



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

**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA  
EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS, MADRE DE DIOS, ENERO-  
JUNIO DEL 2017”**

Presentada por:

**Bach. Zusan Lidia, DÍAZ CHAMPI**

Para obtener el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**MADRE DE DIOS – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi esposo, hijos, y a mis padres.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su infinita bondad, a mis docentes que me brindaron sus conocimientos y a mi familia por su apoyo incondicional.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017.

**Material y métodos:** Investigación: No experimental, de corte transversal. Población: total de población. Muestra:30, tamaño muestra: 30, Selección: no probabilística

**Resultados y conclusiones:** Se ha demostrado la existencia de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los miembros de la compañía de bomberos voluntarios con un coeficiente de correlación  $r= 0,691$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva media con un nivel de significancia (0.05). Se identificó la existencia de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación interna, siendo su coeficiente de correlación  $\rho= 0,634$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva media. Se ha demostrado la existencia de correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión reconocimiento, siendo su coeficiente de correlación  $\rho= 0,452$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva débil. Se ha demostrado la existencia de correlación entre la variable satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo, siendo su coeficiente de correlación  $\rho= 0,565$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, clima organizacional

## ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the Organizational Climate and Work Satisfaction in the Amazonas Farms Company, Madre de Dios, January-June 2017.

Material and methods: Research: Non-experimental, cross-sectional. Population: total population. Sample: 30, sample size: 30, Selection: non probabilistic

Results and conclusions: The existence of a correlation between the organizational climate and the job satisfaction of the members of the volunteer fire company with a correlation coefficient  $r = 0.691$  has been demonstrated, which indicates the existence of a mean positive correlation with a level of significance (0.05). We identified the existence of a correlation between the labor satisfaction variable and the internal communication dimension, with its correlation coefficient  $\rho = 0.634$ , which indicates the existence of a mean positive correlation. The existence of a correlation between the labor satisfaction variable and the recognition dimension has been demonstrated, with its correlation coefficient  $\rho = 0.452$ , which indicates the existence of a weak positive correlation. The existence of a correlation between the labor satisfaction variable and the interpersonal relations at work has been demonstrated, with its correlation coefficient  $\rho = 0.565$ , which indicates the existence of a mean positive correlation.

**Keywords:** job satisfaction, organizational climate

## INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
INTRODUCCIÓN	x

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1	DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2	DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	04
	1.2.1. Espacial	04
	1.2.2. Temporal	04
1.3	PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	04
	1.3.1 Problema General	04
	1.3.2 Problemas Específicos	04
1.4	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	05
	1.4.1 Objetivo General	05
	1.4.2 Objetivos Específicos	05
1.5	FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	05
	1.5.1 Hipótesis General	05
	1.5.2 Hipótesis Específicas	05
1.6.	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	06
	1.6.1. Variable independiente	06
	1.6.2. Variables dependientes	06
	1.6.3. Operacionalización de Variables.	06
1.7.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	09
	1.7.1. Tipo de Investigación	09
	1.7.2. Nivel de Investigación	09
	1.7.3. Métodos de Investigación	09
	1.7.4. Diseño de investigación	10
1.8.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	11
	1.8.1. Población	11

1.8.2. Muestra	11
1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
1.9.1. Técnicas	11
1.9.2. Instrumentos	11
1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	12

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.2 BASES TEÓRICAS	18
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	33

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

3.1 RESULTADOS	35
3.2 DISCUSIÓN	55

**CONCLUSIONES** 56

**RECOMENDACIONES** 57

**FUENTES DE INFORMACIÓN** 58

**ANEXOS** 59

- |   |    |
|---|----|
| 1. Matriz de consistencia               | 60 |
| 2. Instrumentos de recolección de datos | 61 |
| 3. Fichas de validación de expertos     |    |

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Puntuaciones generales para la variable Satisfacción Laboral	35
Tabla N°02. Variable: Satisfacción Laboral	36
Tabla N°03. Dimensión: Condiciones Físicas	37
Tabla N°04. Dimensión: Relaciones Sociales	38
Tabla N°05. Dimensión: Desarrollo Personal	39
Tabla N°06. Dimensión: Desempeño De Tareas	40
Tabla N°07. Puntuaciones generales para la variable clima organizacional	41
Tabla N°08. Estadísticos descriptivos para la variable clima Organizacional	42
Tabla N°09. Dimensión: Clima Organizacional	43
Tabla N°10. Dimensión: comunicación interna	44
Tabla N°11. Dimensión: reconocimiento	45
Tabla N°12. Dimensión: relaciones interpersonales en el trabajo	46
Tabla N°13. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	47
Tabla N°14. Matriz de Correlaciones	47
Tabla N°15. correlaciones	48
Tabla N°16. Resultados para la correlación entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional	48
Tabla N°17. Resultados para la correlación entre variable condiciones físicas y/o confort y la dimensión comunicación interna	50
Tabla N°18. Resultados para la correlación entre variable relaciones personales y la dimensión reconocimiento	51
Tabla N°19. Resultados para la correlación entre variable desarrollo personal y la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo	53



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: Variable: Satisfacción Laboral	36
Gráficos N°2: Dimensión: Condiciones Físicas	37
Grafico N°03 Dimensión: Relaciones Sociales	38
Grafico N°04: Dimensión: Desarrollo Personal	39
Gráfico N°05: Dimensión: Desempeño De Tareas	40
Grafico N°06: Dimensión: Clima Organizacional	43
Grafico N°07: Dimensión: Comunicación interna	44
Grafico N°08: Dimensión: Reconocimiento	45
Grafico N°09: Dimensión: Relaciones interpersonales en el trabajo	46

## INTRODUCCIÓN

El concepto de Clima Organizacional se ha desarrollado recientemente, pues fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2006) ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

La satisfacción laboral, por su parte, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo (Locke, 1976, 1984).

En el polo opuesto se sitúa la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales de uno (Locke, 1976)

El propósito de la presente investigación es Determinar qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la actualidad es necesario que las organizaciones se preocupen por conocer e investigar sobre el clima organizacional, puesto que el comportamiento de los individuos en la organización genera muchas veces un ambiente que afecta tanto a estos como a los objetivos de la misma. El clima organizacional ejerce una influencia directa en la conducta y el comportamiento de los distintos agentes que laboran en ella, por consiguiente determina la forma en que el trabajador percibe y realiza su trabajo, su rendimiento, su productividad y el grado de satisfacción que experimenta en la labor que desempeña (Garza, 2010, p. 8).

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación (Harpaz, 1983). En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas ( Locke, 1976). Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o

emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo (Arnold, Robertson y Cooper, 1991). Otros autores han considerado diferentes facetas en la satisfacción laboral (Bravo, 1992; Peiró, 1984; Vroom, 1964). No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar. Así, por ejemplo, la dimensión de satisfacción con la retribución ha sido etiquetada por otros autores como satisfacción con las recompensas extrínsecas o como satisfacción extrínseca, pero definiéndose todas ellas del mismo modo.

En general, las facetas de satisfacción más mencionadas tienen que ver con la satisfacción con el contenido del trabajo (interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje o la dificultad), con el salario, con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones ambientales) y con la empresa.

Ante esta gran variedad de facetas, Herzberg (1959) señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada

trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, y otros.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

La continua investigación de Likert (1968) y sus colaboradores en la Universidad de Michigan destacó la necesidad de considerar tanto los recursos humanos como los de capital como activos que requieren una adecuada administración. Los recursos humanos son indispensables para las organizaciones. Toma años contratar, capacitar y desarrollar equipos de trabajo personal nuevo en grandes cantidades. (Hersey, Blanchard y Johnson, 1997).

Los primeros en precisar el concepto de clima organizacional fueron Tagiuri y Litwin (1968), quienes lo definen como una cualidad o propiedad del ambiente

interno organizacional que: (a) es percibida o experimentada por los miembros de una organización, (b) influye en sus comportamientos y (c) tiene una duración relativa.

Luego Campbell (1970), amplía el concepto y lo considera como un conjunto de atributos relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que puede ser deducido del modo en que una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente. En esta relación el individuo toma actitudes y se crea expectativas que describen la organización en su características estáticas como en grado de autonomía.

Jonhson (1972), Payne (1974) y Dressel (1976), señalan que el clima de una organización surte efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructuras organizacional, valores grupales y otros. Para Payne, además, puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1970), en una revisión y síntesis de varios estudios sobre el clima, identificaron cuatro categorías generales de la situación organizacional que son: (a) las propiedades estructurales, (b) las características ambientales, (c) el clima organizacional y (d) las características formales de los roles. Ellos describen el clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que se pueden deducir de la manera en que la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. Identificaron las siguientes dimensiones del clima organizacional: autonomía individual, grado de estructura impuesta sobre el cargo, sistema de recompensa, consideración, calor y apoyo.

