



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**TESIS**

**“RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO S.A.C  
PIURA, AÑO 2015”**

Para optar el Grado de Licenciada en Administración

**Autor: ADALY HILDAURA ORDINOLA LOPEZ**

**PIURA – PERÚ**

**2015**



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**TESIS**

**“RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGISTICO S.A.C  
PIURA, AÑO 2015”**

-----  
Ejecutor

-----  
Asesor

**PIURA – PERÚ**

**2015**

**DEDICATORIA**

A mis padres Eduardo y Berenise por la semilla de superación que han sembrado en mí, a mi hermano Eduardo por estar ahí cuando más lo necesité y darme la mano para seguir por el camino correcto.

A mi sobrino Kael Alessandro, quien desde su llegada se ha convertido en una razón más para lograr todos mis objetivos propuestos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por poner en mi camino a personas maravillosas que han sido mi soporte y compañía durante mi formación profesional.

A la Empresa Jeshua Operador Logística S.A.C. por su comprensión confianza y apoyo manifestado en todo momento y porque permitieron la culminación del presente trabajo de investigación.

A mi asesor Lic. en Adm. José Luis Ojeda Rivera, por su tiempo, dedicación, por los conocimientos transmitido sabios consejos en la realización del presente trabajo de investigación.

## INDICE

<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE</b>	<b>v</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	<b>1</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1. Problema General</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2. Problemas Específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1. Objetivo General</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES</b>	<b>7</b>
<b>2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES</b>	<b>8</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>10</b>
<b>2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>16</b>
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>30</b>

<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>30</b>
<b>3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>30</b>
3.4.1. Población	30
3.4.2. Muestra	31
<b>3.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.</b>	<b>31</b>
3.5.1. Hipótesis General	31
3.5.2. Hipótesis Específicas	31
<b>3.6. VARIABLES</b>	<b>32</b>
3.6.1. Operacionalización de Variables	32
<b>3.7. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.</b>	<b>33</b>
3.7.1. Descripción de los Instrumentos.	33
3.7.2. Validez y Confiabilidad de los Instrumento	34
<b>3.8. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>36</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>36</b>
<b>4.1. SATISFACCIÓN LABORAL QUE SE PRESENTA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO.</b>	<b>37</b>
<b>4.2. CLIMA ORGANIZACIONAL QUE SE PRESENTA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO</b>	<b>45</b>
<b>4.3. RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO.</b>	<b>54</b>
<b>4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>	<b>55</b>
<b>CAPITULO V</b>	<b>57</b>
<b>DISCUSION DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
<b>DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>61</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>65</b>

<b>ANEXO 1.</b>	<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO 2.</b>	<b>INSTRUMENTS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO 3.</b>	<b>CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de las condiciones físicas y/o materiales	37
Tabla 2: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de los beneficios laborales	38
Tabla 3: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de las políticas administrativa	38
Tabla 4: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de las relaciones sociales	39
Tabla 5: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos del desarrollo personal	39
Tabla 6: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos del desempeño de tareas	40
Tabla 7: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de la relación con la autoridad	40
Tabla 8: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por las dimensiones de la satisfacción laboral	42
Tabla 9: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico	43
Tabla 10: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de la realización personal	45
Tabla 11: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos del involucramiento laboral	46
Tabla 12: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de la supervisión	47
Tabla 13: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de la comunicación	48

Tabla 14: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por los elementos de las condiciones laborales	49
Tabla 15: Percepción media de los colaboradores de la empresa jeshua operador logístico, por las dimensiones del clima organizacional	50
Tabla 16: Nivel del clima laboran en una empresa jeshua operador logístico, por las dimensiones del clima organizacional	51
Tabla 17: Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y los factores de la satisfacción laboral en la empresa	54

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Percepcion media por las dimensiones de la satisfaccion laboral	42
Figura 2: Nivel de satisfaccion laboral	44
Figura 3: Percepcion media por las dimensiones del clima organizacional	50
Figura 4: Nivel del clima organizacional	52

## RESUMEN

La presente investigación, estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Jeshua Operador Logístico S.A. Realizada en el año 2015, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima organizacional y la satisfacción laboral así como la relación entre ambas variables. Para cumplir con los objetivos de la investigación se aplicaron dos cuestionarios estructurados; uno para evaluar la satisfacción laboral y el otro para medir el clima organizacional en la empresa Jeshua Operador Logístico S.A. Ambos cuestionarios fueron validados utilizando el criterio de “Juicio de expertos”; también se evaluó la confiabilidad de dichos instrumentos, utilizando para ello el coeficiente de coherencia y consistencia interna, Alfa de Cronbach. Los coeficientes fueron de 0.869 para el cuestionario de satisfacción laboral y de 0.982 para el clima organizacional, evidenciando una confiabilidad bastante alta. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa y directa entre los aspectos del clima organizacional, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con la satisfacción laboral de los trabajadores. De los aspectos mencionados, son las condiciones laborales las que evidencian una mayor relación con la satisfacción laboral. Existe una influencia significativa y directa del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, de manera que si se quiere mejorar ésta, se deben mejorar todos los aspectos del clima organizacional y de manera preponderante, las condiciones laborales.

Palabras Claves:

Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

## ABSTRACT

This research studies the relationship of organizational climate and job satisfaction of employees of the company Jeshua Operador Logístico S.A. made in 2015. The purpose of it, was to determine the levels of organizational climate and job satisfaction, and the relationship between the two variables. To meet the objectives of the research two structured questionnaires were applied; one for evaluating job satisfaction and the other to measure the organizational climate in the company Jeshua Operador Logístico S.A. Both questionnaires were validated using the criterion of "Expert Judgment"; the reliability of these instruments is also assessed using the coefficient of coherence and internal consistency, Alfa de Cronbach. The coefficients were 0.869 for the questionnaire of job satisfaction and organizational climate to 0.982, showing a very high reliability. The obtained results show that there is a significant and direct relationship between aspects of organizational climate, personal fulfillment, job involvement, monitoring, communication and working conditions with the job satisfaction of workers. From the above aspects, it is the working conditions that show a greater relationship with job satisfaction. There is a significant and direct influence of organizational climate on job satisfaction of workers, so if the desire is to improve it, one should improve all aspects of organizational climate and predominantly, working conditions.

