los altos niveles de desempeño.	4	Se valora los altos niveles de desempeño.	

Autorrealización	Expresión de reconocimiento de los supervisores hacia los grupos.	5	Los supervisores expresan reconocimiento por los grupos.	1. Ninguno o nunca 2. Poco 3. Algo 4. Mucho 5. Todo o siempre
	Aprendizaje y desarrollo a través de las actividades en las que se trabajan.	6	. Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse.	
	Promoción de la capacitación que se necesita, por los jefes.	7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
	Promoción del desarrollo del personal, por la empresa.	8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	
	Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.	9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	
	Reconocimiento de los logros en el trabajo.	10	Se reconocen los logros en el trabajo.	
Involucramiento Laboral	Compromiso con el éxito en la organización.	11	Me siento comprometido con el éxito en la organización.	
	Aseguramiento de sus niveles de logro en el trabajo, por cada trabajador.	12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	
	Consideración de cada empleado como factor clave para el éxito de la organización.	13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	
	Compromiso de los trabajadores con la organización.	14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	
	Práctica de la mejora continua.	15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	
	Cumplimiento de las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	
	Cumplimiento de las actividades laborales es una tarea estimulante.	17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
	Orgullo personal por los productos y/o servicios de la organización.	18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal.	
	Definición clara de la visión, misión y valores en la institución.	19	Hay clara definición de la visión, misión y valores en la institución	
Opción de la organización, para alcanzar calidad de vida laboral.	20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral		
Supervisión	Apoyo del supervisor para superar los obstáculos que se presentan.	21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
	Mejora continua de los métodos de trabajo, en la organización.	22	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
	Evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	
	Preparación necesaria recibida para realizar el trabajo.	24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	
	Definición clara de las responsabilidades del puesto.	25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
	Disponibilidad de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
	Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo.	27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
	Definición clara de los objetivos del trabajo.	28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	

	Realización del trabajo en función a métodos o planes.	29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes.
	Existencia de un trato justo en la empresa.	30	Existe un trato justo en la empresa.
Comunicación	Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
	Flujo adecuado de la información en la oficina.	32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.
	Relación armoniosa en los grupos de trabajo.	33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
	Existencia de suficientes canales de comunicación.	34	Existen suficientes canales de comunicación.
	Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía.	35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
	Afrontamiento y superación de los obstáculos, en la institución.	36	En la institución se afrontan y superan los obstáculos
	Promoción y fomento de la comunicación interna, en la institución	37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
	Atención del supervisor a los planteamientos que se le hacen.	38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen
	Existencia de colaboración entre el personal de las diversas áreas.	39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
	Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización.	40	Se conoce los avances en otras áreas de la organización.
	Cooperación entre compañeros de trabajo.	41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
	Reto en los objetivos del trabajo.	42	Los objetivos del trabajo son retadores.
Condiciones Laborales	Oportunidad de los trabajadores para tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.
	Funcionamiento como un equipo bien integrado.	44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
	Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
	Adecuada gestión de los recursos	46	Existe buena administración de los recursos.
Atracción de la remuneración, en comparación con las otras organizaciones.	47	La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.	
Relación de los objetivos de trabajo, con la visión de la institución.	48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
Disposición de tecnología que facilita el trabajo.	49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	
Remuneración de acuerdo al desempeño y los logros.	50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	

b. Variable II: la satisfacción laboral

Dimensión	Indicadores	Items		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
	Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.	1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	
	Valor de la tarea que se realiza	2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	
	Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.	3	Me siento útil con la labor que realizo.	
	Complacencia en los resultados del trabajo.	4	Me complacen los resultados de mi trabajo.	

Significación de la Tarea	Realización como persona, por el trabajo.	5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	1. Total desacuerdo (TD)
	Gusto por el trabajo que se realiza.	6	Me gusta el trabajo que realizo.	
	Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.	7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
	Gusto por la actividad que se realiza	8	Me gusta la actividad que realizo.	
Condiciones de Trabajo	Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo	9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	2. En desacuerdo (D)
	Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.	10	El ambiente donde trabajo es confortable.	3. Indeciso (I)
	Disgusto por el horario.	11	Me disgusta mi horario.	4. De acuerdo (A)
	Calidad del trabajo por empatía con el jefe.	12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	
	Comodidad optima del ambiente de trabajo.	13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	5. Total acuerdo (TA)
	Incomodidad del horario laboral.	14	El horario de trabajo me resulta incómodo.	
	Comodidad del ambiente físico laboral.	15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	
	Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
Reconocimiento personal y/o social	Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.	17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	
	Recibimiento de "mal trato" de parte de la empresa.	18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	
	Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.	19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	
	Poca importancia de las tareas que se realiza.	20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	
	Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.	21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	
Beneficios Económicos	Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras.	22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	
	Bajo sueldo para la labor que se realiza.	23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	
	Malestar con lo que se gana.	24	Me siento mal con lo que gano.	
	Aceptabilidad del sueldo que se posee.	25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	
	Explotación del trabajo.	26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
	Cobertura económica, con el sueldo.	27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que le correspondió fue el aplicado, porque los conocimientos ya existentes, fueron puestos en la práctica del proceso de investigación.

Según Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011) p. 141, la investigación aplicada persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación buscó conocer para hacer y para actuar.

3.1.2. Nivel de investigación

De acuerdo a Gonzales, A., et al. (2011) p. 142, el nivel de la investigación fue el correlacional que tuvo como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizó porque primero se midieron las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estimó la correlación.

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

En el estudio se utilizó un diseño correlacional, que se orientó a la determinación del grado de relación existente entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

El esquema fue el siguiente:

Sujeto	Asignación	O₁	r	O₂
Estación Naval de Pucallpa	Voluntaria	Clima laboral	Correlación entre variables	Satisfacción laboral

En la investigación, participó en forma voluntariamente la Estación Naval de Pucallpa.

La Estación Naval de Pucallpa, es una sub unidad de la Comandancia de la Cuarta Zona Naval que posee varios departamentos, entre ellos está el departamento de Sanidad debidamente equipado con personal militar y civil profesionales en la salud y áreas de medicina, odontología, tóxico, hospitalización y farmacia. Además del departamento mencionado, posee el de Operaciones Fluviales, Infraestructura, Lavandería y Sastrería.

Por las características del servicio que presta el personal destacado en la Estación Naval de Pucallpa, se encuentra sometido a diferentes formas de presión como el esfuerzo físico, el estrés psicológico, la rutina de las guardias.

Está ubicada en el Jirón Cahuide s/n, Cuadra 6, Distrito Callería, Provincia Coronel Portillo, Departamento Ucayali, Perú. Tiene como misión: "Ejercer la vigilancia y protección de los intereses nacionales en el ámbito marítimo, fluvial y lacustre, y apoyar la política exterior del Estado a través del Poder Naval; asumir el control del orden interno, coadyuvar en el desarrollo económico y social del país y participar en la Defensa Civil de acuerdo a ley; con el fin de contribuir a garantizar la independencia, soberanía e integridad territorial de la República y el bienestar general de la población".

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población. Estuvo constituida (límites de población) por el personal de la Estación Naval de Pucallpa, que se encontró presente en sus instalaciones, al momento de la aplicación del instrumento, en el distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, Perú, (Hernández, S. et al., 2014, p. 174).

3.3.2. Muestra. Debido a la decisión voluntaria para participar en el estudio, se tomó como unidad de muestreo o el tipo de caso que se escogió para estudiar, (Hernández, S. et al., 2014, p. 172), al personal de la Estación Naval de Pucallpa, que se encontró presente en sus instalaciones, al

momento de la aplicación del instrumento, a quienes se aplicó los cuestionarios de recolección de datos en la presente investigación.

La muestra fue no probabilística o muestra dirigida, pues la elección de casos dependió del momento en que se aplicó los instrumentos, (Hernández, S. et al., 2014, p. 176).

Se empleó el tamaño mínimo de muestra por tipo de análisis estadístico, análisis de correlación, 64 casos para hipótesis estadísticas/pruebas de una cola, (Hernández, S. et al., 2014, p. 189).