La Empresa Granjas Amazónicas es una Avícola líder en el Departamento de Madre De Dios por su constante Innovación, con alta tecnología y socialmente responsable. Integrado por personas comprometidas que producen y comercializan alimentos inocuos de calidad en toda su línea de productos; es así que contribuye a los consumidores en brindar una alimentación con altos niveles proteicos y saludables.

Asimismo, promueve el desarrollo de sus colaboradores, invirtiendo en capacitación permanente. Orientamos nuestra empresa a mantener alta tecnología e innovación, con una cultura organizacional basada en valores como base fundamental del desarrollo sostenible de la compañía.

### **Misión de la empresa Granjas Amazónicas**

Ser una Empresa eficiente del sector, con una rentabilidad y desarrollo sostenido preservando el medio ambiente, invirtiendo en tecnología, maximizando la Bioseguridad con responsabilidad social, contando con un potencial humano de calidad, con alto compromiso y valores, e innovando en procesos y gestión que nos lleve a ser competitivos.

### **Visión de la empresa Granjas Amazónicas**

Un lugar para el desarrollo personal y la excelencia competitiva en el sector Avícola.

Se puede observar que las relaciones interpersonales entre los Directivos de la Empresa Granjas Amazónicas son de manera cordial con algunas diferencias siempre, ya que los Directivos son Familia eso quizás tenga mucho que ver, pero existen algunas diferencias que hacen que el trabajo no tenga la eficiencia que debería tener para cumplir con las metas propuestas dentro de la Organización, se puede analizar que existe una discusión por la

aceptación de la Jefatura y a su vez se maneja una relación hipócrita entre Directivos.

También es importante recalcar, en la Empresa existe una resistencia al cambio bastante marcada y que la Organización no es tan formal como se espera que sea por parte de los Directivos, motivo por el cual se generan varios conflictos en la parte Directiva, no siempre están de acuerdo con las decisiones del Gerente.

El ambiente de trabajo que se percibe en la Empresa está dividido, puesto que una parte de los trabajadores no se sienten identificados con la Empresa, solo buscan beneficio propio. ya sea por uno u otro motivo.

Otro punto importante es la Falta de Incentivos laborales, incentivos económicos y no Económicos, como reuniones por aniversario, horarios flexibles u otras actividades que puedan hacer sentir mejor al trabajador, estas faltas produce malestar, tensiones e inconformidad.

La Falta de Comunicación por parte de la Gerencia, Cuando los jefes no saben comunicar adecuadamente con sus colaboradores se genera incertidumbre, esto afecta al desempeño laboral de cada uno.

No existen los programas de capacitación constante, por lo tanto no deja que uno pueda desarrollarse profesionalmente.

## **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Espacial:**

La investigación se realizó en la empresa Granjas Amazonicas de la Provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

### **1.2.1. Temporal.**

La investigación se realizó en el espacio temporal de los meses de enero a junio del año 2017



### **1.3 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

1.¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017?

2.¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017?

3.¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1.Conocer qué relación existe entre la comunicación interna y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017

2. Conocer qué relación existe entre el reconocimiento y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017

3. Conocer qué relación existe entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017

## **1.5 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis General**

Existe correlación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017

### **1.5.3 Hipótesis Específicas**

1. Existe relación significativa entre la comunicación interna y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017

2. Existe relación significativa el reconocimiento y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017

3. Existe relación significativa las relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017

## **1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. Variable independiente**

Clima Organizacional

### **1.6.2. Variable dependiente**

## Satisfacción Laboral

### 1.6.3. Operacionalización de Variables.

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Variable independiente</b>  CLIMA ORGANIZACIONAL	Se dice que el clima laboral consiste en un grupo de características que definen a una organización y que la distingue de otras	1. comunicación interna 2. reconocimiento 3. relaciones interpersonales en el trabajo	Cualitativa	Nominal
<b>Variable dependiente</b>  SATISFACCIÓN LABORAL	Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto	1. Condiciones física y/o Confort  2. Políticas Administrativas  3. Relaciones sociales	Cualitativa	Nominal

## 1.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.7.1. Tipo de Investigación

La presente investigación, se ubica dentro de un tipo y nivel descriptivo-correlacional debido a que su objetivo general, está dirigido a Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) la investigación descriptiva es aquella en la cual el objetivo fundamental es señalar las particularidades de una situación, hecho o fenómeno, es decir, describir sistemáticamente el comportamiento de una variable.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) definen la investigación correlacional como un tipo de estudio que tiene la finalidad de describir la relación entre dos o más variables en un momento determinado. Estos autores mencionan que también se trata de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlaciones o relaciones causales.

### **1.7.2. Nivel de Investigación**

Descriptivo, correlacional de corte transversal

### **1.7.3. Métodos de Investigación**

En el proceso de la investigación se ha aplicado el método científico porque se ha tenido en cuenta los elementos básicos de una investigación científica: Problema, el sistema conceptual, las definiciones, hipótesis, variables e indicadores.

En la parte operacional se aplicó los métodos: de observación, análisis e inducción.

Método de observación, por ser un proceso de conocimiento por el cual se ha percibido deliberadamente las características existentes en las variables de la investigación.

Método de análisis, por cuanto el proceso de conocimiento se inició identificando y describiendo cada una de las dimensiones que caracterizan una realidad específica expresada por cada variable de estudio considerada en la investigación.

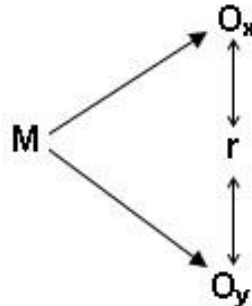
Método de inducción, porque el proceso de conocimiento se inició por el estudio de casos particulares, en cada variable, con la intención de arribar a conclusiones tanto a nivel específico como, a nivel general.

### **1.7.4. Diseño de investigación**

La presente investigación, es de diseño no experimental, debido a que se determina las variables, "Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional" estableciendo una descripción de las variables, sin intervenir ni manipular el

contexto realizando una sola medición, para formular los resultados de la investigación

La tipología que corresponde a este diseño de investigación, es el siguiente:



Dónde:

“M” es la muestra donde se realiza el estudio.

Los subíndices “x, y,” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada de una de las dos variables.

El coeficiente “r” hace mención a la posible relación existente entre las variables en estudio.

## 1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.8.1. Población

La población de estudio, estará conformada por los bomberos voluntarios de madre de dios que son un total de 30

DETALLE	SUB TOTAL
Población de estudio	30
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

### 1.8.2. Muestra

DETALLES	PARTICIPANTES	PORCENTAJE
Muestra	30	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Muestra= 30**

Tipo de muestreo intencionado o por conveniencia

**1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**1.9.1. Técnicas**

La técnica utilizada fue la encuesta

**1.9.2. Instrumentos**

Los instrumentos de medición de los constructos a analizar se tomaron del modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes miden el clima organizacional en siete dimensiones: comunicación interna (14 ítems), reconocimiento (10 ítems), relaciones interpersonales en el trabajo (8 ítems), toma de decisiones (6 ítems), entorno físico (6 ítems), compromiso (4 ítems) y adaptación al cambio (5 ítems).

Se utilizó la escala de respuesta de Likert de 5 puntos:

muy de acuerdo (5),

de acuerdo (4),

no estoy seguro (3),

en desacuerdo (2),

totalmente en desacuerdo (1).

y el otro cuestionario modificado el cual valorará la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados dirigido al personal

## **1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se justifica por

En la presente investigación abordo, la descripción de la satisfacción laboral, e indagar su relación con el compromiso organizacional de los bomberos voluntarios en la ciudad de Puerto Maldonado.

La trascendencia de este estudio es darle importancia a la satisfacción laboral del personal para que se sienta comprometido laboralmente y pueda trabajar mejor.

La realización de esta investigación no representará un costo elevado para el investigador ya que el establecimiento seleccionado para su estudio, se encuentra situado en un lugar cercano y accesible; además se cuenta con el apoyo de los bomberos para la facilitación de la información necesaria.

Por todo lo anteriormente mencionado se considera que se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio, por lo que su realización resulta bastante factible para ambas partes.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### **Antecedentes internacionales.**

Chiang Vega, María Margarita, Nuñez Partido, Antonio Huerta Rivera, Patricia Carolina (2015). ***Efecto Del Clima Organizacional En La Autoeficacia De Los Docentes De Instituciones De Educación Superior.*** Refieren que respecto a la relación entre las variables de clima organizacional con la autoeficacia, como conclusión que engloba a ambos países y a ambos tipos de universidad, destaca la relación positiva entre autoeficacia y las variables de clima interés por el aprendizaje del estudiante, empowerment y consenso en la misión, donde se sigue observando la importancia de la identificación con la universidad como variable relevante del docente. Los profesores que se sienten más capaces para cumplir su tarea docente son también los que muestran un mayor interés por el aprendizaje de sus alumnos, perciben una mayor libertad para tomar sus propias decisiones y perciben un mayor consenso con la misión de su universidad. Una política de dirección que reforzara las variables de clima empowerment y consenso en la misión mejoraría la satisfacción laboral y la eficacia docente de los profesores

Raúl Cardona Echeverri Renato Zambrano Cruz (2014). ***Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional,*** refiere que se coincide con lo propuesto por Schneider (1975) acerca de que el clima es un



concepto indeterminado, y como se ha venido mencionando, forma parte de la orientación paradigmática de los investigadores. En consecuencia, el clima organizacional se puede abordar desde nociones asociadas a constructos perceptuales (psicológicos), condiciones organizacionales (estructura organizacional), la interacción de los individuos y la cultura de la organización (interactiva y cultural).