Key words:

Organizational Climate, Labor Satisfaction

## INTRODUCCION

En el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dicha organización; paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores.

Por tal motivo, es que, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles, por que propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella ya que el clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la misma; ello incluye el sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

En tal sentido la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral así como el nivel de relación entre ambas, por ello es que, el presente trabajo se denomina “Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico S.A.” Organización cuya razón de ser es brindar soluciones en transporte, almacenamiento y distribución; sus operaciones se iniciaron en el año 2007, siendo su principal producto el G.L.P envasado. La Empresa fue creada para ahorrarles tiempo y dinero a sus clientes. El ámbito de acción abarca el Norte país, desde Tumbes, Talara, Sullana, Piura, Chiclayo y Trujillo.

Para lograr el propósito anteriormente indicado el estudio se estructuró en cinco capítulos, detallados a continuación:

En el Primer Capítulo, se plantea la situación problemática que nos impulsa a llevar a cabo el presente estudio, así mismo se planteó los objetivos perseguidos, la justificación y delimitación del estudio.

En el Segundo Capítulo, presento el marco teórico conceptual, en el que se menciona los fundamentos teóricos de la investigación, tomando en cuenta los antecedentes del estudio donde se exponen en forma sinóptica los trabajos realizados en torno a las variables clima organizacional y satisfacción laboral tanto en el ámbito internacional, como nacional y local.

En el Tercer Capítulo, se describe el diseño metodológico, mencionando el enfoque, tipo, diseño, población y muestras, formulación de hipótesis, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos y técnicas para el proceso y análisis de los mismos.

En el Cuarto Capítulo, se analizan los resultados conforme a las hipótesis planteadas en el estudio.

En el Quinto Capítulo, se realiza la discusión, conclusión y recomendaciones realizadas producto a la presente investigación

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo.

Sin embargo; el clima organizacional es un tema que se planteó recién en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del desarrollo organizacional. Existen fuerzas que están alterando el tradicional modelo de las empresas una de ellas es el clima organizacional y aquellas empresas que lo aplican alcanzan un gran éxito.

Hoy más que nunca se necesita de esta fuerza (clima organizacional), para adaptarse a los cambios tan rápidos en este mundo globalizado y es ampliamente conocido y aplicado por países latinoamericanos que buscan el desarrollo de sus empresas logrando de esta manera altos niveles de ingresos a sus países.

En el Perú y principalmente en nuestro departamento contamos con numerosas empresas de diversos rubros las cuales forman parte del desarrollo de nuestro país siendo la agricultura, servicios y turismo una de las actividades con mayor fuerza, empresas como las de servicios que es el tema del estudio son las que trabajan con numerosas áreas, empleados y funciones; que tienen la imperiosa necesidad de contar con herramientas modernas eficaces para su desarrollo.

Es así que el clima organizacional otorga a toda organización un mejor enfoque para la satisfacción laboral de sus trabajadores y dependiendo de las características de estos obtendrán desarrollo y logros en su organización; pues en la empresa de estudio se suscitan diversos problemas como: insatisfacción laboral, desmotivación, baja autoestima, inadecuado clima laboral, poco involucramiento con sus funciones, no permitiendo de esta manera poder resaltar las habilidades, competencias y capacidades de los trabajadores para que en un momento determinado se les pueda delegar responsabilidad absoluta para la resolución de manejo de las dificultades o conflictos que se presentan en las organizaciones. Es aquí donde el rol de la psicología juega un papel importante, pues solo se podrá lograr la compenetración de grupos laborales solo si se cuenta con adecuadas relaciones interpersonales, estilos de comunicación, control y manejo de emociones permitiendo de esta manera al trabajador lograr resultados óptimos en el desarrollo de sus funciones.

Las inadecuadas aplicaciones de políticas de gestión en la empresa Jeshua Operador Logístico afectarán el clima organizacional, por lo que urge encontrar soluciones ha dicho problema, porque condicionan los niveles de motivación y rendimiento profesional, conocerlo significará promover la participación y potenciación del recurso humano de la empresa, estableciendo acciones de mejora, para disminuir conflictos, que permitirán crear un ambiente favorable, elevando el rendimiento laboral.

Ante esta realidad es que se plantea el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico S.A.C.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico año 2015?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cómo influye en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico el clima organizacional?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico?

¿Qué relación existe entre las dimensiones del clima organizacional y los factores de la satisfacción laboral en la empresa Jeshua Operador Logístico?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico año 2015.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de clima organizacional que se presenta en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.

- Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y los factores de la satisfacción laboral en la empresa Jeshua Operador Logístico

.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación permite aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la empresa Jeshua Operador Logístico SAC y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Asimismo, conocemos, en forma científica y sistemática, las opiniones de los colaboradores acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se

detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. (Arbaiza, 2010) señaló que las organizaciones deben preocuparse porque sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño.

Al evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral se conoce la percepción que los colaboradores tienen de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollo de un sistema de seguimiento y evaluación.

Esta investigación es una herramienta para la toma de decisiones de la empresa objeto de estudio y así evidenciar las diferentes perspectivas que tienen los colaboradores del clima organizacional, esto como necesidad de desarrollar cada una de las tareas o actividades con completa normalidad, apuntando como fin último a mejorar significativamente la relación entre pares y propiciar un ambiente fraterno y generoso de trabajo.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Dificultad en la aplicación de las encuestas a los colaboradores operativos ya que realizan sus funciones fuera de la empresa.