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta. Esta técnica se aplicó, al personal de la Estación Naval de Pucallpa, que prestó servicios en sus instalaciones, con la finalidad de recoger datos relacionados sobre el desarrollo de las dos variables del estudio.

Se elaboró en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia, con la finalidad de recoger datos para la evaluación de la percepción del personal de la Estación Naval de Pucallpa, referente al clima laboral y la satisfacción laboral respectivamente; el mismo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio. Se estableció dos cuestionarios escritos, con aseveraciones cerradas, para que con los resultados obtener la verificación de las hipótesis de la investigación.

3.4.2. Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó los siguientes instrumentos: dos cuestionarios, para las dos variables de la investigación.

En el primer cuestionario de la variable I: el clima laboral, se empleó la Escala de Clima Laboral CL-SPC, construida en el año 2004

en Lima, Perú, por la psicóloga Sonia Palma Carillo. Esta escala evaluó el nivel de percepción del ambiente laboral y se aplicó a nivel individual. El tiempo promedio de llenado fue de 10 a 15 minutos. Se estableció cinco dimensiones con un total de 50 indicadores y 50 preguntas cerradas.

La calificación de la escala fue del 1 al 5, donde 1 = Ninguno o nunca, 2 = POCO, 3 = Regular o algo, 4 = Mucho y 5 = Todo o siempre. El rango de valores para cada uno de los factores va de 50 a 250. Las puntuaciones altas reflejaron una percepción positiva del clima laboral y las puntuaciones bajas una percepción negativa. Las categorías diagnósticas tuvieron puntos de corte definidos (ver tabla 1).

Tabla 1. *Asignación de puntajes en la Escala de Clima Laboral CL SPC*

Categorías diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy Favorable	42 – 50	210 - 250
Favorable	34 – 41	170 - 209
Media	26 – 33	130 - 169
Desfavorable	18 – 25	90 - 129
Muy Desfavorable	10 – 17	50 – 89

Fuente: Palma (2004)

En el segundo cuestionario de la variable II: satisfacción laboral, se estableció cuatro dimensiones con un total de 27 indicadores y 27 preguntas cerradas, Adoptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SLSPC)”, de S. Palma, 2005, que permitió un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se

describió el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos.

La escala se desarrolló con la técnica de Likert y estuvo conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolló con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según fue el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

En la Tabla 2 se muestran los ítems positivos y negativos del instrumento, y las preguntas asociadas a cada ítem.

Tabla 2. *Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC*

Clasificación	Ítems
Positivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 25, y 27
Negativo	11 14 18 19 20 21 22 23, 24, y 26

Fuente: Adaptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005

La puntuación para un ítem dependiendo si es positivo o negativo se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. *Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC*

	Escala de Likert				Total acuerdo
	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo	
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: Adaptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005

Para la calificación del instrumento se utilizaron cinco categorías diagnósticas de evaluación y se aplicaron para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 4.

Tabla 4. *Categorías Diagnósticas*

Nivel de satisfacción	de Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	36-40	45	20-25	20-25	115- 135
Satisfecho	28-35				92-114
Promedio	20-27				70-91
Insatisfecho	13-19				48-69
Muy insatisfecho	8-12	9-	5-	5-	27- 47

Fuente: Tomado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez. Según Gonzales, A., et al. (2011) p. 154, es menester que la prueba que se diseña mida lo que queremos medir y no otra cosa. Tal es el concepto de validez. Para ello, se estableció con precisión y en forma clara, cuáles fueron las dimensiones y sus respectivos indicadores de las dos variables que conforman la investigación. En el primer cuestionario de la variable I: el clima laboral, se empleó la Escala de Clima Laboral CL-SPC, del estudio realizado por Palma (2004), la escala CL-SPC se aplicó a 1,323 trabajadores, y reportó un alto nivel de adecuación de la muestra y valores diagnósticos adecuados (test de Kaiser-Meyer = 0.980, test de esfericidad de Barlett = 44,751.69, $p < 0.001$).; En el segundo cuestionario de la variable II: satisfacción laboral, se estableció cuatro dimensiones con un total de 27 indicadores y 27 preguntas cerradas, Adoptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SLSPC)", de S. Palma, 2005, Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058

trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento. Para Gonzales, A., et al. (2011) p. 158, este requisito debe cumplir todo instrumento de evaluación y medición, hace referencia al problema que enfrenta todo investigador cuando se pregunta: ¿En qué medida puedo fiarme de los datos obtenidos, mediante la aplicación del instrumento?; ¿Si hago una segunda evaluación de la misma variable, en los mismos sujetos, obtendré los mismos resultados? La confiabilidad supone pues, la certeza del investigador de que los datos obtenidos son consistentes.

En esta tesis se aplicó el método para determinar la confiabilidad de un instrumento, de las medidas de consistencia interna, también conocido como método mediante fórmulas. Estas permitieron hallar de manera directa la confiabilidad del instrumento, a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, que se detalla a continuación:

Fiabilidad del cuestionario de encuesta de la variable I: el clima laboral:

Se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento referido en el SPSS versión 23, obteniéndose un Alfa de Cronbach o índice de consistencia interna de 0.958, lo que indica que el instrumento es confiable o que posee un alto índice de consistencia interna.

Escala: Cuestionario de Variable I

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	64	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	50

Fuente: Resultado SPSS

Fiabilidad del cuestionario de encuesta de la variable II: satisfacción laboral.

Se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento referido en el SPSS versión 23, obteniéndose un Alfa de Cronbach o índice de consistencia interna de 0.891, lo que indica que el instrumento es confiable o que posee un alto índice de consistencia interna.

Escala: Cuestionario de Variable II

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	27

Fuente: Resultado SPSS

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1. Recolección de datos

La recolección de datos, se efectuó con los cuestionarios de las variables del estudio, que fueron contestados por el personal de la Estación Naval de Pucallpa, que se encontraron presentes en sus instalaciones, al momento de la aplicación del instrumento, a quienes

se aplicó los cuestionarios de recolección de datos en la presente investigación con la finalidad de recoger datos para la evaluación de la percepción del personal naval sobre el estado de Clima Laboral y la satisfacción laboral; el mismo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio.

3.6.2. Técnicas para el procesamiento de datos

- a. **La revisión y consistencia de la información:** este paso consistió básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios.
- b. **Clasificación de la Información:** Se llevó a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las dos variables.
- b. **La codificación y tabulación:** La codificación fue la etapa en la que se formó un grupo de valores, de tal manera que los datos fueron tabulados. La tabulación manual se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos como el SPSS y hoja de cálculo Excel.
- c. **Análisis de fiabilidad:** Se realizó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach que es un coeficiente de correlación al cuadrado que mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación fue que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.
- d. **La contrastación de hipótesis:** Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo como referencia a Hernández, R.,

Fernández, C., y Baptista, P. (2010, p. 311-314), que presentan la siguiente equivalencia:

Nivel de medición de las variables: intervalos o razón. **Interpretación:**

el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.)

Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$ = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$ = Correlación positiva débil.

$+0.50$ = Correlación positiva media.

$+0.75$ = Correlación positiva considerable.

$+0.90$ = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$ = Correlación positiva perfecta. (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Los principales programas computacionales de análisis estadístico reportan si el coeficiente es o no significativo de la siguiente manera:

r = (valor del coeficiente)

S o P = (significancia)

N = (número de casos correlacionados)

Si s o P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

Una correlación de Pearson puede ser significativa, pero si es menor a 0.30 resulta débil, aunque de cualquier manera ayuda a explicar el vínculo entre las variables.

Consideraciones: cuando el coeficiente r de Pearson se eleva al cuadrado (r^2), se obtiene el coeficiente de determinación y el resultado indica la varianza de factores comunes. Esto es, el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de la otra variable y viceversa.