Carlos Aníbal, Manosalvas Vaca. Luis Oswaldo Manosalvas Vaca. Jorge Nieves Quintero (2014) ***El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación***, refieren que a pesar de obtener un resultado positivo, existieron algunas limitaciones que es importante señalar para encaminar futuros trabajos de investigación. En primer lugar, el estudio se realizó en un contexto específico, por lo que la generalización de los resultados puede verse limitada. Sin embargo, los constructos utilizados y sus modelos de medida podrían adaptarse fácilmente a otros contextos, gracias a las teorías y conceptos que los respaldan. Se recomienda replicar el estudio en otros contextos e incluir aspectos culturales que puedan, de alguna manera, influir en la relación de estos constructos.

María Carmen Sánchez-Sellero et.al. (2013), ***Características organizacionales de la satisfacción laboral en España***, manifiesta que entre características personales y organizacionales, son los factores organizacionales los que ejercen mayor influencia en la satisfacción laboral. Así lo avalan la mayoría de estudios a este respecto. Partiendo de esta premisa, hemos planteado un modelo empírico que tiene como novedad el número y la elección de variables organizacionales que pretenden explicar el grado de satisfacción con el trabajo actual. Este modelo lo consideramos satisfactorio si se tiene en cuenta que en la regresión se han incorporado únicamente variables organizativas. De las 10 variables explicativas, la motivación es la que ejerce mayor peso en la ecuación de regresión.

Juárez-Adauta, Salvador; (2012). ***Clima organizacional y satisfacción laboral***, artículo científico, refiere que se identificó alta correlación en-tre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. Por categoría de trabajo, se identificó que mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional, con excepción de enfermería que manifestó satisfacción con tendencia al alta pero un clima organizacional con tendencia media. El personal de servicios básicos manifestó una menor satisfacción con el trabajo y el clima organizacional. En cuanto al turno de trabajo, el personal que expresó mayor satisfacción fue el de la jornada acumulada, seguido por el de los turnos matutino y vespertino; el menos favorecido fue el turno nocturno, que produce menor satisfacción laboral y clima organizacional.

#### **Antecedentes nacionales.**

Pérez Tenazoa, Néstor Oswaldo; Rivera Cardozo, Pedro Lito (2013) ***Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013***, tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, manifiestan que existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. 2. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Sandro Hospinal Escajadillo (2013) ***Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C.*** informa que El clima organizacional, es positivo, está en el intervalo de [3.3029, 3.6537].-La satisfacción laboral, es positivo, está en el intervalo de [3.5114, 3.8967].-Los factores críticos del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento; su importancia en conjunto es de 99.1%. - Los factores

críticos de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe, la importancia en conjunto de éstos cuatro factores alcanza el 99.8%.—El clima organizacional impacta en un 84.6% a la satisfacción laboral, porque el pvalue <0.05 y el R2 es 84.6%

Arturo Alexánder Segura Massó (2012). ***Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud.*** Artículo de reflexión no derivado de investigación. Se concluye que el estudio del clima organizacional dentro de una institución o servicio de salud debe contribuir al establecimiento de relaciones armoniosas entre sus trabajadores, y como consecuencia se debe producir un aumento en la autoeficacia de estos en la satisfacción de la población que garantice la calidad del servicio de salud prestado. Por lo que se asevera que el análisis y estudio del clima organizacional de un servicio de salud son los modos más eficaces de dirigirlo.

Arias gallegos, Walter (2014), ***Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado.*** Indica que cabe señalar que estas diferencias son mayores en las dimensiones de reconocimiento, estándares y satisfacción laboral; mientras que en flexibilidad, responsabilidad y claridad no. Esto significa que los trabajadores sienten en igual medida que hay apertura a la innovación y que conocen sus funciones con claridad; sin embargo, no todos tienen un mismo desempeño, ni se sienten reconocidos en igual medida. Tampoco se sienten satisfechos de la misma forma. Como ya vimos, el grado de instrucción, el sexo y el área de trabajo son factores que explican estas diferencias.

Norma Quispe Aquino (2015), ***Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015,*** informa que Siendo el objetivo general determinar la

relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto se considera comprobada la hipótesis general.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Clima Organizacional**

Se entiende clima organizacional como las percepciones que comparten los miembros de una organización respecto del ambiente en que se desenvuelven. Según Hellriegel y Slocum (1974), Clima Organizacional es “un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y su ambiente”. Esta definición implica que al clima se lo describe a partir de una serie de atributos, que son percibidos por sus integrantes, que no es medido directamente y que puede ser gestionado por la organización y supone que los individuos al interior de un subsistema u organización dados deben tener percepciones similares acerca de su clima. Rodríguez (2004) relaciona el concepto de clima organizacional con el de clima atmosférico, señalando que varía a través del tiempo en el largo, mediano y corto plazo, por lo que no es una característica estable en la organización y refleja que el clima organizacional da cuenta de una serie de factores que tienen lugar en la organización, a diferencia de otros conceptos que están referidos a procesos específicos. A pesar de la globalidad del concepto, y de haber surgido de una comprensión de la organización como un sistema abierto, el clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno, es decir, se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa. En general, la aproximación a estas variables internas se consigue a través de “las

percepciones que comparten los miembros de la organización respecto del trabajo, el ambiente físico en que tiene lugar, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (Rodríguez, 2004)

Fincher (1983) y Nash (1983) ubican al clima organizacional dentro del sistema gerencial o administrativo, que incluye, además la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas, toma de decisiones, etc. Para Fincher, el clima organizacional se define como “ las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las practicas organizacionales y los principios operativos.

La valoración del clima organizacional es pertinente con la valuación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos” (p. 383). Para Nash (1983), es mucho más que un estilo administrativo; es el resultado de interacciones entre la estructura organizativa, las políticas, las prácticas administrativas, el carácter del personal y las relaciones humanas informales.

Gant (1983), en una ponencia presentada en la Asamblea Anual de la Asociación Americana de Colegios de Educación, reflexionó sobre las características de las escuelas efectivas y los colegios de educación y ofreció una descripción de las cualidades tanto de los líderes efectivos, como de los equipos administrativos y las organizaciones. El decano es caracterizado como la clave para la efectividad de una institución de Educación.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación

moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

### **2.2.2 Satisfacción laboral**

Locke (1976) definió la Satisfacción Laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. los valores
3. Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (Werther-2000)

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio (Werther-2000)

Beneficios laborales y remunerativos: La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

Las políticas Administrativas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que



estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

La Relación con la autoridad es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

Es por ello que Krichkaew en Tailandia encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.

Las Relaciones Interpersonales se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento

de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades.

La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- \* Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- \* Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- \* Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- \* Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- \* No existen discusiones personales.
- \* Los conflictos se resuelven equitativamente.
- \* El liderazgo es compartido.
- \* Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

En la Realización Personal los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas

características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- \* Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- \* Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- \* Ser auténtica.
- \* Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- \* Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- \* Reconocer sus equivocaciones.
- \* Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- \* Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- \* Mantener la cultura del diálogo.

En el Desempeño de Tareas la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

**Abandono** La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

**Expresión** El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.

**Lealtad** la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”

**Negligencia** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

Influye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

Por otro lado este trabajo se justifica porque las organizaciones, de hoy en día, apuntan hacia ciertas actitudes y aptitudes innatas en las personas, esto es, hacia la comprensión del individuo. Las empresas, sobretodo, se fijan en quienes tienen perspectiva de alcanzar sus logros.

En este sentido, el objetivo primordial en la administración de recursos humanos es comprender los potenciales de las personas, con el objeto de

afianzar sus motivaciones y sus actitudes subordinadas al éxito de la organización.

En la presente investigación abordo, la descripción de la motivación, e indagar su relación con la satisfacción laboral de los bomberos voluntarios en la ciudad de Puerto Maldonado.

La trascendencia de este estudio es darle importancia a la motivación del personal para que se sienta satisfecho laboralmente y pueda trabajar mejor.

La realización de esta investigación no representará un costo elevado para el investigador ya que el establecimiento seleccionado para su estudio, se encuentra situado en un lugar cercano y accesible; además se cuenta con el apoyo de los bomberos para la facilitación de la información necesaria.