Falta de cultura de evaluación por parte de los trabajadores; las evaluaciones siempre generan desconfianza y podrían inducir a los colaboradores a proporcionar respuestas que no necesariamente se ajustan a la realidad de la empresa.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Efectuada la investigación se determinó que el estudio es viable por ser el clima organizacional un factor de mucha importancia en la gestión empresarial de cualquier empresa. Se dispone de recursos: humanos, económicos y materiales suficientes para realizar la investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se exponen en forma sintética los estudios realizados en torno a las variables de investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, tanto en el ámbito Internacional, Nacional y Local.

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Rojas Martínez, (2013)** Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de las Principales Universidades Sucreñas.(Licenciatura en Administración, Universidad del Caribe) El presente artículo es resultado de una investigación que se realizó con el objetivo de describir los elementos que conforman la satisfacción laboral y determinar cómo este factor influye en el clima organizacional de los empleados de las principales universidades sucreñas; la investigación se llevó a cabo en las principales universidades de Sucre (Colombia) que cuentan con sede propia tomándose para ello una muestra de 120 docentes. Los resultados referentes a las condiciones laborales no son las mejores, además con respecto a la estabilidad laboral, no se garantiza a los colaboradores su permanencia en la organización; con relación a la autorrealización, no hay apoyo suficiente para su crecimiento profesional. Para dar solución a dicha situación se concluye que es necesario implementar estrategias direccionadas a brindar más motivación a los colaboradores organizando capacitaciones de acuerdo al desempeño que se quiera fortalecer en cada docente, de esta manera se fundamenta así el clima organizacional y la satisfacción laboral como factores que determinen el grado de bienestar de los individuos.

**Hernández, Rojas, (2011)** Propuesta de creación de un instrumento de medición de Clima Organizacional para una industria Farmacéutica Colombiana. (Tesis de Maestría. Universidad Icesi ) La metodología utilizada por el autor en esta investigación fue cualitativa; teniendo como objetivo captar la realidad social a través de los ojos de la gente que fue estudiada, es decir, a

partir de la percepción que tiene el sujeto de su contexto laboral. Como conclusión, el autor determinó que la medición de clima laboral hace que las empresas conozcan las percepciones de los empleados acerca de las variables que más inciden en su comportamiento, lo que se refleja en su desempeño, es decir que permite saber cómo esas percepciones y/o representaciones hacen que los individuos se comporten o reaccionen de una determinada manera.

**Yubisay Luengo, (2013)** Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centro de Educación Inicial (Magister Scientiarum en Educación. Universidad del Zulia – Venezuela) El propósito de esta investigación fue analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara, estado Zulia. La investigación fue de tipo descriptivo–correlacional enmarcada en un diseño no experimental, transversal y de campo. La población estuvo constituida por 49 sujetos, 5 directores y 44 docentes siendo considerada como muestra su totalidad. La técnica utilizada fue la encuesta y para recabar información se empleó como instrumento de medición dos cuestionarios, uno dirigido a los docentes y otro al personal directivo, cada uno con 36 ítems, respectivamente, con selección de escala tipo Likert con alternativas de respuestas, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Fue validado por cinco (05) expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, cuyo resultado fue de 0.87, en ambos casos, indicando que el instrumento es altamente confiable. Asimismo se realizó el análisis de los resultados, calculando medias aritméticas, frecuencias y porcentajes. Para la correlación se optó por el coeficiente de Spearman, obteniéndose un valor de 0,726, lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de investigación. Los resultados arrojaron que en los centros educativos predomina un clima autoritario, donde el director no es visto como líder, evidenciándose un ambiente laboral que no estimula a los docentes quienes no se sienten identificados plenamente con la organización, lo que ha venido influyendo en su desempeño laboral manifestando monotonía en el día a día, situación que los sitúa al margen de los avances tecnológicos y pedagógicos, además de presentar debilidades en las habilidades administrativas sobre todo en las técnicas y conceptuales, así como en las estrategias relacionadas con la participación en equipos de trabajo y la socialización de valores. La correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral fue alta y estadísticamente significativa.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

**Pelaes León, (2010)** Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos) El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

**Sotomayor Quenta, (2013)** Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional Moquegua, 2012 (Licenciada en Administración. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna)

La investigación realizada estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua cuyo propósito consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede

Central del Gobierno Regional de Moquegua. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

**Momteza Chanduvi, (2010)** Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico – Hospital Essalud Chiclayo. (Magister en enfermería. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo). La presente investigación tuvo como propósito central analizar la influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Essalud Chiclayo 2010.

La investigación baso su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio del centro quirúrgico del Hospital Regional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo; abarcando un periodo de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio 2011.

Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad.

Como resultado, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción del 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

Se refiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que integran.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

**Celi Guerrero, (2012)** Análisis del Clima Laboral con Relación a la Satisfacción de los trabajadores en la Municipalidad distrital de las Lomas. (Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo). Analiza el clima laboral para determinar su relación con la satisfacción de los

trabajadores en la Municipalidad de las Lomas, proponiendo un plan de mejora a través de la medición de factores que forman el clima laboral, ya que aplicando el instrumento de medición se muestra que ambas variables están fuertemente relacionadas, además las correlaciones positivas indican que un mejor clima laboral conduce a una mayor satisfacción laboral en los trabajadores, y por otro lado la investigación permitió conocer que actualmente el clima laboral se encuentra en un nivel medio generando una alta insatisfacción, situación que permitió elaborar un plan para mejorar el clima laboral en la Municipalidad de las Lomas y de esa manera los trabajadores se sientan satisfechos.