Creswell (2005) señala que un coeficiente de determinación (r^2) entre 0.66 y 0.85 ofrece una buena predicción de una variable respecto de la otra variable; y por encima de 0.85 implica que ambas variables miden casi el mismo concepto subyacente, son “cercanamente” un constructo semejante. El coeficiente de correlación de Pearson es útil para relaciones lineales.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Se realiza el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de encuesta, para poder obtener una información que contraste los objetivos de estudio trazados para este estudio. Por tal motivo los resultados se presentan por variables y en cada una de las variables las dimensiones con sus respectivos ítem o cuestionario desarrollado para tal fin. El análisis se ha procesado en el programa SPSS. Versión 23; lográndose los resultados que se presentan a continuación.

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

4.1.1. Variable I: Clima Laboral

a. *Distribución de frecuencias: Clima Laboral*

En la recolección de datos al aplicar el cuestionario de la variable I en la muestra se obtuvo los siguientes resultados (tabla 4)

Tabla 5. *Distribución de frecuencias: Clima Laboral*

Escala	Frecuencias	Porcentaje
Valorativa		
<u>1. Ninguno o nunca</u>	<u>178</u>	<u>5.6</u>
<u>2. Poco</u>	<u>856</u>	<u>26.8</u>
<u>3. Algo</u>	<u>1234</u>	<u>38.6</u>
<u>4. Mucho</u>	<u>800</u>	<u>25</u>
<u>5. Todo o siempre</u>	<u>132</u>	<u>4</u>
Total	3,200	100

Fuente: Base de datos.

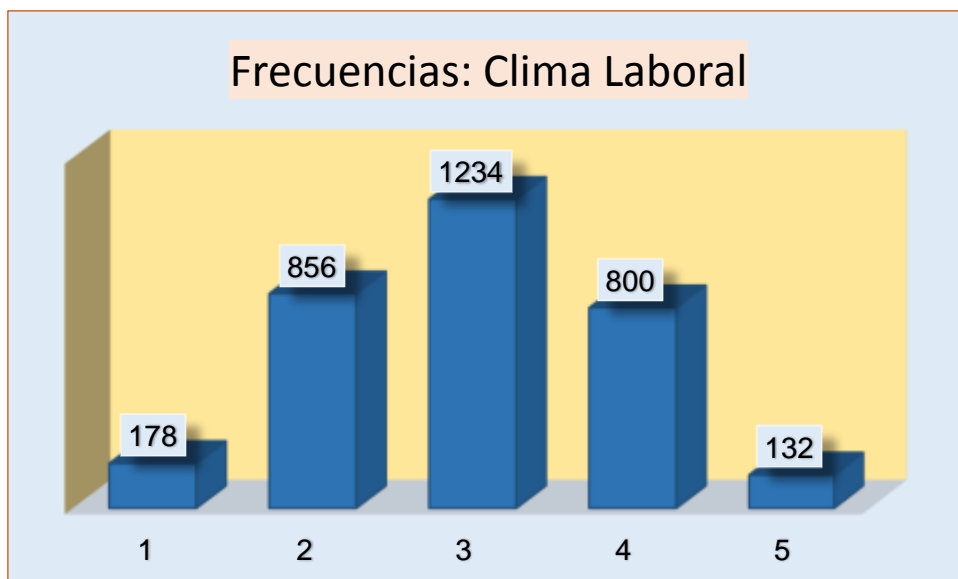


Figura 1. Clima Laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 5.

La tabla 5 y su figura muestran que, del total de la muestra (64), en cuanto a la variable 1, con sus 50 preguntas referentes al Clima Laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018: el 5.6% (178 preguntas) se respondieron con el N° 1 (Ninguno o nunca), el 26.8% (856 preguntas) se respondieron con el N° 2 (poco), el 38.6% (1234 preguntas) se respondieron con el N° 3 (algo), el 25% (800 preguntas) se respondieron con el N° 4 (mucho) y el 4% (132 preguntas) se respondieron con el N° 5 (Todo o siempre).

c. Categorías diagnósticas de acuerdo a la asignación de puntajes en la Escala de Clima Laboral CL SPC, a cada integrante de la muestra.

Tabla 6. *Categorías diagnósticas en la Escala de Clima Laboral CL SPC*

Categorías diagnósticas	Puntaje Total	N° de integrantes	Porcentaje
Muy Favorable	210 - 250	2	3.1
Favorable	170 - 209	11	17.2
Media	130 - 169	32	50.0
Desfavorable	90 - 129	19	29.7
Muy Desfavorable	50 - 89	0	0

Fuente: Base de datos.

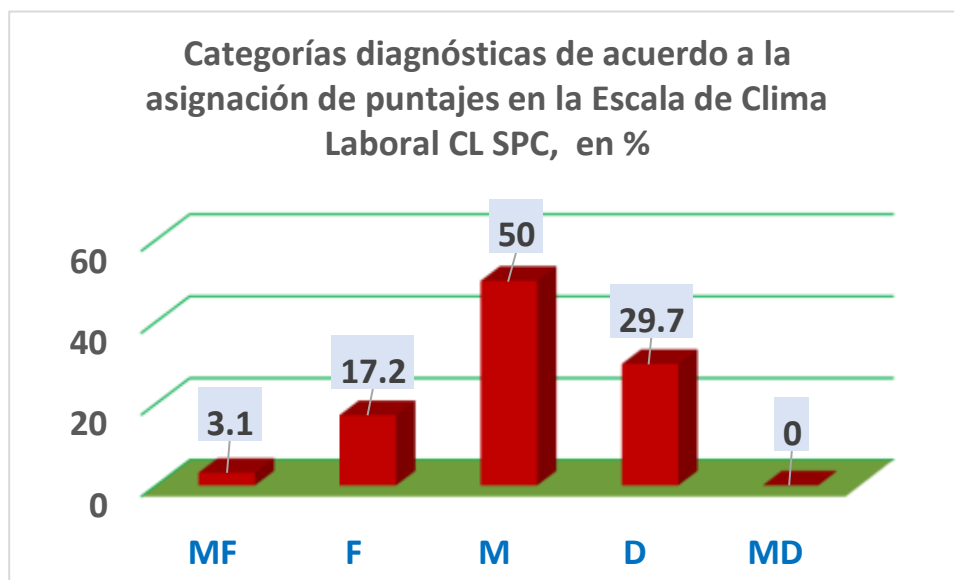


Figura 2. Categorías diagnósticas de la percepción del Clima Laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 6.

La tabla 6 y su figura muestran que, del total de la muestra (64), en cuanto a la variable 1, con sus 50 preguntas: nadie, el 0% percibió que el clima laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018, se encontraba en un nivel de **Muy Desfavorable (MD)**; 19 personas, el 29.7% tuvo una percepción negativa del clima laboral, como **Desfavorable (D)**; 32 personas, 50% en un nivel **Medio (M)**; 11 personas, el 17.2% reflejó una percepción positiva del clima laboral, como **Favorable (F)**; y 2 personas, el 3.1% tuvo una percepción positiva del clima laboral, como **Muy Favorable (MF)**.

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que la mayoría de las personas percibieron que el clima laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018, se encontraba cercana al nivel **Medio (M)**; y

pocas personas tuvieron una percepción negativa o positiva del clima laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018.

4.1.2. Variable II: la satisfacción laboral

a. *Distribución de frecuencias: Satisfacción laboral*

En la recolección de datos al aplicar el cuestionario de la variable II en la muestra se obtuvo los siguientes resultados (tabla 6):

Tabla 7. Distribución de frecuencias: la satisfacción laboral;

Escala Valorativa	Frecuencias	Porcentaje
1. Total desacuerdo (TD)	84	4.9
2. En desacuerdo (D)	334	19.3
3. Indeciso (I)	297	17.2
4. De acuerdo (A)	835	48.3
5. Total acuerdo (TA)	178	10.3
	Total	1728
		100

Fuente: Base de datos.