Por todo lo anteriormente mencionado se considera que se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio, por lo que su realización resulta bastante factible para ambas partes.

## **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **1.Comunicación interna**

Las comunicaciones institucionales internas promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales” (Ritter, 2008, p.8)

### **2.Reconocimiento**

Se suele decir que cuando alguien hace algo bueno nadie lo recuerda, pero hay un error, todos te lo recuerdan. El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral.

### **3.Relaciones interpersonales en el trabajo**

En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica y pacífica. En el plano laboral, las habilidades de relaciones humanas mejoran la eficiencia, facilita la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales (Dalton, 2007).

#### 4. Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración), es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aun cuando no se evidencie un conflicto latente)

#### 5. Entorno físico

Contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: La iluminación. El sonido. La distribución de los espacios. La ubicación física de las personas. Los utensilios, entre otros. Está demostrado científicamente que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

#### 6. compromiso

#### 7 Adaptación al cambio

La adaptación al cambio es constante en nuestro día a día ya que es la clave para mantener a la organización actualizada con el medio laboral, genéticamente los seres humanos estamos predispuestos para lograr la adaptación al cambio y a las circunstancias del entorno que nos rodea en cada

momento, debido a que todo a nuestro alrededor y el de nuestros antepasados está constantemente modificándose y la única manera de sobrevivir es a través de la adaptación al cambio.

#### 8. Condiciones física y/o Confort

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

#### 9. Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

#### 10. Relaciones sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas

#### 11. Desarrollo personal

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

#### 12. Desempeño de tareas

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

#### 13. Relación con la autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

#### 14. Afectivo

Vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella.

#### 15. Continuación

Hace referencia a los costos, tales como financieros, beneficios, etc., los cuales perdería un trabajador al retirarse de una institución, de manera que dejarlo implicaría un alto costo para el empleado, ya debido a las pocas probabilidades de conseguir otro empleo igual.

#### 16. Normativo

Es definido como el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer en la organización, esto también hace referencia a las normas sociales que deben seguir para que una organización marche bien.



**CAPÍTULO III**  
**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

**3.1 RESULTADOS**

**Tabla N° 01:**

**Puntuaciones generales para la variable Satisfacción Laboral**

n	d1	d2	d3	d4	v1
1	34	40	17	16	107
2	40	41	26	28	135
3	43	39	30	30	142
4	45	46	33	31	155
5	36	37	24	26	123
6	31	37	27	31	126
7	31	32	20	19	102
8	39	41	26	26	132
9	36	39	27	27	129
10	35	42	23	33	133
11	37	41	28	31	137
12	35	33	24	26	118
13	37	37	21	26	121
14	41	46	27	32	146
15	37	37	26	27	127
16	35	35	24	25	119
17	30	36	17	22	105
18	36	38	24	33	131
19	37	38	22	29	126
20	44	42	35	31	152
21	42	50	35	35	162
22	34	37	26	26	123
23	35	38	25	25	123
24	39	38	24	27	128
25	41	44	25	25	135
26	41	43	27	32	143
27	34	40	21	21	116
28	37	37	26	26	126
29	35	40	24	27	126
30	37	34	24	29	124

- D1. Condiciones físicas y/o Confort
- D2. Relaciones sociales
- D3. Desarrollo personal
- D4. Desempeño de tareas
- D5. Relación con la autoridad
- V2. SATISFACCIÓN LABORAL

**Tabla N°: 02**

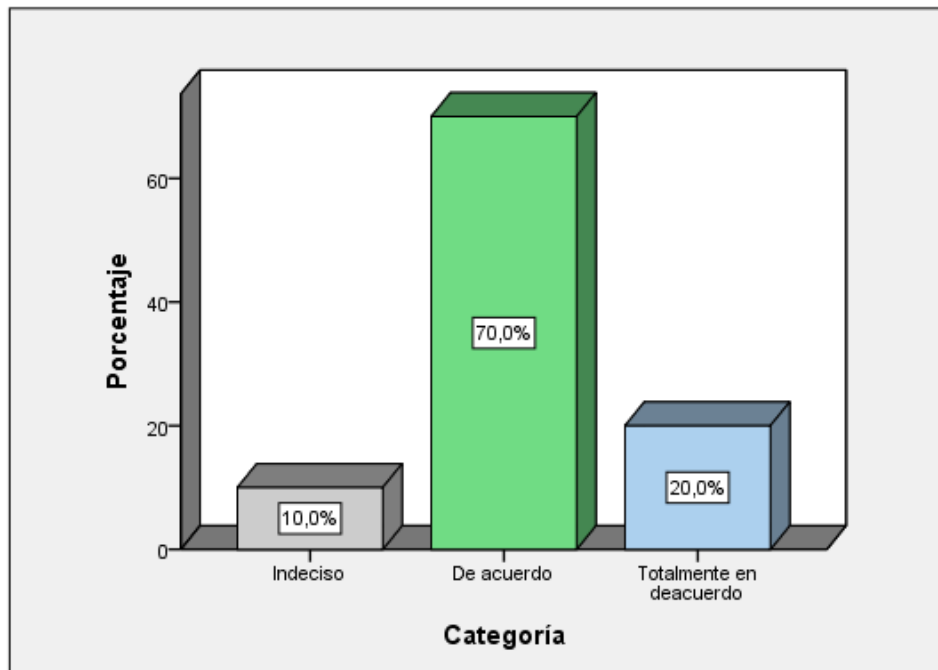
**Variable: SATISFACCIÓN LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	3	10,0	10,0
De acuerdo	21	70,0	80,0
Totalmente en de acuerdo	6	20,0	100,0
Total	30	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 01**

**Variable: SATISFACCIÓN LABORAL**

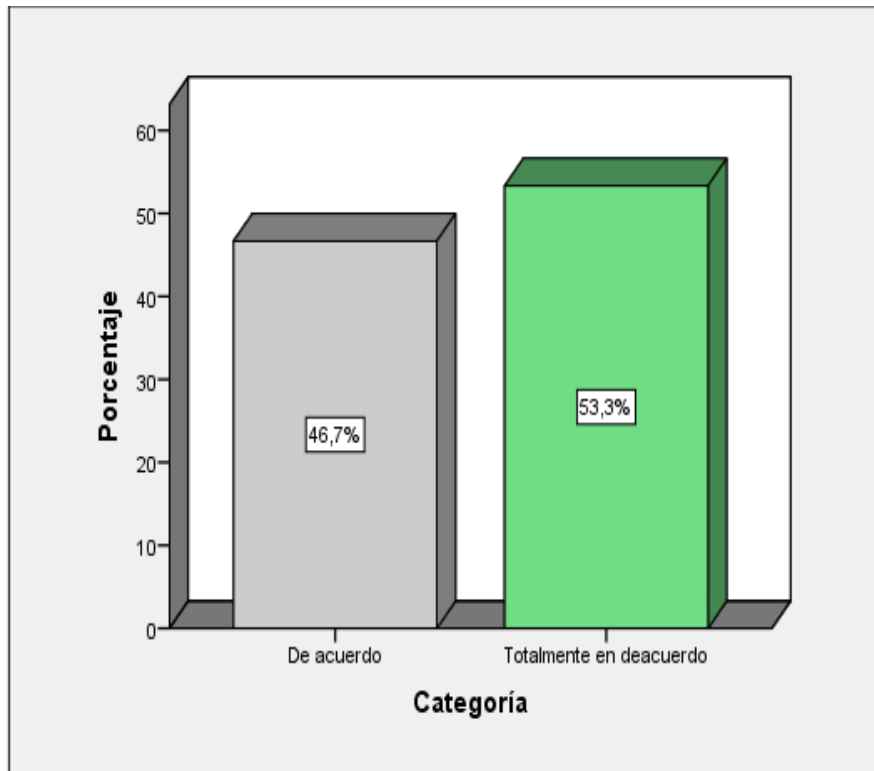


**TABLA N° 03**  
**DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	46,7	46,7
Totalmente en de acuerdo	16	53,3	100,0
Total	30	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 02**  
**DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS**