**Tume Peralta, (2011)** Estudio de Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Trabajador Nominados del Gobierno Regional de Piura (Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo) el autor pretende conocer la situación real de la organización en los aspectos relacionados al Clima Laboral y Desempeño Laboral para descubrir problemas y mejorar las áreas de oportunidad debido a que se cuenta con conocimientos empíricos y aislados de algunas variables que conforman el ambiente laboral físico y humano de la empresa, mas no se ha podido integrar esta realidad en constructos amplios que nos permitan medir con precisión los niveles actuales de clima y desempeño, por lo que se realiza la investigación con la finalidad de conocer la relación que existe entre ambas variables que facilita los medios necesarios para resolver mejor los problemas; siendo uno de sus resultados más resaltantes que no existe relación entre ambas variables, el clima que prevalecen los trabajadores es regular y con respecto a al desempeño laboral, los resultados evidencian un nivel excelente en la mayoría (68.6%) y un nivel bueno en el resto, 31,4%. No se encontró trabajadores con niveles de satisfacción regular o diferente

**Casas Lazo, (2012)** Estudio del Clima Organizacional para el Desempeño Laboral de los trabajadores Administrativos del Centro Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Nacional de Piura, (Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Piura). El investigador detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores, determinando la relación que existe entre ambas variables lo que le permite conocer la realidad de la institución; analizar los factores que afectan al clima organizacional desde el punto de vista de los trabajadores, y cómo evaluaron los directivos el desempeño laboral de los mismos, proponiendo alternativas de mejora, que sirvan de guía a los

directivos de la Institución, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores y de esta manera incrementar su desempeño laboral.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Para el desarrollo de la investigación es necesario describir los distintos conceptos fundamentales relacionados al problema investigado, esto proporcionara una visión amplia de los conceptos utilizados por el investigador para cimentar su proyecto. Según Arias (2006), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.106)

### **2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Para Seisdodos, (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

El concepto de clima (Rodríguez, 1992), apunta a "las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las

relaciones interpersonales que tienen lugar en él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo". Complementariamente, Litwin y Stringer (1968) entendieron clima como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la de la misma. Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. El clima organizacional, junto con las estructuras, las características

organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.

### **A. Dimensiones del clima organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

**Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

**Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

**Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

**Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.

**Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

**Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

**Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender

de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

**Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

**Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue, sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

**Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

**Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

## **B) Fases del estudio del clima organizacional**

Las fases que se presentan en la metodología para el estudio del clima organizacional, pueden ser adecuadas o adaptadas según la necesidad de la realidad local.

### **1. Fase de alineamiento:**

- Compromiso de la Alta Dirección
- Profundo conocimiento de la organización.
- Construcción del instrumento de medición.

### **2. Fase de sensibilización:**

- Definición del concepto de la medición.

- Campaña de publicidad y comunicación interna.
- Integración y responsabilidad de los recursos humanos (usuarios internos), de la organización con el estudio de clima organizacional.

### **3. Fase de medición:**

- Convocatoria de los recursos humanos (usuarios internos).
- Sensibilización previa a la aplicación del cuestionario del clima organizacional.
- Metodología de medición: De acuerdo al Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.
- Anonimato y confidencialidad en la información.

### **4. Fase de análisis y entrega de los resultados:**

- Resultados en tiempo real: El resultado del estudio del clima organizacional debe ser entregado inmediatamente después de su evaluación.
- Entrega de informes amigables.
- Análisis a profundidad de los resultados cuantitativa y cualitativamente.
- Entrega de recomendaciones y pasos a seguir posterior a la medición del clima organizacional.
- Entrega de resultados a la Alta Dirección, Dirección y a la Organización en general.

### **5. Fase de acciones de mejora:**

- Desarrollo de planes de acción y mejoramiento continuo del clima organizacional en los diferentes procesos que son percibidos como una debilidad o amenaza.
- Articular los resultados del mejoramiento de clima organizacional con los indicadores estratégicos de la organización.

### **C) Beneficios de la medición del Clima Organizacional:**

1. Obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la Organización.
2. Establecer el valor promedio del Clima Organizacional y comparar el Clima Organizacional en los diferentes departamentos o áreas.

3. Establecer Benchmarking interno, a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional
4. Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.
5. Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.
6. Disponer de Indicadores de Gestión adicionales a los tradicionales.
7. Detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.  
Definir acciones de mejora.
9. Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.
10. Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros

### **2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL**

Las organizaciones modernas buscan en sus trabajadores fortalecer sus habilidades, competencias y capacidades teniendo en cuenta la explosión de la información, globalización y el paso al cambio hoy más que nunca se necesita la satisfacción laboral a través de un adecuado clima laboral es aquí donde la psicología juega un papel trascendental así se podría lograr un buen clima laboral si se cuenta con adecuadas relaciones personales.

En este sentido, la argumentación que fundamenta la investigación está dirigida a las siguientes conceptualizaciones teóricas sobre el presente estudio.

**Katz (1990)** Señala que si alguien se halla contento con su empleo está recibiendo retroalimentación positiva, desarrollando destrezas y mejorando su desempeño. Los factores de insatisfacción son los que causan malestar, y son llamadas también factores de higiene, los cuales tiene relación al salario insuficiente, condiciones inadecuadas de trabajo, políticas institucionales, supervisión, posición y seguridad en el puesto.

**Blum y Naylor (1992)** Definen que la satisfacción en el trabajo depende básicamente de lo que la persona desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste el resultado la suma total de las actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que varían directamente con el grado con que satisfaga realmente las necesidades de un persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción laboral.

**Alva citado por Newstrom (1999)** Señalan que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables, manifestado como una respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el empleado.

**Palma Carrillo, S., (1999)** Define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Según la definición de Blum y Naylor, podemos deducir que la satisfacción laboral, surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando. Sobre la base de lo antes expuesto podemos deducir que la definición que se adapta mejor al estudio a realizar es la planteada por Milton Blum, debido a que éste autor expone algunas de las expectativas de dichos trabajadores, que a mi juicio están relacionadas con las características de dicho personal, tales como: oportunidad y desarrollo en la organización, ambiente laboral, sueldos y salarios, supervisión, características del trabajo y demás actividades que desarrolla en el ambiente laboral.

La satisfacción laboral está basada en la bienestar de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante

diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Aguado, 1988).

**Piro y Prieto (pág. 147)** la definen como “la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”.

**Por su parte, Robbins (2007, pág. 186)** define satisfacción laboral “como la actitud general que adopta la persona ante su trabajo”. La satisfacción no solo implica realizar sus tareas sino que implica relacionarse con compañeros y jefes, adaptarse a la cultura y políticas de la organización, y otros elementos involucrados.

Esto hace que la evaluación de este constructo sea una suma compleja de elementos discretos del trabajo.