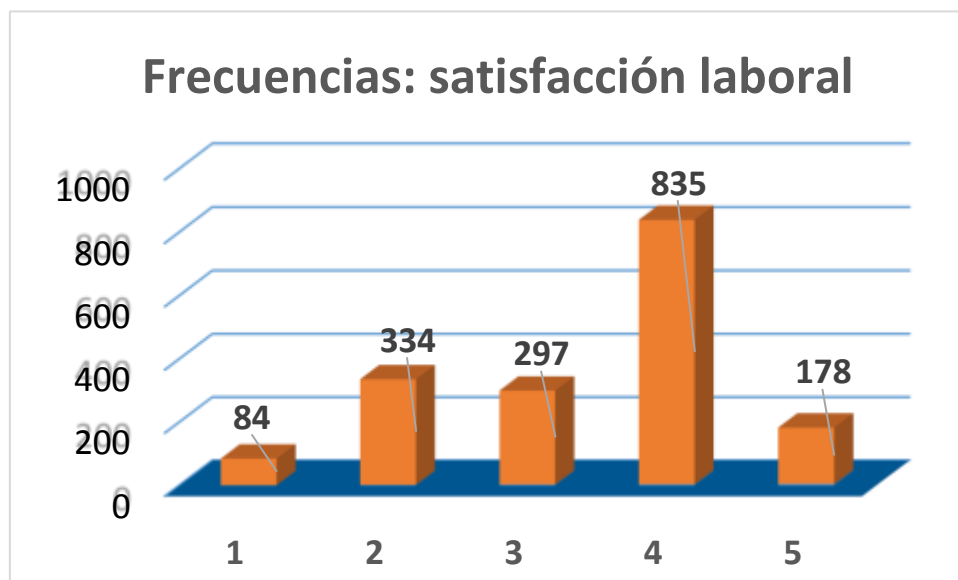


Figura 3. La satisfacción laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018

Fuente: Tabla 7.

La tabla 7 y su figura, muestran que, del total de la muestra (64), en cuanto a la variable II: la satisfacción laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018, con sus 27 preguntas: el 4.9% (84 preguntas) se respondieron con el N° 1 (Total desacuerdo), el 19.3% (334 preguntas) se respondieron con el N° 2 (En desacuerdo), el 17.2% (297 preguntas) se respondieron con el N° 3 (Indeciso), el 48.3% (835 preguntas) se respondieron con el N° 4 (De acuerdo) y el 10.3% (178 preguntas) se respondieron con el N° 5 (Total acuerdo).

d. Categorías diagnósticas de acuerdo a la asignación de puntajes en la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC), a cada integrante de la muestra.

Tabla 8. *Categorías diagnósticas en la Escala de Satisfacción laboral (SL-SPC)*

Categorías diagnósticas	Puntaje Total	N° de integrantes	Porcentaje
Muy satisfecho (MS)	115 - 135	4	6.3
Satisfecho (S)	92 - 114	28	43.7
Promedio (P)	70 - 91	32	50.0
Insatisfecho (I)	48 - 69	0	0
Muy Insatisfecho (MI)	27 - 47	0	0
Total		64	100

Fuente: Base de datos.

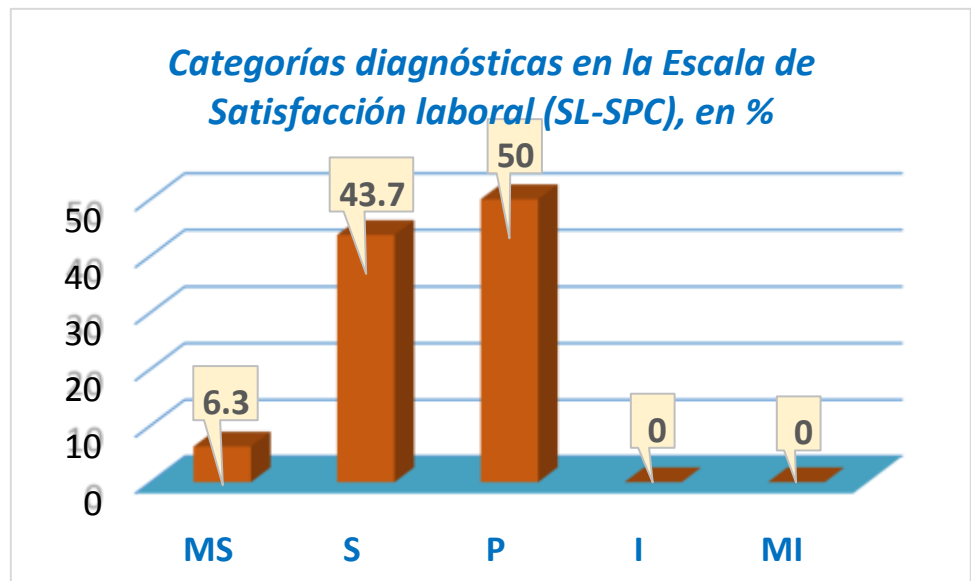


Figura 4. Categorías diagnósticas en la Escala de Satisfacción laboral (SLSPC) en la estación naval de Pucallpa, 2018.

Fuente: Tabla 8.

La tabla 8 y su figura muestran que, del total de la muestra (64), en cuanto a la variable II, con sus 27 preguntas: nadie, el 0% percibió que la Satisfacción laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018, se encontraba en un nivel de **Muy Insatisfecho (MI)**; ninguna persona, el 0% percibió a la Satisfacción laboral, como **Insatisfecho (I)**; 32 personas, el 50% lo percibió en un nivel **Promedio (P)**; 28 personas, el 43.7 % reflejó una percepción positiva de la Satisfacción laboral, como **Satisfecho (S)**; y 4 personas, el 6.3% tuvo una percepción muy positiva de la Satisfacción laboral, como **Muy satisfecho (MS)**.

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que todas las personas percibieron que la Satisfacción laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018, se encontraba del nivel **Promedio (P)** hacia los niveles de Satisfecho (S) y Muy satisfecho (MS).

4.2. Contrastación de las hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis

Se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo como referencia a Hernández, R., et al. (2010, p. 311-314), que presentaron la siguiente equivalencia en el nivel de medición de las variables:

Tabla de equivalencia

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Fuente: Hernández, et al. (2006)

a. Contrastación de la hipótesis general

De acuerdo con Hernández, R., et al. (2010, p. 107-108), quienes manifestaron que las hipótesis del proceso cuantitativo se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas, de acuerdo con lo que el investigador observa, y demostrarse como probablemente correctas o incorrectas, sin que interfieran los valores y las creencias del individuo. Para tal efecto se ha considerado los siguientes pasos:

□ Formulación de las hipótesis

Hernández, R., et al. (2010, p. 96-104), manifestaron que las hipótesis de investigación se definen como proposiciones tentativas acerca de la o las posibles relaciones entre dos o más variables. Se les suele simbolizar como H_i o H_1 , H_2 , H_3 , etc.

(cuando son varias), y también se les denomina hipótesis de trabajo.

Las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación. También constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables, sólo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación. Se les suele simbolizar como H_0

□ **Formulación de la Hipótesis General:**

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018

Hipótesis nula

H₀: No existe relación directa y significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

□ **Determinación si la prueba es unilateral o bilateral**

La hipótesis de investigación indica que la prueba es unilateral de cola derecha, porque se trata de verificar solo una probabilidad, la existencia de una relación directa y significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

□ **Determinación del nivel de significancia de la prueba**

Asumimos el nivel de significación de **5%**, en consecuencia el nivel de confiabilidad es de 95 %.

□ **Regla teórica para toma de decisión**

Se tomó el criterio del valor $s = 0.05$. Si valor $s \geq 0.05$, se acepta H_0 . Si valor $s < 0.05$, se acepta H_1 .

□ **Calculo estadístico de la prueba de hipótesis**

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson, y se obtuvo una correlación directa de 45.4 %. El valor $s = 0.000$ (Tabla 9)

• **Interpretación**

Puesto que la “r” de Pearson fue 0,454, éste es considerado como Correlación positiva débil, Así también vemos que el valor $s = 0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe relación positiva débil entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

Tabla 9.
Correlación entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

		Correlaciones	
		PUNTAJE 1 Clima laboral	PUNTAJE 2 Satisfacción laboral
PUNTAJE 1	Correlación de Pearson	1	,454**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	64	64
PUNTAJE 2	Correlación de Pearson	,454**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Resultado SPSS.