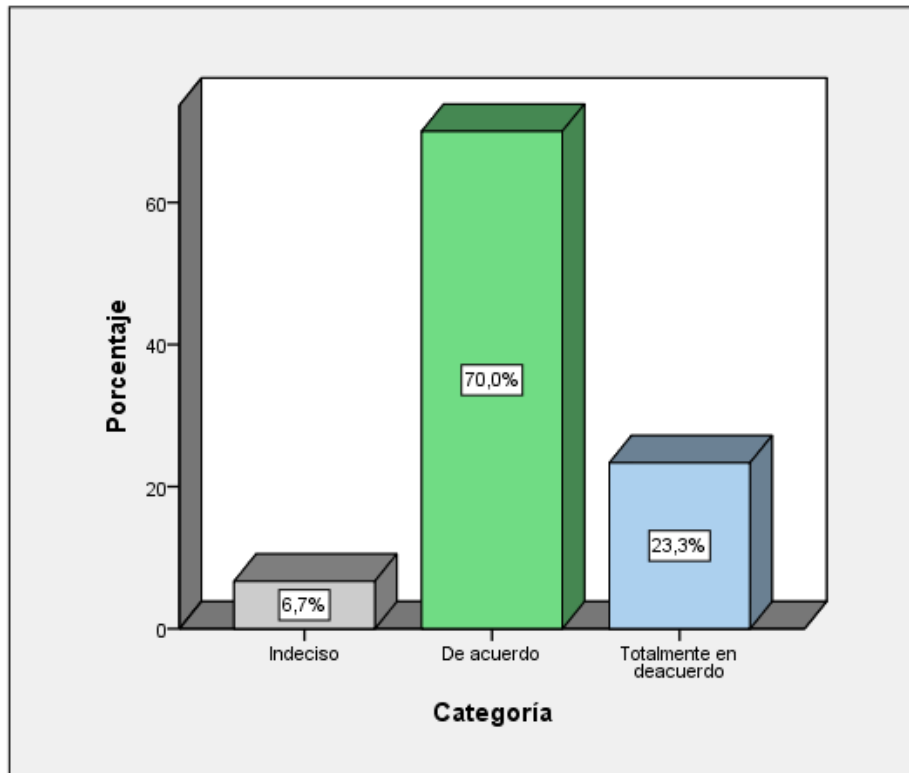


**TABLA N° 04**  
**DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	6,7	6,7
De acuerdo	21	70,0	76,7
Totalmente en de acuerdo	7	23,3	100,0
Total	30	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 03**  
**DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES**

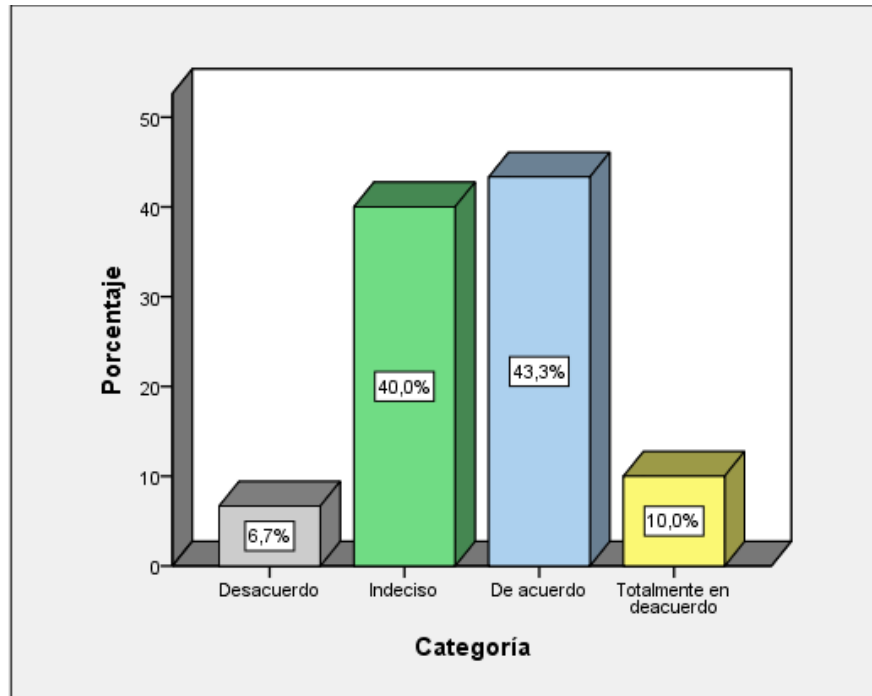


**TABLA N° 05**  
**DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
Indeciso	12	40,0	40,0	46,7
De acuerdo	13	43,3	43,3	90,0
Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 04**  
**DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL**

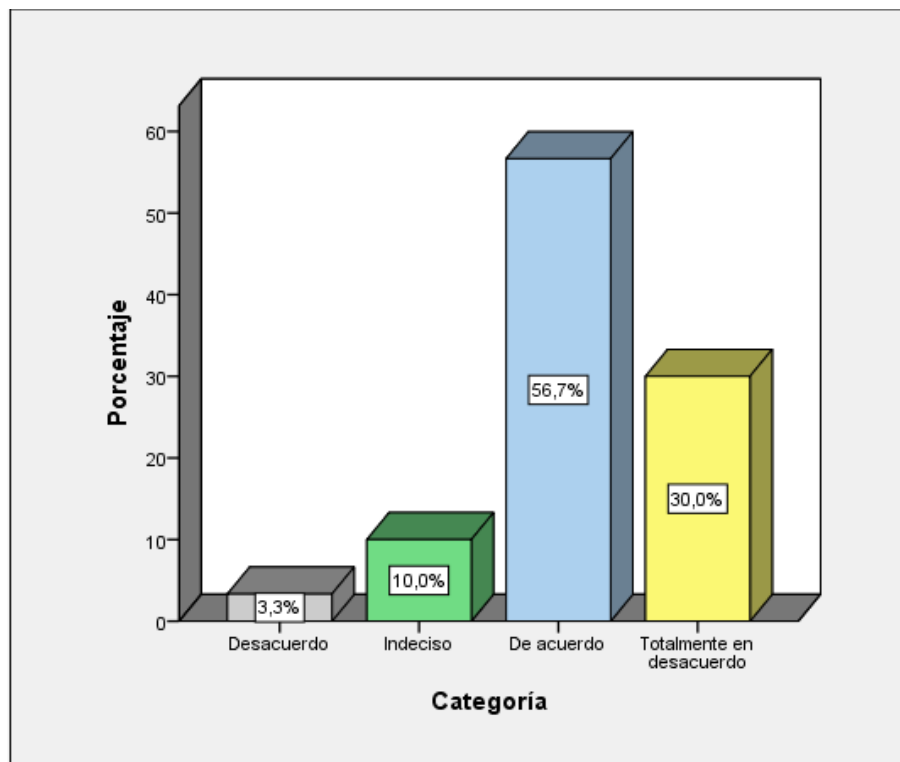


**TABLA N° 06**  
**DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE TAREAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	3,3	3,3
Indeciso	3	10,0	13,3
De acuerdo	17	56,7	70,0
Totalmente en desacuerdo	9	30,0	100,0
Total	30	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 05**  
**DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE TAREAS**



**TABLA N° 07****Puntuaciones generales para la variable clima organizacional**

n	d5	d6	d7	v2
1	27	14	19	60
2	29	22	18	69
3	29	22	30	81
4	30	25	30	85
5	28	21	26	75
6	26	24	29	79
7	23	14	21	58
8	30	22	25	77
9	24	20	26	70
10	29	24	29	82
11	26	22	29	77
12	26	19	24	69
13	30	24	25	79
14	30	15	25	70
15	23	13	21	57
16	29	19	25	73
17	23	13	15	51
18	29	17	26	72
19	29	14	25	68
20	30	24	30	84
21	30	25	30	85
22	23	17	22	62
23	28	21	23	72
24	27	20	23	70
25	30	19	21	70
26	30	10	24	64
27	25	13	19	57
28	29	17	20	66
29	25	13	25	63
30	28	20	27	75

D5: comunicación interna

D6: reconocimiento

D7: relaciones interpersonales en el trabajo

V1: CLIMA ORGANIZACIONAL

**TABLA N° 08**  
**Estadísticos descriptivos para la variable CLIMA ORGANIZACIONAL**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
CLIMA ORGANIZACIONAL	30	51	85	70,67	8,980
comunicación interna	30	23	30	27,50	2,488
reconocimiento	30	10	25	18,77	4,337
relaciones interpersonales en el trabajo	30	15	30	24,40	3,971
	30				

### **Análisis**

En la tabla 07, observamos respecto a variable Clima organizacional de acuerdo a los datos obtenidos el promedio se ubica en 70,67 puntos y se encuentra en la categoría de acuerdo, en la dimensión Comunicación Interna se obtuvo un promedio de 27,50 puntos encontrándose en la categoría Totalmente De acuerdo, en la dimensión Continuación se obtuvo un promedio de 18,77 puntos, estando en la categoría de acuerdo, mientras que la dimensión Reconocimiento obtuvo un promedio de 24,40 puntos estando en la categoría de Acuerdo.

De los resultados se podría decir que los niveles del clima organizacional en las Granjas Amazónicas están totalmente de acuerdo y de acuerdo en, lo que significa que hay buen clima organizacional.