**Para Medina (2003)** la satisfacción laboral debe ser entendida como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo donde juegan un papel importante variables como el control y el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral.

**Muchinsky (1992)** define la satisfacción laboral como una respuesta afectiva y emocional. El afecto hace referencia a las sensaciones de gusto o disgusto.

Según esto, la satisfacción laboral es la medida en que una persona obtiene placer de sus trabajos (p.332).

Para estos autores los factores que conllevan a la satisfacción laboral son: el salario, la supervisión, constancias en el empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento, relaciones sociales en el empleo y trato justo por parte del dueño de la empresa.

La organización es un sistema cooperativo que requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos indicadores tales como: motivación, características de la organización, comunicación y satisfacción laboral, los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores.

La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

La satisfacción laboral ha sido estudiada por parte de investigadores con el objeto de mejorar los resultados laborales, debido que mediante la misma facilitaría la consecución y los objetivos de los trabajadores, lo cual produce satisfacción y cuando no se produce el logro previsto se presenta la insatisfacción. Según Fleisman y Bass conceptúan la satisfacción laboral en los siguientes términos:

“Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer.

En definitiva la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas". (1979:34).

El concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. En sus inicios se destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias:

**Enfoque del Juicio Cognitivo**, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo

**Enfoque de las Influencias Sociales**, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo

**Enfoque de la Disposición Personal**, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos.

Bajo adecuadas condiciones de trabajo se espera que el trabajador no presente insatisfacción laboral.

Se diferencia 3 grupos de variables sobre condiciones de trabajo: a) condiciones de entorno; b) condiciones de riesgo; y c) condiciones sobre los servicios del centro de trabajo. Los indicadores se crearán usando los mismos procedimientos utilizados para la variable satisfacción (escalamiento óptimo y análisis de conglomerados).

**Condiciones de entorno:** es un índice creado a partir de preguntas sobre este tipo de condiciones. En ella se considera las condiciones de la superficie, la escalera, espacios para realizar su trabajo, ascensor, techo, máquinas y herramientas, muebles, iluminación, equipos informáticos, protección contra incendios y riesgos de sismos. Al considerar un indicador resumimos las características que tendría el centro laboral del trabajador

**Condiciones de riesgo:** En este caso se considera el conjunto de variables que describen si el puesto de trabajo está expuesto a un riesgo y si el trabajador está protegido respecto a dicho riesgo. Estas variables se refieren a los niveles de ruido, contaminación del aire, producto inflamable, riesgos eléctricos, vibración, rayos ultravioletas o similares, temperaturas extremas,

riesgo por manipulación de productos peligrosos para la salud, o actividades que ocasionen posturas inadecuadas (no expuestas, expuestas con protección, expuestas sin protección).

**Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo:** Como su nombre lo indica se refiere si el centro dispone de algunos servicios (comedor, servicios higiénicos, guardería, departamento médico) y si el trabajador tiene acceso a ellos.

### **Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones. La importancia del comportamiento organizacional radica en su interrelación con disciplinas afines como: (a) la teoría de la organización, (b) el desarrollo de la organización, y (c) la administración de recursos humanos; que se centran en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal en las organizaciones (Luthans, 2008).

El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

### **Sexo**

Según Morse (1953) se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

De acuerdo a un estudio realizado por Blum (1942), a trabajadores (hombres y mujeres), se obtuvo que los hombres les concedieron una importancia mucho mayor que las mujeres a las posibilidades de promoción y un poco mayor al salario.

También se encontró que las respuestas de las mujeres solteras, en ciertos aspectos, fueron más estrechamente relacionadas a las de hombres que a las de las mujeres casadas. Señalando

así, algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo y del estado civil.

### **Inteligencia**

El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en sí mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta.

Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.

### **Adaptación personal**

No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman en efecto, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella.

La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas.

Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo; sin embargo, esa relación también puede actuar en sentido contrario.

### **Teoría del clima laboral**

**Likert**, citado por Palma (2005), refiere en su teoría de clima laboral que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las

condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

**Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

**Variables intermedias:** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia ya que constituyen los procesos organizacionales de la institución como tal.

**Variables finales:** estas variables surgen como derivación del efecto de las variables causales y las intermedias, referidas anteriormente. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

**Gil - Monte y Peiró (1997)**, plantean que un clima laboral favorable es satisfactorio, es un proceso que se genera entre los miembros de una institución, que se transmite entre los empleados por medio de mecanismos de modelado, aprendizaje o por observación de los procesos de socialización laboral a través de escala de valores, normas, pautas de conducta.

### **Elementos que influyen en el desempeño laboral**

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Por otro lado, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como:

La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Además, las autoras Queipo y Useche (2002) concuerdan con la definición anterior, ya que aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores.

### **Beneficios de la Evaluación del Desempeño**

La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse. La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios: La vinculación de la persona al cargo, entrenamiento, promociones, incentivos por el buen desempeño, mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados, auto perfeccionamiento del empleado, informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo a la mayor

productividad, oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa, retroalimentación con la información del propio individuo evaluado, otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

### **Métodos de Evaluación**

El objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto ser prácticos y confiables.

Un sistema estandarizado para toda la organización es muy útil, porque permite prácticas iguales y comparables. Este sistema es de gran utilidad, porque corresponde al principio de igual compensación por igual labor.

La Evaluación puede ser hecha por parte de los superiores, evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento. Puede ser de autoevaluación, la cual es la evaluación en la que el empleado hace un estudio de su desempeño en la organización. Los empleados que participan en este proceso de evaluación, puede que tengan una mayor dedicación y se comprometan más con los objetivos.