Correlación entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

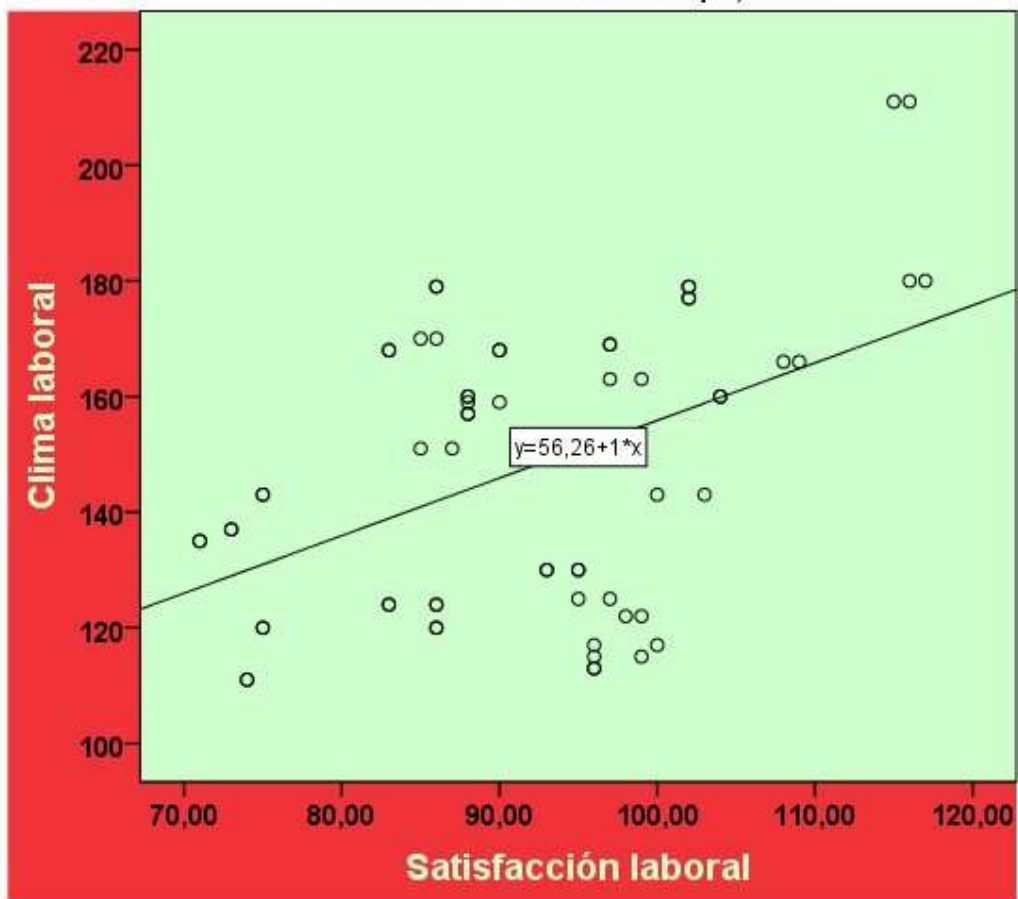


Figura 5. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018 Fuente: Tabla 9.

muestran

La tabla 9 y su figura 5 el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los resultados obtenidos en las dos variables de la investigación, el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

b. Contrastación de la hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Decisión: El resultado $r = 0.260$ (tabla 10), denota una correlación positiva débil, Así también vemos que el valor $s = 0.019 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación positiva débil entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

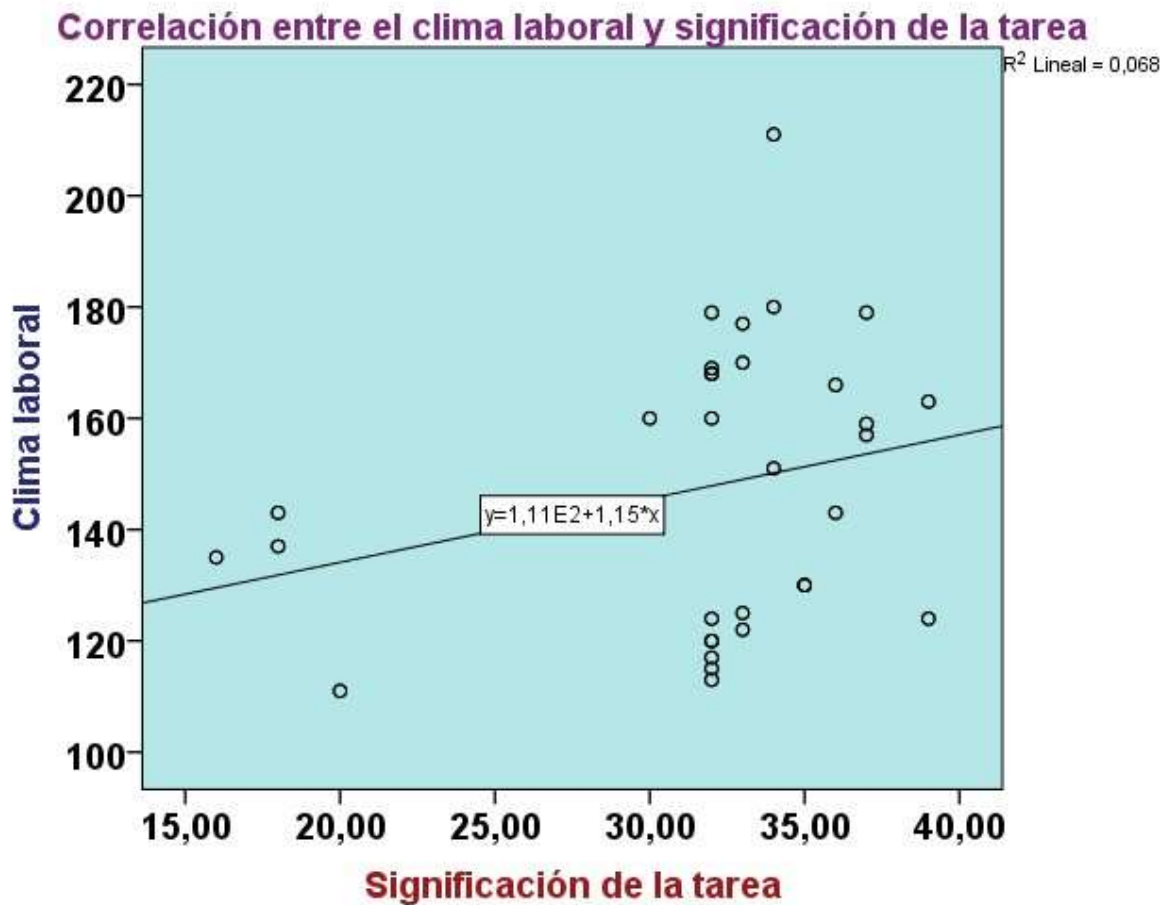
Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.019$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.019 (98.1 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 1.9 % de probabilidad de error).

Tabla 10. *Correlación entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.*

Correlaciones			
		PUNTAJE 1 Clima laboral	PUNTAJE 3 Significación de la tarea
PUNTAJE 1	Correlación de Pearson	1	,260*
	Sig. (unilateral)		,019
	N	64	64
PUNTAJE 3	Correlación de Pearson	,260*	1
	Sig. (unilateral)	,019	
	N	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Fuente: Resultado SPSS.



y su muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia

Figura 6. Diagrama de dispersión y gráfico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y la significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018

Fuente: Tabla 10.