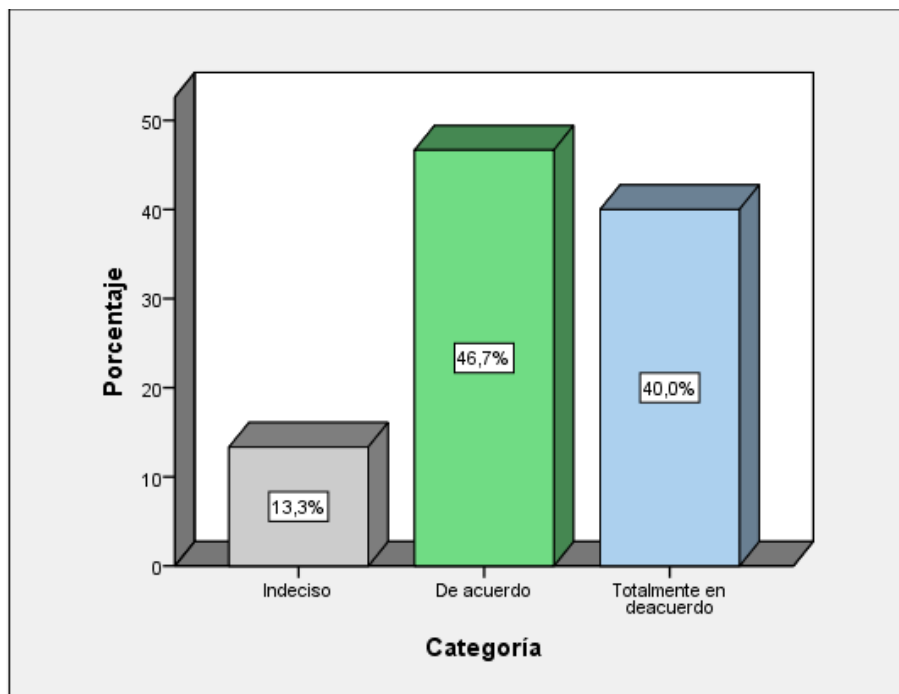


**TABLA N° 09**  
**DIMENSIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	4	13,3	13,3
De acuerdo	14	46,7	60,0
Totalmente en desacuerdo	12	40,0	100,0
Total	30	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 06**  
**DIMENSIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL**

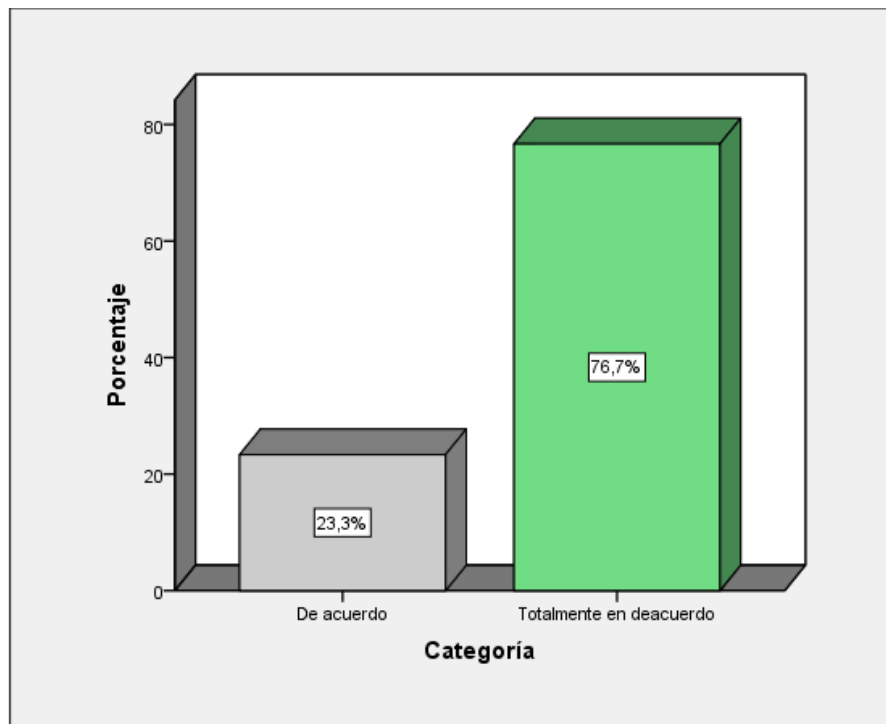


**TABLA N° 10**  
**DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	7	23,3	23,3
Totalmente en deacuerdo	23	76,7	100,0
Total	30	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 07**  
**DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA**

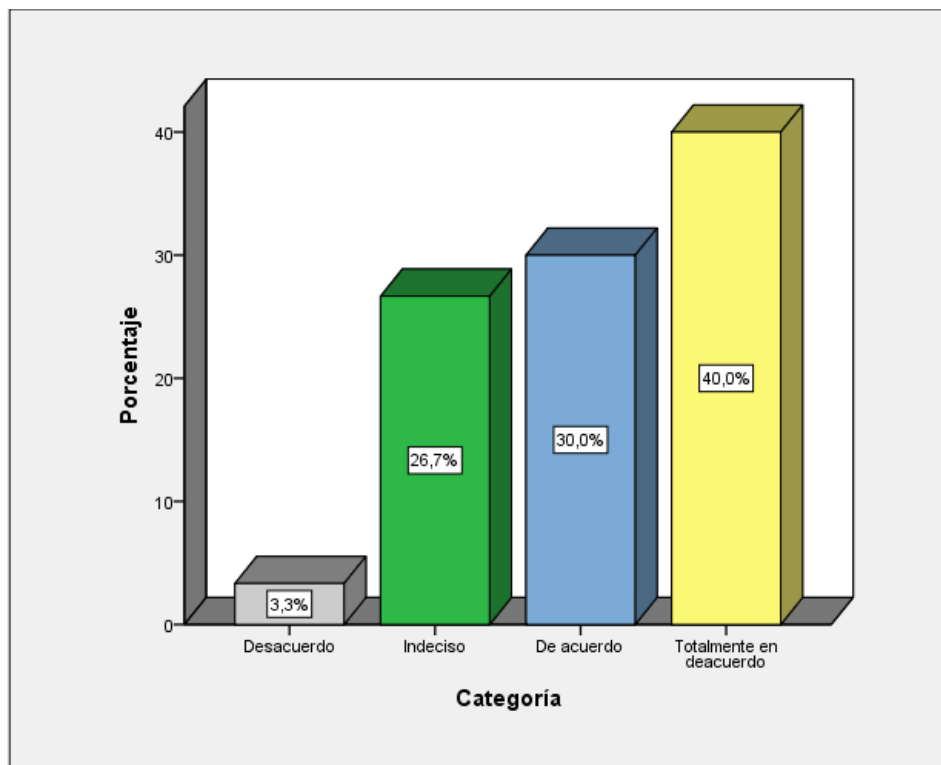


**TABLA N° 11**  
**DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	3,3	3,3
Indeciso	8	26,7	30,0
De acuerdo	9	30,0	60,0
Totalmente en deacuerdo	12	40,0	100,0
Total	30	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 08**  
**DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO**

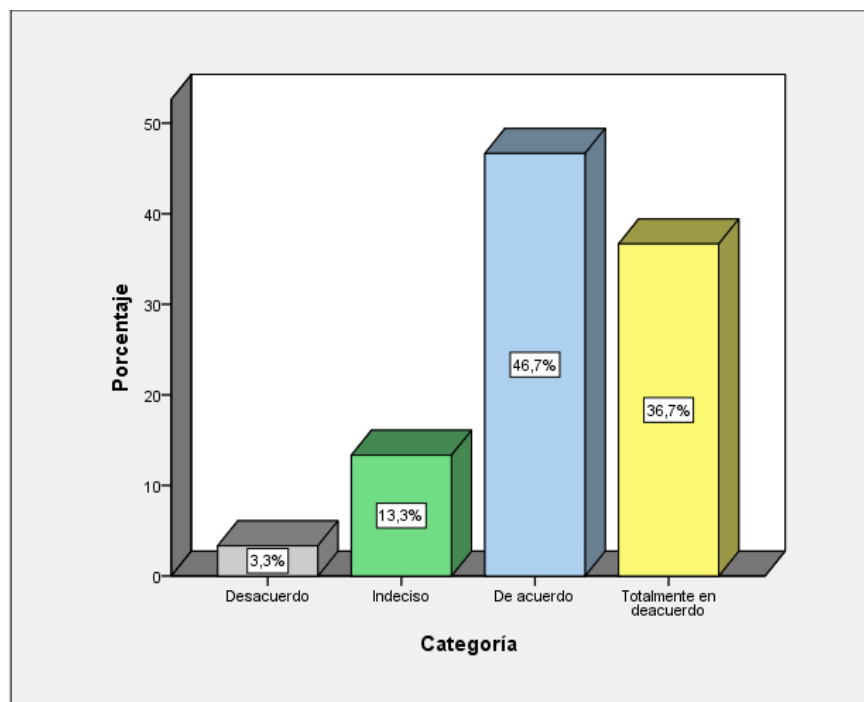


**TABLA N° 12**  
**DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	3,3	3,3
Indeciso	4	13,3	16,7
De acuerdo	14	46,7	63,3
Totalmente en deacuerdo	11	36,7	100,0
Total	30	100,0	