### **Elementos Comunes a Todos los Enfoques sobre Evaluación del Desempeño**

La evaluación requiere de estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas. Las Mediciones del desempeño son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de uso fácil, ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño. Y los elementos subjetivos del calificador son las mediciones subjetivas del desempeño que pueden conducir a distorsiones de la calificación. Estas distorsiones pueden ocurrir con mayor frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en varios aspectos: Los prejuicios personales son cuando el evaluador sostiene a priori una opinión personal anterior a la evaluación, basada en estereotipos, el resultado puede ser gravemente distorsionado. Los efectos de acontecimientos recientes son las calificaciones que

pueden verse afectadas en gran medida por las acciones más recientes del empleado. Es más probable que estas acciones (buenas o malas) estén presentes en la mente del evaluador. Un registro cuidadoso de las actividades del empleado puede servir para disminuir este efecto.

Tendencia a la medición central es cuando algunos evaluadores tienden a evitar las calificaciones muy altas o muy bajas, distorsionando de esta manera sus mediciones para que se acerquen al promedio. El efecto de halo o aureola ocurre cuando el evaluador califica al empleado predispuesto a asignarle una calificación aún antes de llevar a cabo la observación de su desempeño, basado en la simpatía o antipatía que el empleado le produce. Interferencia de razones subconscientes es cuando son movidos por el deseo inconsciente de agrandar y conquistar popularidad, muchos evaluadores pueden adoptar actitudes sistemáticamente benévolas o sistemáticamente estrictas.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **ADAPTACIÓN PERSONAL:**

Es el proceso por el cual el individuo modifica sus patrones de comportamiento para ajustarse a las normas imperantes en el medio social en el que se mueve. Al adaptarse, un sujeto abandona hábitos o prácticas que formaban parte de su comportamiento, pero que están negativamente evaluadas en el ámbito al que desea integrarse, y eventualmente adquiere otros en consonancia con las expectativas que se tienen de su nuevo rol.

#### **CLIMA LABORAL:**

El clima laboral es una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones, (Peiro y Prieto, 1996:84).

**CLIMA ORGANIZACIONAL:**

Se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización, Seisdedos, (1996)

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:**

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones, de aquí se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional (DAVIS y NEWSTROM. 1990).

**CULTURA ORGANIZACIONAL:**

La cultura organizacional se define como la percepción común que comparten los miembros de una organización como un sistema de significado compartido, Robbins (1996)

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**

La estructura organizacional según Chiavenato es el patrón para organizar el diseño de una empresa, con el fin de concluir las metas presupuestales y lograr el objetivo. Al escoger una estructura adecuada se da a entender que cada empresa es diferente, y toman la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades y “Deben reflejar la situación de la organización”.

**LIDERAZGO:**

El liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines, John Kotter.

**MOTIVACIÓN:**

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización, Robbins, (1999:17).

### **ORGANIZACIÓN:**

Es un ente social creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales, poseedora de una estructura, y ubicada en un medio o marco de condiciones históricas concretas que influyen en su desenvolvimiento, Carlos Dávila (1985)

### **RECOMPENSA:**

Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

### **SATISFACCIÓN:**

Es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir mayor será la posibilidad de satisfacción.

**SATISFACCIÓN LABORAL:**

Define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”, Muñoz Adánez, (1990)

**TOMA DE DECISIONES:**

La toma de decisiones es la selección de un curso de acciones entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencial de la planeación” (Chiavenato, 2005:157).

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se determinaron las características de las relaciones entre las variables, los datos fueron numéricos, se cuantificaron y fueron sometidos a análisis estadísticos.

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación correspondiente para el estudio pertenece a un tipo de investigación descriptiva correlacional, orientada a describir, explicar, predecir o retraducir la realidad.

#### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico S.A.C Piura, año 2015”

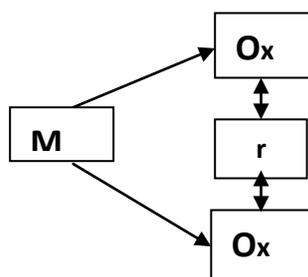
Dónde:

M: Muestra

O<sub>x</sub>: Medición del clima organizacional.

O<sub>y</sub>: Medición de la satisfacción laboral.

r: Relación entre las dos variables



#### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.4.1. Población

La empresa Jeshua Operador Logístico SAC, cuenta con 85 colaboradores de los cuales 16 son personal administrativo y 69 operativos.

### **3.4.2. Muestra**

La población en la empresa Jeshua Operador Logística S.A.C. por ser tan reducida se consideró en su totalidad es decir, no se extrajo muestra ya que se tomó personal administrativo y operativo que se encontró presente el día de la aplicación del instrumento, encuestando así a 65 trabajadores.

## **3.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.**

### **3.5.1. Hipótesis General**

Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

### **3.5.2. Hipótesis Específicas**

**H1.** Existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.

**H2.** Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.

**H3.** Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.

**H4.** Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.

**H5.** Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.

### 3.6. VARIABLES

#### 3.6.1. Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION					
OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES
Establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico en el año 2014.	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Méndez Álvarez, (2006)	Ambiente que percibe el individuo en la organización, de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización Personal</li> <li>• Involucramiento Laboral</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Condiciones de Trabajo</li> </ul>	Valoración del desempeño Compromiso Superación de obstáculos y responsabilidades definidas Acceso a información y niveles de comunicación Ambiente de trabajo
	<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Es la actitud general que adopta la persona ante su trabajo. La satisfacción no solo implica realizar sus tareas sino que implica relacionarse con compañeros y jefes, adaptarse a la cultura y políticas de la organización, y otros elementos involucrados. Robbins (2007)	La actitud del colaborador frente su propio trabajo. La satisfacción no solo implica realizar sus tareas sino las relaciones con sus compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones Físicas y/o Materiales</li> <li>• Beneficios Laborales y/o Remunerativos</li> <li>• Políticas Administrativas</li> <li>• Relaciones Sociales</li> <li>• Desarrollo Personal</li> <li>• Desempeño de Tareas</li> <li>• Relación con la Autoridad</li> </ul>	Ambiente de Trabajo y Condiciones Laborales Expectativas Económicas y laborales Horas Trabajadas Compañerismo Satisfacción de Actividades Reconocimientos Calidad en la interacción

### **3.7. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.**

En la investigación se utilizó como técnica: la encuesta, ya que constituye un diseño observacional. La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos fueron de la “unidad de análisis” (trabajadores administrativos y operativos de la empresa Jeshua Operador Logístico S.A.C.)