La tabla 10 figura 6

de la suma de los resultados obtenidos en la variable I, el clima laboral, y la primera dimensión de la variable II, la significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

Hipótesis específica 2:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Decisión: El resultado $r = 0.434$ (tabla 11), denota una correlación positiva débil, Así también vemos que el valor $s = 0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación positiva débil entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

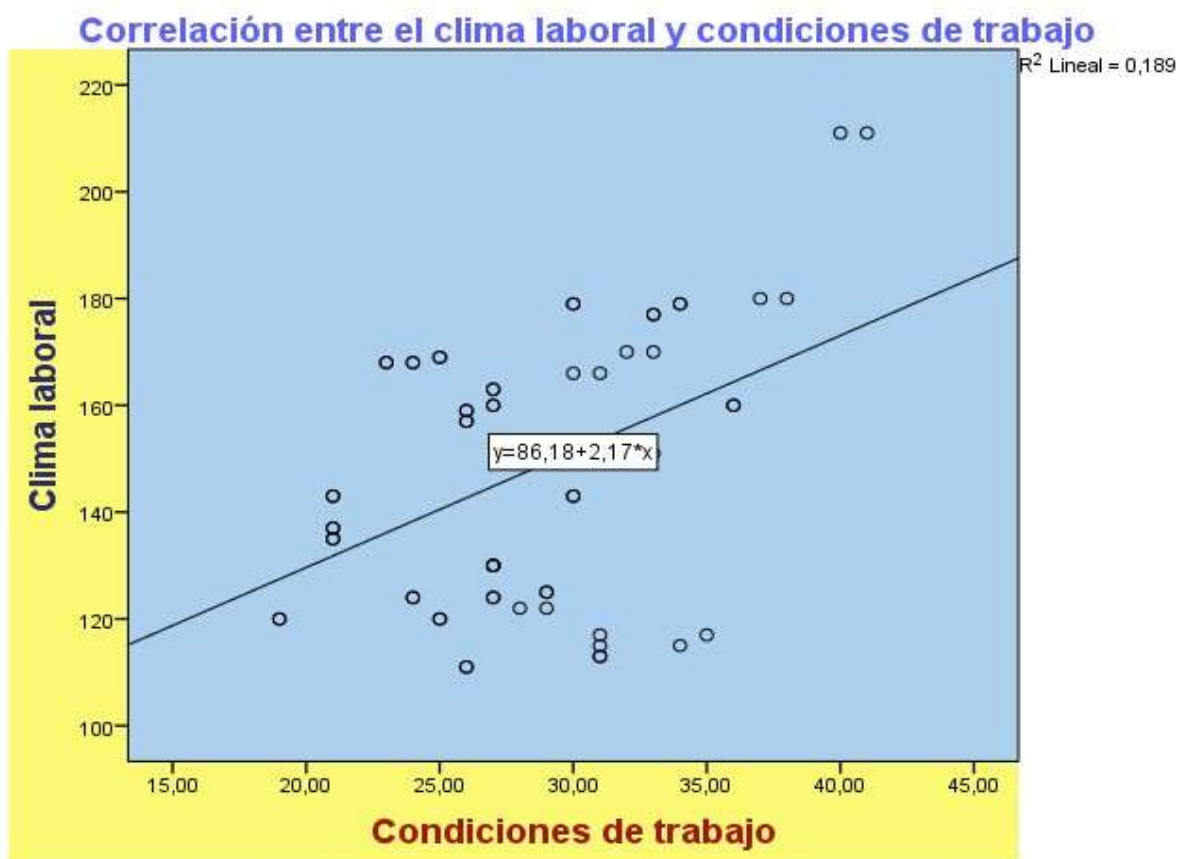
Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

Tabla 11.
Correlación entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Correlaciones		
	PUNTAJE 1 Clima laboral	PUNTAJE 4 Condiciones de trabajo
PUNTAJE 1		
Correlación de Pearson	1	,434**
Sig. (unilateral)		,000
N	64	64
PUNTAJE 4		
Correlación de Pearson	,434**	1
Sig. (unilateral)	,000	
N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Resultado SPSS.



y su muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia

Figura 7. Diagrama de dispersión y gráfico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y las Condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018
Fuente: Tabla 11.

1 figura 7

de la suma de los resultados obtenidos en la variable I, el clima laboral, y la segunda dimensión de la variable II, las Condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

Hipótesis específica 3:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Decisión: El resultado $r = - 0.005$ (tabla 12), denota una Correlación negativa muy débil, Así también vemos que el valor $s = 0.483 > 0.05$, por lo que se rechaza la Hipótesis de investigación y se acepta la Hipótesis nula: No existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.483$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.483 (51.7 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 48.3 % de probabilidad de error).

La tabla 1 y su muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia

Tabla 12.

Correlación entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

		Correlaciones	
		PUNTAJE 1 Clima laboral	PUNTAJE 5 Reconocimiento personal y/o social
PUNTAJE 1	Correlación de Pearson Sig. (unilateral)	1	-,005 ,483
	N	64	64
PUNTAJE 5	Correlación de Pearson Sig. (unilateral)	-,005 ,483	1
	N	64	64

Fuente: Resultado SPSS.

Correlación entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social

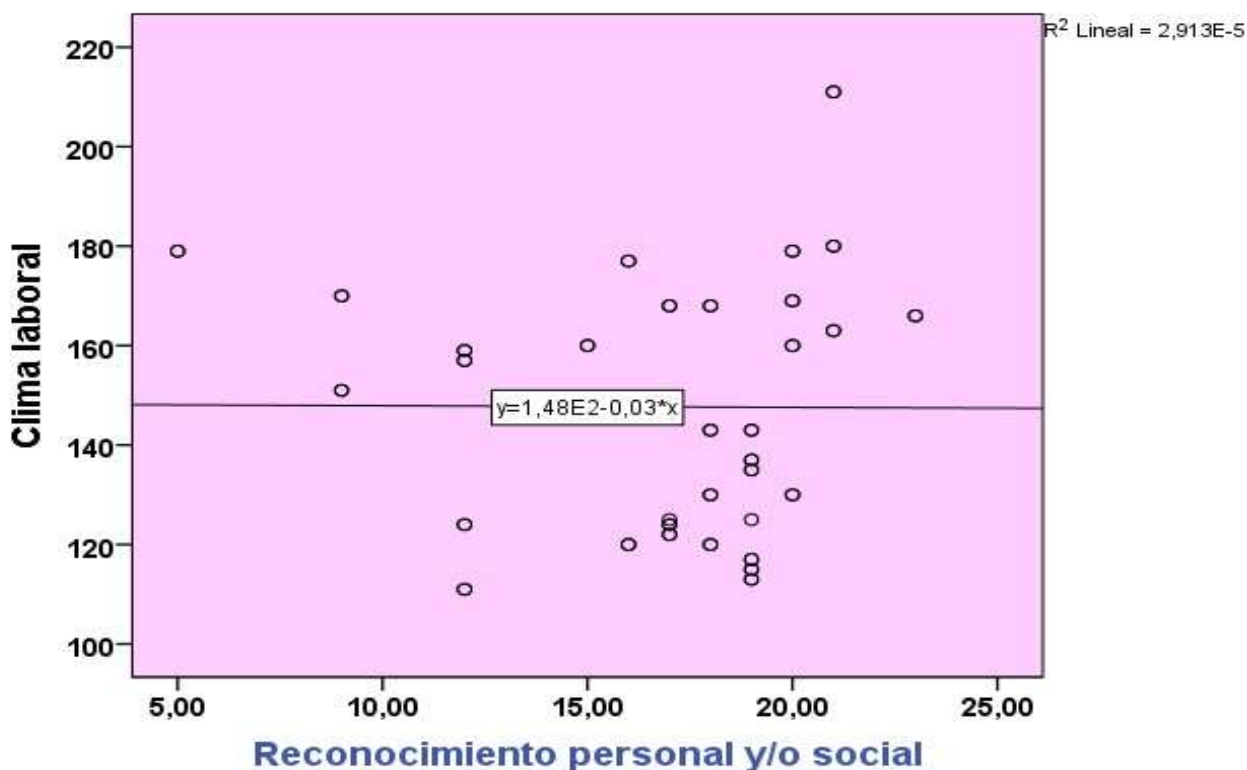


Figura 8. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y el Reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018 Fuente: Tabla 12.

2 figura 8

de la suma de los resultados obtenidos en la variable I, el clima laboral, y la tercera dimensión de la variable II, el reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

Hipótesis específica 4:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y beneficios económicos del personal del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Decisión: El resultado $r = 0.394$ (tabla 13), denota una correlación positiva débil, Así también vemos que el valor $s = 0.001 < 0.05$, por lo por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación positiva débil entre el clima laboral y beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.001$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.001 (99.9 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.1 % de probabilidad de error).