*Fuente: elaboración por el autor*

**FIGURA N° 09**  
**DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO**



**Pruebas de normalidad:**

**TABLA N° 13:  
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		Desarrollo Personal	Desempeño De Tareas	Relación Con la Autoridad	Relaciones Interpersonal	Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
N		30	30	30	30	30	30
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	37,13	39,27	25,27	27,40	129,07	70,67
	Desviación estándar	3,758	3,956	4,242	4,264	13,809	8,980
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,181	,126	,175	,153	,102	,093
	Positivo	,181	,126	,175	,104	,102	,063
	Negativo	-,102	-,117	-,149	-,153	-,097	-,093
Estadístico de prueba		,181	,126	,175	,153	,102	,093
Sig. asintótica (bilateral)		,014 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,020 <sup>c</sup>	,069 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla N°34, se observa el P-Valor en la variables y dimensiones son mayores y menores al nivel de significancia (0.05), se aplicarán pruebas relacionales paramétricas. y no paramétricas

**TABLA N°14.Matriz de Correlaciones**

Correlaciones

			Desarrollo personal	Desempeño de tareas	CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	1,000	,664**	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,005
		N	30	30	30
	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	,664**	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,004
		N	30	30	30
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,502**	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	,004	.
		N	30	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**TABLA N°15**  
**Correlaciones**

		intereses	relaciones interpersonal	SATISFACCION LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
Relación con la autoridad	Correlación de Pearson	1	,507**	,810**	,414*
	Sig. (bilateral)		,004	,000	,023
	N	30	30	30	30
relaciones interpersonal	Correlación de Pearson	,507**	1	,824**	,671**
	Sig. (bilateral)	,004		,000	,000
	N	30	30	30	30
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,810**	,824**	1	,691**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,414*	,671**	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,023	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Resultados para la correlación entre las variables clima y organizacional satisfacción laboral y**

**TABLA N°16 : Correlaciones**

		SATISFACCION LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,691**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,691**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **a. Planteamiento de la hipótesis general**

#### **Hipotesis Nula ( $H_0$ )**

$$H_0: \rho = 0$$

No existe correlación entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral

#### **Hipotesis alterna ( $H_1$ )**

$$H_1: \rho \neq 0$$

Existe correlación entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral

### **b. Tipo de prueba estadística**

Coefficiente de correlación. rho de spearman

### **c. Nivel de significación**

$$\text{Sean } \alpha = 0.05$$

### **d. Cálculo del P-valor**

$$P_v = 0.000 (0.00\%)$$

### **e. Decisión**

Siendo el p-valor calculado igual a 0.000, menor al nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre las variables Condiciones física y/o Confort y clima organizacional, siendo su coeficiente de correlación  $\rho = 0,691$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.

**Resultados para la correlación entre variable Condiciones física y/o Confort y la dimensión comunicación interna**

**TABLA N°17  
Correlaciones**

		CONDICIONES FÍSICA Y/O CONFORT	COMUNICACIÓN INTERNA
Rho de Spearman	CONDICIONES FÍSICA Y/O CONFORT	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,634** ,000 30
	COMUNICACIÓN INTERNA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,000 30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**a. Planteamiento de la hipótesis específica 1**

Hipótesis Nula (H0)

H0:  $p = 0$

No existe correlación entre la variable Condiciones física y/o Confort y la dimensión comunicación interna

**Hipótesis alterna (H1)**

H1  $p \neq 0$

Existe correlación entre la variable Condiciones física y/o Confort y la dimensión comunicación interna

**b. Tipo de prueba estadística**

Coeficiente de correlación rho de spearman



### c. Nivel de significación

Sean  $\alpha = 0.05$

### d. Cálculo del P-valor

Pv= 0.00 (0.00%)

### e) Decisión

Siendo el p-valor calculado igual a 0.00, menor al nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la variable Condiciones física y/o Confort y la dimensión comunicación interna, siendo su coeficiente de correlación  $\rho = 0,634$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.

## Resultados para la correlación entre variable relaciones sociales y la dimensión reconocimiento

**TABLA N°18:**  
Correlaciones

			RELACIONES SOCIALES	RECONOCIMIENTO
Rho de Spearman	RELACIONES SOCIALES	Coeficiente de correlación	1,000	,452*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	30	30
Rho de Spearman	RECONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	,452*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### **a. Planteamiento de la hipótesis específica 2**

Hipótesis Nula (H0)

$$H_0: \rho = 0$$

No existe correlación entre la variable relaciones sociales y la dimensión reconocimiento

**Hipòtesis alterna (H2)**

$$H_1 \rho \neq 0$$

Existe correlación entre la variable relaciones sociales y la dimensión reconocimiento

### **b. Tipo de prueba estadística**

Coefficiente de correlación rho de spearman

### **c. Nivel de significación**

$$\text{Sean } \alpha = 0.05$$

### **d. Cálculo del P-valor**

$$P_v = 0.012 \text{ (1.2\%)}$$

### **e) Decisión**

Siendo el p-valor calculado igual a 0.012, menor al nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre las relaciones sociales y la dimensión reconocimiento, siendo su coeficiente de correlación  $\rho = 0,452$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva débil.

**Resultados para la correlación entre variable desarrollo personal y la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo**

**TABLA N°19:**  
correlaciones

			DESARROLL O PERSONAL	RELACIONES INTERPERSO NALES EN EL TRABAJO
Rho de Spearman	DESARROLLO PERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	RELACIONES INTERPERSON ALES EN EL TRABAJO	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**a. Planteamiento de la hipótesis específica 3**

Hipótesis Nula (H0)

H0:  $p = 0$

No existe correlación entre la variable desarrollo personal y la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo.

**Hipótesis alterna (H3)**

H1  $p \neq 0$

Existe correlación entre la variable desarrollo personal y la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo.

**b. Tipo de prueba estadística**

Coeficiente de correlación rho de spearman

**c. Nivel de significación**

Sean  $\alpha = 0.05$

**d).-cálculo del P-valor**

Pv= 0.001 (0.12%)

**e) Decisión**

Siendo el p-valor calculado igual a 0.012, menor al nivel de significancia (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la variable desarrollo personal y la dimensión relaciones interpersonales en el trabajo, siendo su coeficiente de correlación rho= 0,565, lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.

## 4.2 DISCUSIÓN

El objetivo fundamental de este estudio es establecer la relación existente entre el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los miembros de la empresa Granjas Amazónicas. Se determinó que el 70.0% de los miembros de la empresa Granjas Amazónicas, manifiestan con frecuencia su acuerdo con la Satisfacción Laboral. Se determinó que el 46.7% de los miembros de la empresa Granjas Amazónicas, manifiestan estar regularmente de acuerdo con el compromiso organizacional, reflejando en la identificación, involucramiento y enlace emocional que el individuo tiene con la organización, operación y respeto. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas, beneficios derivados del trabajo, así como también el sentimiento de obligación respecto a continuar en la organización.

Resultados similares obtuvo Sánchez-Sellero et.al. (2013), en el estudio Características organizacionales de la satisfacción laboral en España, donde los factores organizacionales son los que ejercen mayor influencia en la satisfacción laboral. Así lo avalan la mayoría de estudios a este respecto.

Asimismo, Segura Massó (2012) en el estudio Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud encuentra que el estudio del clima organizacional dentro de una institución o servicio de salud debe contribuir al establecimiento de relaciones armoniosas entre sus trabajadores, y como consecuencia se debe producir un aumento en la autoeficacia de estos.

De igual manera Arias (2014), encontró que las diferencias son mayores en las dimensiones de reconocimiento, estándares y satisfacción laboral; mientras que en flexibilidad, responsabilidad y claridad no. Esto significa que los trabajadores sienten en igual medida que hay apertura a la innovación y que conocen sus funciones con claridad; sin embargo, no todos tienen un mismo desempeño, ni se sienten reconocidos en igual medida.

Quispe Aquino (2015), en otro estudio similar determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,465. Lo que significa que existe correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, resultado similar al encontrado en esta investigación.