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque permitió proveer datos numéricos para el análisis estadístico, evaluación y determinación las relaciones entre las variables independiente y dependiente.

#### **3.7.1. Descripción de los Instrumentos.**

Para obtener la información se utilizará como instrumento: la encuesta, que en este caso son dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas que fueron diseñadas para generar los datos necesarios que ayudaron a alcanzar los objetivos del estudio.

Para el análisis de las respuestas se tomó en cuenta el Formato de respuesta o Método de Escalamiento de RensisLiker.

### Variable Independiente: Cuestionario de Clima organizacional

1	2	3	4	5
Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre

### Variable Dependiente: Cuestionario de Satisfacción Laboral

1	2	3	4	5
Total Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo

#### 3.7.2. Validez y Confiabilidad de los Instrumento

Los instrumentos utilizados permitieron medir el Clima Organizacional y Satisfacción en los colaboradores de la empresa en estudio; se utilizó la escala de Rensis Likert.

Los coeficientes de confiabilidad según referencias de la investigación, presentan coeficientes de validación estadística utilizando Alpha de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se ha obtenido con este instrumento es confiable.

En la investigación se utilizó el presente instrumento, por lo que, previamente se realizó una encuesta piloto para examinarla aplicabilidad del Cuestionario de Medición de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, llegando a la conclusión que las preguntas realizadas fueron entendidas por los encuestados.

### **3.8. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS DATOS**

Luego de recoger la información de los cuestionarios, éstos fueron sistematizados en el programa estadístico IBM SPSS 22.0, en el cuál se procesó toda la información, en función a los objetivos de la investigación. El análisis se realizó a dos niveles: el nivel descriptivo y el relacionado a la contratación de las hipótesis de investigación. En el nivel descriptivo, se utilizó indicadores como el promedio y desviación estándar (DE). El primero da cuenta de la tendencia de las percepciones de los encuestados y el segundo permite evaluar la coherencia de las respuestas; la desviación estándar es una medida de la variabilidad de los datos en torno al promedio, y sirve para evaluar si éste es un indicador pertinente para los datos; si la variabilidad es pequeña, hay mayor coherencia en las respuestas, lo que implica que el promedio es más representativo.

El segundo nivel de análisis está relacionado a la contrastación de las hipótesis; para ello se ha utilizado el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las preguntas de los cuestionarios están en escala ordinal.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Cumpliendo con los objetivos de la investigación se aplicaron dos cuestionarios estructurados; uno para evaluar la satisfacción laboral y el otro para medir el clima organizacional en la empresa Jeshua Operador Logístico. Ambos cuestionarios fueron validados utilizando el criterio de “Juicio de expertos”; también se evaluó la confiabilidad de dichos instrumentos, utilizando para ello el coeficiente de coherencia y consistencia interna, Alfa de Cronbach. Los coeficientes fueron de 0.869 para el cuestionario de satisfacción laboral y de 0.982 para el clima organizacional, evidenciando una confiabilidad bastante alta.

El análisis de los resultados se hizo utilizando promedios y desviaciones estándares, tanto a nivel de cada ítem, como a nivel de los factores o dimensiones de las variables; los cuestionarios utilizan escalas de Likert, con cinco alternativas de respuesta, a las cuales se les asignó valores del 1 al 5. Teniendo en cuenta que el promedio de la escala es de 3 puntos, cualquier promedio que supere dicho valor indica que los colaboradores concuerdan bastante con el aspecto evaluado y que por lo tanto, o bien expresan satisfacción o coinciden en que el clima es favorable; por el contrario, cuando dichos promedios son iguales o inferiores a los 3 puntos, equivale a una percepción desfavorable sobre lo evaluado. El análisis en primer lugar está orientado a evaluar la percepción de los colaboradores por cada uno de los ítems del cuestionario, para luego realizar la evaluación de los factores o dimensiones de las variables, y finalmente se analiza las variables en general.

Para evaluar la correlación entre ambas variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman; este indicador estadístico se utiliza porque las variables provienen de preguntas que contienen la escala ordinal. Para concluir que hay correlación significativa entre los aspectos evaluados se tuvo en cuenta que el coeficiente de correlación de Spearman ( $r$ ) sea superior a 0.3 y que además sea significativo (Sig. <0.05).

Los resultados del estudio se presentan en este capítulo en apartados, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

#### **4.1. SATISFACCIÓN LABORAL QUE SE PRESENTA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO.**

Para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico, en primer lugar se hace una descripción de la percepción media por los elementos de cada una de las dimensiones, luego se analiza la percepción a nivel de las dimensiones y de la variable en general.

**Tabla 1: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de las Condiciones Físicas y/o Materiales**

Aspectos	Promedio	DS
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	4.0	1.1
El ambiente donde trabajo es confortable	3.9	1.1
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	3.8	1.2
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	3.6	1.2

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

En cuanto a los elementos tangibles, los resultados de la tabla anterior, dejan en claro que la percepción en todos ellos bordea los 4 puntos, indicando bastante concordancia en que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores de los colaboradores; también hay bastante coincidencia en que el ambiente de trabajo en general es confortable, así como el ambiente físico donde se ubican los colaboradores, lo que les permite trabajar cómodamente. En general, también hay concordancia, aunque no tan alta como en los casos anteriores, en que existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

**Tabla 2: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de los Beneficios Laborales**

Aspectos	Promedio	DS
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	2.5	1.3
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	3.0	1.4

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores

La opinión que tienen los colaboradores en cuanto a los beneficios laborales, no es tan favorable; éstos concuerdan poco en que su sueldo es bastante aceptable y que el trabajo que realizan les permite cubrir sus expectativas económicas, según se desprende de los promedios cercanos a los 3 puntos.