La tabla 1 y su muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia

Tabla 13.

Correlación entre el clima laboral y beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

		PUNTAJE 1 Clima laboral	PUNTAJE 6 Beneficios económicos
PUNTAJE 1	Correlación de Pearson	1	,394**
	Sig. (unilateral)		,001
	N	64	64
PUNTAJE 1	Correlación de Pearson	,394**	1
	Sig. (unilateral)	,001	
	N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Resultado SPSS.

Correlación entre el clima laboral y beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

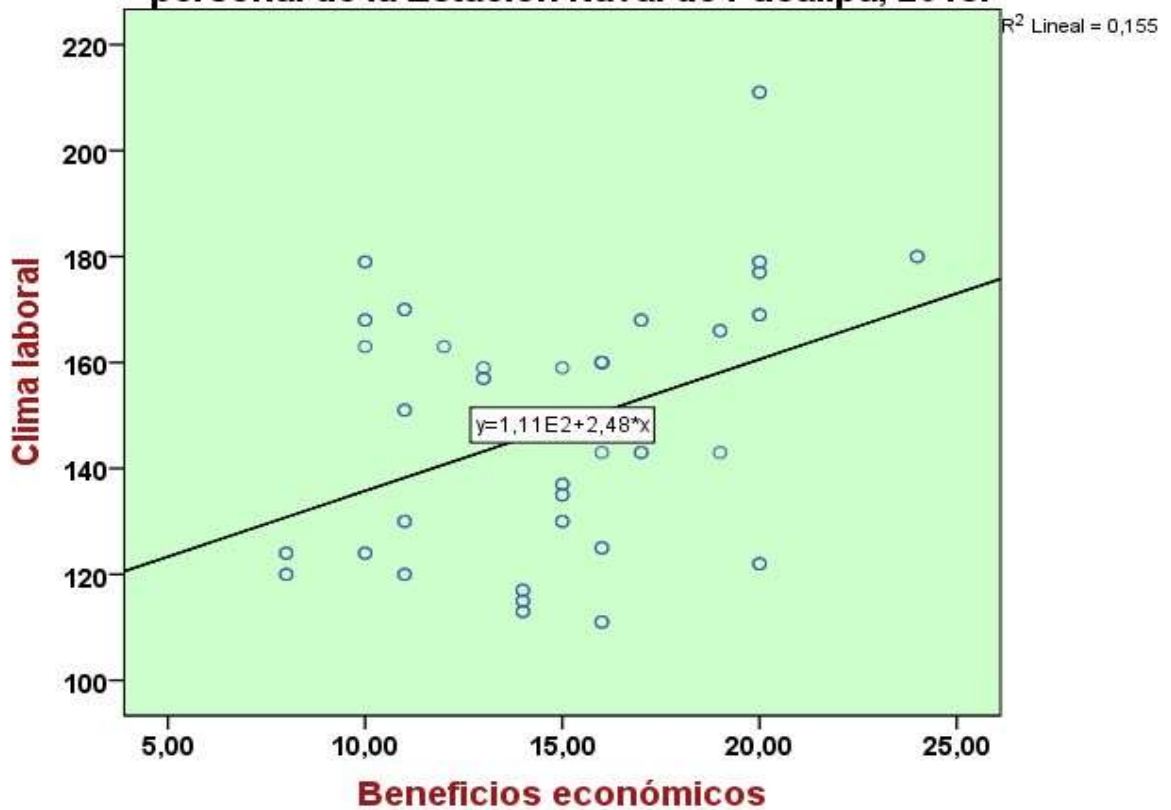


Figura 9. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia en, la Correlación entre el clima laboral y los beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018

Fuente: Tabla 13.

3 figura 9

de la suma de los resultados obtenidos en la variable I, I el clima laboral, y la cuarta dimensión de la variable II, los beneficios económicos del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018 y su respectiva correlación.

La tabla 1 y su muestran el grado de dispersión y la línea de tendencia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Se desarrolla la confrontación de los problemas elaborados, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, de acuerdo a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

5.1. Contrastación con los referentes bibliográficos

Frente a la pregunta, ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018?, después de concluida con la investigación y la evaluación de los resultados obtenidos, se pudo establecer que existe una relación positiva débil entre el clima laboral y satisfacción laboral, pues el resultado $r = 0.454$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede verificar en la Tabla 9. Este resultado es concordante con lo referido en los Antecedentes del estudio y lo establecido por Salazar et al. (2012) cuando indicaron que el clima y la satisfacción laboral, son dos variables que condicionan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Por ello, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y ser gratificante para las personas.

De igual manera, en el estudio de Bravo J. T. (2015), los resultados mostraron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s(173) = .51$, $p < 0,01$) en el grupo total. Adicionalmente, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los

colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso.

5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

Confrontando la hipótesis propuesta, “Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018”, la contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson, y se obtuvo una correlación directa de 45.4 %. (Tabla 9), siendo su interpretación la siguiente: puesto que la “r” de Pearson es 0,454 y el valor $s = 0.000 < 0.05$, por eso, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe relación positiva débil entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018.

5.3. Aporte científico de la investigación

El resultado de este trabajo de investigación científica, sirve de base para que el jefe de la sub unidad de la Marina de Guerra, adopte las decisiones necesarias para obtener el clima organizacional más adecuado y lograr el cumplimiento de la misión de la fuerza naval mediante el condicionamiento del comportamiento de las personas dentro de la organización.

Resulta necesario entender la diversidad de la fuerza laboral e inducir el mejoramiento de la calidad y productividad en base al estudio de las variables clima laboral y satisfacción laboral previamente mencionadas.

También tiene una aplicación práctica en las demás organizaciones de Pucallpa, para promover de esta forma el mejoramiento de la gestión del personal y satisfacción laboral en los trabajadores de sus respectivas organizaciones.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018, puesto que el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r = 0.454$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 9.
2. Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y significación de la tarea del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018, pues el valor $s = 0.019 < 0.05$ y el resultado $r = 0.260$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 10.
3. Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018, pues el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r = 0.434$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 11.
4. No existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y reconocimiento personal y/o social del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018, pues el valor $s = 0.483 > 0.05$ y el resultado $r = - 0.005$ denota una denota una Correlación negativa muy débil, Así también vemos que el valor $s = 0.483 > 0.05$, por lo que se rechaza la Hipótesis de investigación y se acepta la Hipótesis nula, tal como se puede observar en la Tabla 12.
5. Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Estación Naval de Pucallpa, 2018, pues el valor $s =$

0.001 < 0.05 y el resultado $r = 0.394$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede observar en la Tabla 13.

RECOMENDACIONES

1. Que el jefe de la sub unidad de la Marina de Guerra de Pucallpa, adopte las decisiones necesarias para obtener el clima organizacional más adecuado, y que considere mejorar la satisfacción laboral, pues se ha obtenido que mayoría de las personas percibieron que el clima laboral en la estación naval de Pucallpa, 2018, se encontraba cercana al nivel **Medio (M)** y que la Satisfacción laboral, también se encontraba en el nivel **Promedio (P)**.
2. Que el jefe de la estación naval de Pucallpa debe actuar sobre el ajuste del trabajo a la manera de ser de cada persona, para aumentar el gusto por la actividad que se realiza, con la finalidad de incrementar el mejoramiento de la calidad y productividad.
3. Que el jefe de la sub unidad de la Marina de Guerra de Pucallpa, tiene que analizar el horario laboral, actuar con mayor empatía hacia el personal subalterno, procurar una comodidad óptima del ambiente de trabajo, ya que son factores importantes para el cumplimiento de la misión de la organización.
4. Que el jefe de la estación naval de Pucallpa, debe buscar la integración de las personas que forman los equipos de trabajo, y otorgar el reconocimiento adecuado al esfuerzo desplegado por el personal en el cumplimiento de sus labores, para mejorar la motivación, que incrementará el buen clima laboral.
5. Que el jefe de la sub unidad de la Marina de Guerra de Pucallpa, trate de lograr una distribución equitativa de la carga laboral evitando la explotación en el trabajo y el malestar con la remuneración que se percibe, obteniéndose los beneficios económicos necesarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado H. H. (2017), *el clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A. 2015*, Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Bravo J. T. (2015), *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto postfusión de una empresa industrial de Lima*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú
- Chávez, C. M. (2005), *Clima laboral en las organizaciones*
<http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/climalaboral-organizaciones.shtml#definicioa#ixzz52SpaB0pZ>
- Gonzales, A., Osada, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011). *¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica?* Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Herzberg, F. I., (1968). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard Business Review, January-February 1968
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hills.
- Millán J. R. y Montero M. B. (2017), *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Tesis para optar el título de: Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. E. U. A. Cole Publishing Company
- Locke E A. (1968). *Hacia una teoría de la motivación de la tarea y los incentivos*. E.U.A. (Institutos Americanos de Investigación, Washington, DC)
- Palma S., (2004), *Escala Clima Laboral CL – SPC Manual*, Lima, Perú, (1ª ed.).
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC*. Lima, Perú. Materiales, 13,56.
- Quarstein, V. A., R. Bruce McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). *The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction*". E. U. A. Human Relations, 45, (8), 859-873.
- Rodríguez D., (2008). *Diagnostico Organizacional*. México. Alfaomega Grupo Editor
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona. España: EUB