## CONCLUSIONES

- Se ha demostrado la existencia de correlación entre **el clima organizacional** y la **satisfacción laboral** de los miembros de la compañía de bomberos voluntarios con un coeficiente de correlación  $r= 0,691$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva media con un nivel de significancia (0.05).
- Se identificó la existencia de correlación entre la variable **satisfacción laboral y la dimensión comunicación interna**, siendo su coeficiente de correlación  $\rho= 0,634$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva media.
- Se ha demostrado la existencia de correlación entre la variable **satisfacción laboral y la dimensión reconocimiento**, siendo su coeficiente de correlación  $\rho= 0,452$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva débil
- Se ha demostrado la existencia de correlación entre la variable **satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo**, siendo su coeficiente de correlación  $\rho= 0,565$ , lo cual indica la existencia de una correlación positiva media

## RECOMENDACIONES

- Implementar estrategias de cambio organizacional en esta empresa, lo cual requerirá de una actuación decidida desde los órganos de gobierno.
- Desarrollar medidas organizacionales e individuales para reducir las diferencias percibidas y generar espacios de apoyo.
- Se recomienda a los directivos de la institución difundir ampliamente la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad de que los empleados conozcan y las incorporen a sus funciones y responsabilidades. Tal conocimiento permitirá contribuir al logro de los objetivos de la institución.
- Se sugiere a los directivos de la institución mantener procesos de comunicación abierta, propiciar el trabajo en equipo, mantener un ambiente grato, buenas relaciones interpersonales



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., & Méndez, A. G. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.
- Álvarez, 1992. El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11 (1,2) (1992), pp. 27-30
- Arnold, J., Robertson, I y Cooper, C. (1991). *Work psychology understanding human behavior in the work place*. London: Pitman Publishing
- Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- A. Rodríguez, A. Álvarez, I. Sosa, P. de Vos, M. Bonet, P. Van der Stuyft (2010). Inventario de clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48 (2) (2010), pp. 177-196
- Bravo, M. J. (1992). *La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración de un instrumento de evolución*. Tesis de Licenciatura. Valencia
- Berman, P. (1975). *Federal Programs supporting educational change (8 vols)* California Rand Corporation.
- Brunet, 1987. *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas, México (1987)
- Camrbell, J.P. (1970). *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*. New York: McGraw Hill.

- Chiavenato, Idalberto. (2004) *Comportamiento Organizacional*, Bogotá, Thomson Editores.
- Chiavenato, Idalberto. (2001) *Administración de Recursos Humanos*, Colombia, Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Chruden, H. y Sherman, A. (1999). *Administración de Personal*. Compañía Editorial Continental, S.A. México.
- Dalton, M, Hoyle, D y Watts, M, (2007). *Relaciones Humanas*. México: Thomson
- Davis, Keith Y Newstrom, John (2004), *Comportamiento humano en el trabajo*, México, McGraw-Hill. Hellriegel, D. *Comportamiento Organizacional*, México, Thomson Editores <http://www/analisis/evaluacion.com>
- Deci, E. Y Ryan, R. (2000). *La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar*. *American Psychologist*, 55 (1) 68-78. doi:10.1037110003-066X.55.1.68
- D. Hellriegel, J.W. Solocum. 1974. Organizational climate: Measures, research and contingencies. *Academy of Management Journal*, 17 (1974), pp. 255-280
- Echeverri, D. R. C., & Cruz, R. Z. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189.
- Fincher, C. (1983). The Assessment of Institutional Productivity. *The Journal of the Association for Institutional Research*. Vol 19, Nro 3, 381-384.
- Gant, J.L. (1983). Effective Schools, Colleges, and Departments of Education: The Dean is the Key. *Journal Announcement RIEOCT* 83. Feb.

- Koontz, Harold; Wehrich, Heinz. (1999) *Administración, una perspectiva global*, México, 11ª. Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3).
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: John Wiley & Sons
- Hospinal Escajadillo, S. A. N. D. R. O. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa fyd inversiones SAC. *Industrial Data*, 16(2).
- Lewin, K. (1936). *Principals of Topological Psychology*. New York: MacGraw Hill.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. En M. Gruneberg y T. Wall (eds.) *Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.
- Massó, A. A. S. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107.
- Méndez Álvarez, Carlos Eduardo, 1986, Hacia un perfil del clima organizacional en empresas colombianas, ponencia presentada en el VI Encuentro de Investigadores en Administración de Empresas,

Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior  
ICFES.

Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). *Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three-component conceptualization*. Revista de psicología Aplicada, 538-551.

Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications

Neves, F. (1999), *Psicología para gerentes*, México, Editorial Mc Graw Hill

Owens, R. (1976). *La Escuela como Organización: Tipos de Conducta y Práctica Organizativa*. Madrid: Editorial Santillana.

Palma Carrillo Sonia. (1999), "*Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana*". Rev. Teoría e Investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX, N (1), 27 - 34

Peiró, J. M. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED

Quispe Aquino, N. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas*, 2015.

Ritter, M. (2008) *Cultural Organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Edición 2008 – Editorial La crujía DIRCOM

Solana, Ricardo F.(1993) *Administración de Organizaciones*, Buenos Aires, Ediciones Interoceánicas S.A.

Villegas, José M. (1987) *Administración de Personal*, Caracas, Editorial Oasis

Vroom, V (1964). *Work and motivation*. New Cork: Wiley

Weick, E.(1976). Educational Organizational as loose coupled systms.  
Administrative Science Quarterly, 21, 1-19.

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION**

**Título: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre De Dios, Enero-Junio Del 2017"**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Existe correlación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> Clima organizacional</p>	<p>1.comunicación interna 2.reconocimiento 3.relaciones interpersonales en el trabajo</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> 1. ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017? 2. ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017? 3. ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> 1.Conocer qué relación existe entre la comunicación interna y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017 2.Conocer qué relación existe entre el reconocimiento y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017 3.Conocer qué relación existe entre las relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> 1. Existe relación significativa entre la comunicación interna y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017 2. Existe relación significativa el reconocimiento y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017 3. Existe relación significativa las relaciones interpersonales en el trabajo y la Satisfacción Laboral en la Empresa Granjas Amazónicas, Madre de Dios, enero-junio del 2017</p>	<p><b>VARIABLE 2</b> Satisfacción laboral</p>	<p>1.Condiciones física y/o Confort 2.Relaciones sociales 3. Desarrollo personal</p>

## CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Estimada(o)

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de satisfacción laboral que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

TDA = totalmente de acuerdo

DA = de acuerdo

I = indeciso

ED = en desacuerdo

TED = totalmente en desacuerdo

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- el jefe es comprensivo (a).					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
16.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
17.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
18.- Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					



19.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
20.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
21.- El horario de trabajo me resulta incómodo a veces.					
22.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
23.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
24.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
25.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
26.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
27.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
28.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
29.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
30.- el jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					



Estimada(o)

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de satisfacción laboral que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

TDA = totalmente de acuerdo

DA = de acuerdo

I = indeciso

ED = en desacuerdo

TED = totalmente en desacuerdo

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
1. ¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
2. ¿ Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
3. ¿Siente que su relación con su jefe directo es de con fianza y apoyo recíproco?					
4. ¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?					
5. ¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?					
6. ¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?					
7. ¿Avanzamos en la misma dirección?					
8. ¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?					
9. ¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?					
10. ¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?					
<b>RECONOCIMIENTO</b>					
11 ¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?					
12. ¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?					
13. ¿Los funcionarios de su Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?					
14. ¿La actuación de calidad es gratificada?					
15. ¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?					
16. ¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?					
17. ¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?					
18. ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					
19. ¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?					
20. ¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO</b>					
21. ¿Lo pasamos bien trabajando juntos?					
22. ¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
23. ¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
24. ¿Hablamos los unos con los otros, pero no los unos de los otros?					
25. ¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?					
26. ¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?					
27. ¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?					
28. ¿Confiamos los unos en los otros?					

## Validación del cuestionario: Para medir el Clima Organizacional y

### Laboral

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.	60%	100%	60%	73.3%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.	60%	80%	60%	66.7%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	60%	80%	60%	66.7%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	60%	80%	60%	66.7%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.	60%	60%	60%	60%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.	60%	100%	60%	73.3%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.	60%	100%	60%	73.3%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.	60%	80%	60%	66.7%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables	60%	80%	60%	66.7%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.	60%	80%	60%	66.7%
Promedio						68%

**I. DATOS GENERALES**

**Título del Proyecto de investigación:** "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS, MADRE DE DIOS, ENERO-JUNIO DEL 2017"

**Nombre del Instrumento:** ficha de evaluación de "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS, MADRE DE DIOS, ENERO-JUNIO DEL 2017"

Investigador: ZUSAN DIAZ CHAMPI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelentes
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
FORMA	1.REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2.CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
CONTENIDO	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
ESTRUCTURA	7.ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
	10.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	

**II. PROMEDIO DE VALORACION:**

0.75

**III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse

*Paul Siqueira*  
May. Alvaro Mohine Boanerges  
DNI: 04829172

**I. DATOS GENERALES**

**Título del Proyecto de investigación:** "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS, MADRE DE DIOS, ENERO-JUNIO DEL 2017"

**Nombre del Instrumento:** ficha de evaluación de "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA GRANJAS AMAZÓNICAS, MADRE DE DIOS, ENERO-JUNIO DEL 2017"

Investigador: ZUSAN DIAZ CHAMPI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelentes
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
FORMA	1.REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2.CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
CONTENIDO	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
ESTRUCTURA	7.ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	

**II. PROMEDIO DE VALORACION:**

45%

**III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse

  
Dr. Sonia Cairo Diaz  
DNI: 23926754

## GALERIA DE FOTOS