ANEXOS

1. Matriz de consistencia 2. Encuestas – cuestionarios

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La calidad de servicio bancario y la fidelización del cliente en Mibanco, Pucallpa, 2017.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA								
<p>¿Cuál es la relación que existe entre clima laboral y satisfacción del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018?</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y condiciones de trabajo del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y una relación directa y social del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y una relación directa y social del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018?</p>	<p>la relación que directa y clima laboral y satisfacción del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>a. Determinar la relación que una significación de la tarea del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>b. Existente una relación directa y condiciones de trabajo del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>c. Existente clima laboral y reconocimiento del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre el clima laboral y una relación directa y social del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p>	<p>relación que existe entre clima laboral y satisfacción del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>a. Existe una relación directa y clima laboral y satisfacción del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>b. Existente una relación directa y condiciones de trabajo del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>c. Existente clima laboral y reconocimiento del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre el clima laboral y una relación directa y social del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p>	<p>una relación personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>a. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>b. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>c. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>d. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p>	<p>beneficios económicos del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>a. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>b. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>c. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>d. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p>	<p>beneficios económicos del personal de Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>a. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>b. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>c. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p> <p>d. Estación Naval de Pucallpa, 2018</p>	<p>Comunicación</p> <p>CLIMA LABORAL</p> <p>Condiciones Laborales</p> <p>VARIABLE I</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Beneficios Económicos</p> <p>INDICADORES</p>	<p>Participación en definir los objetivos y las acciones para lograrlo de progresar en la institución.</p> <p>2. Interés del jefe por los empleados., Aprend. y des. a través de las actividad.</p> <p>7, Promoción de la capacitación que se necesita, por los jefes. 8, Promoción del desar. del personal, por cla.</p> <p>9, Promoción de la creatividad e innovación 10, Reconocimiento de los logros en el trabajo.</p> <p>Compromiso con el éxito en la organización. Aseguramiento de sus niveles de logro en el trabajo, por cada trabajador.</p> <p>Investigación.</p> <p>Consideración de cada empleado como factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>Compromiso de los trabajadores con la organización.</p> <p>Práctica de la mejora continua. Cumplimiento de las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.</p>		<p>Tipología</p> <p>Tipo de Investigación.</p> <p>Nivel de</p> <p>Correlacional Esquema</p> <p>E:</p>							
										VARIABLES DIMENSIONES	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios Económicos	INDICADORES	Tipología
										Autorrealización						
										Involucramiento Laboral						
										Supervisión						
										VARIABLE I						

Cumplimiento de las actividades laborales es una tarea estimulante. O ₁	Orgullo personal por los productos y/o servicios de la organización. O ₂	Atracción de la remuneración, en comparación con las otras organizaciones.	ismo al realizar el trabajo 8, Gusto por la actividad que se realiza 9, Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo 10, Confortabilidad del ambiente donde se trabaja. 11, Disgusto por el horario.
Definición clara de la visión, misión y valores en la institución.		Relación de los objetivos de trabajo, con la visión de la institución.	12, Calidad del trabajo por empatía con el jefe. 13, Comodidad óptima del ambiente de trabajo.
Opción de la organización, para alcanzar calidad de vida laboral.			14, Incomodidad del horario laboral. 15, Comodidad del ambiente físico laboral.
	Población	Disposición de tecnología que facilita el trabajo.	16, Comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. 17, Valoración por el jefe del esfuerzo
Apoyo del supervisor para superar los obstáculos que se presentan.	Sujeto único:	Remuneración de acuerdo al desempeño y los logros.	Recibimiento de "mal trato" de parte de la empresa.
Mejora continua de los métodos de trabajo, en la organización.	Estación Naval	1, Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser. 2, Valor de la tarea que se realiza	Alejamiento de las personas con quienes se trabaja. Poca importancia de las tareas que se realiza. Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.
Evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.		de 3,	Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras. Bajo sueldo para la labor que se realiza. Malestar con lo que se gana.
Preparación necesaria recibida para realizar el trabajo. Pucallpa,		Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza. 4,	Aceptabilidad del sueldo que se posee. Explotación del trabajo. Cobertura económica, con el sueldo.
Definición clara de las responsabilidades del puesto.	Muestra	5,	
Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	Estación Naval	Complacencia en los resultados del trabajo.	
Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo.		de Pucallpa,	
Definición clara de los objetivos del trabajo.		Técnica	
Realización del trabajo en función a métodos o planes.		Encuesta,	
Existencia de un trato justo en la empresa.		Realización como persona, por el trabajo. 6,	
Acceso aFlujo adecuado de la información en la oficina. la información necesaria para cumplir con el trabajo.	Instrumento	Gusto por el trabajo que se realiza. 7	
Relación armoniosa en los grupos de trabajo.	Cuestionario del		
Existencia de suficientes canales de comunicación. y	clima laboral,		
Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía.			
Afrontamiento y superación de los obstáculos, en la institución.	Cuestionario del		
Promoción y fomento de la comunicación interna, en la institución	satisfacción		
Atención del supervisor a los planteamientos que se le hacen.			
Existencia de colaboración entre el personal de las diversas áreas.	laboral		
Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización.			
Cooperación entre compañeros de trabajo.			
Reto en los objetivos del trabajo.			
Oportunidad de los trabajadores para tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.			
Funcionamiento como un equipo bien integrado.			
Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.			
Adecuada gestión de los recursos			

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

FECHA:/...../2018

ESTIMADO CLIENTE: EL PRESENTE CUESTIONARIO ES PARTE DE UNA INVESTIGACIÓN QUE TIENE POR FINALIDAD LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DEI “**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA ESTACIÓN NAVAL DE PUCALLPA, 2018.**”. LA CONFIDENCIALIDAD DE SUS RESPUESTAS SERÁ RESPETADA, NO ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGÚN LUGAR DEL CUESTIONARIO.

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las preguntas y señale con una (X) el cuadro que corresponda a lo que Ud. percibe. ¡Gracias!

PARTE I: CLIMA LABORAL		Ninguno o nunca 1	Poco 2	Algo 3	Mucho 4	Todo o siempre 5
Nº	Pregunta					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los grupos.					
6	Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse.					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
10	Se reconocen los logros en el trabajo.					
11	Me siento comprometido con el éxito en la organización.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor calve para el éxito de la organización					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal.					
19	Hay clara definición de la visión, misión y valores en la institución					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					

27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes.					
30	Existe un trato justo en la empresa.					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					

65

38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conoce los avances en otras áreas de la organización.					
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos del trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
PARTE II: SATISFACCIÓN LABORAL		Total	En	Indeciso	De	Total
	Pregunta	desa-	desa-	(I)	acuerdo	acuerdo
N°		(TD)	cuerto	3	(A)	(TA)
		1	(D)		4	5
			2			
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					

9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
18	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					