**Tabla 3: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de las Políticas Administrativa**

Aspectos	Promedio	DS
Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	1.4	1.3
Me disgusta mi horario	2.9	1.3
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	3.0	1.4

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores

Con respecto a las políticas administrativas, la percepción tampoco es muy favorable. Si bien hay poca coincidencia en que los colaboradores reciben mal trato por parte de la empresa (promedio cercano a 1 punto), sin embargo, no hay mucha concordancia en cuanto a los horarios de trabajo y al reconocimiento por trabajar más de las horas reglamentarias, como se deduce de los promedios cercanos a los 3 puntos.

**Tabla 4: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de las Relaciones Sociales**

Aspectos	Promedio	DS
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	3.8	1.2
Me agradan trabajar con mis compañeros	4.2	.9
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	2.7	1.3
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	4.0	1.0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto a las relaciones sociales, los promedios cercanos a los 4 puntos, dejan en claro bastante concordancia en que el ambiente creado por los compañeros es ideal para desempeñar sus funciones; este ambiente hace que a los colaboradores les agrada trabajar con sus compañeros y que se evidencie bastante solidaridad en el grupo de trabajo. Sin embargo, los colaboradores se muestran indecisos frente a la posibilidad de tomar distancia con las personas con las que trabaja.

**Tabla 5: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos del Desarrollo Personal**

Aspectos	Promedio	DS
Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	3.9	1.2
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	4.0	1.0
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	4.1	.9
Mi trabajo me hace sentir realizado	4.2	.9
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)	4.1	.8

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores

El estudio también deja en claro bastante concordancia con los elementos del desarrollo personal; los colaboradores coinciden en que el trabajo les permite desarrollarse personalmente y

que disfrutan de cada labor que realizan en su trabajo; los colaboradores se sienten felices por los resultados que logran en el trabajo, éste los hace sentir realizados, de manera que se sienten bien, haciendo sus actividades laborales.

**Tabla 6: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos del Desempeño de Tareas**

Aspectos	Promedio	DS
La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra	4.1	1.1
Me siento realmente útil con la labor que realizo	4.1	1.1
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	2.3	1.3
Me gusta el trabajo que realizo	4.1	1.0
Me siento complacido con la actividad que realizo	4.0	.9

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

El desempeño de las tareas también es otro de los aspectos favorables, como se desprende de los promedios cercanos a los 4 puntos; los colaboradores consideran que sus tareas son tan valiosas como cualquier otra, se sienten útiles con las labores que realizan, les gusta el trabajo que realizan y se sienten complacidos con las actividades que realizan. También se encontró poca concordancia en que las tareas que realizan son algo sin importancia, según el promedio de alrededor de 2 puntos.

**Tabla 7: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de la Relación con la Autoridad**

Aspectos	Promedio	DS
Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)	4.0	1.2
Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	4.0	1.0
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	4.2	.9
La relación que tengo con mis superiores es cordial	4.2	.8

No me siento a gusto con mi jefes(s)	3.0	1.5
Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	3.5	1.3

---

---

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

La relación que mantienen con las autoridades también es bastante favorable, de acuerdo a los promedios cercanos a los 4 puntos; hay bastante concordancia en que los jefes son comprensivos, éstos siempre están dispuestos a resolver cualquier consulta sobre el trabajo; ellos consideran que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo, su relación con ellos es cordial y éstos mayormente valoran el esfuerzo que los colaboradores hacen en el trabajo. No obstante dichas relaciones favorables, se encontró que también hay colaboradores que no se sienten a gusto con sus jefes, como se desprende del promedio de 3 puntos.

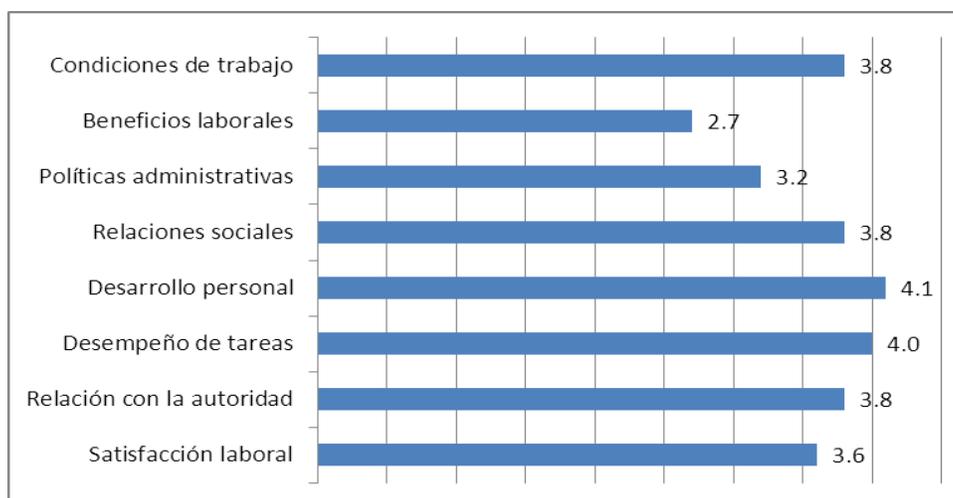
**Tabla 8: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por las Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Dimensiones	Promedio	DS
Condiciones de trabajo	3.8	.81
Beneficios laborales	2.7	1.15
Políticas administrativas	3.2	.90
Relaciones sociales	3.8	.72
Desarrollo personal	4.1	.65
Desempeño de tareas	4.0	.69
Relación con la autoridad	3.8	.67
Satisfacción laboral	3.6	.56

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

**Figura 1**

**Percepcion Media por las Dimensiones de la Satisfacción Laboral**



El estudio da cuenta que en general, los colaboradores se encuentran satisfechos con su trabajo, como se desprende del promedio cercano a los 4 puntos. Esta satisfacción se explica fundamentalmente por las buenas condiciones físicas y/o materiales que proporciona la empresa para el desempeño de las tareas, por las buenas relaciones sociales, por la oportunidad que tienen para realizar actividades significativas para su autorrealización y para el desempeño de las tareas, y por las buenas relaciones que existen con la autoridad.

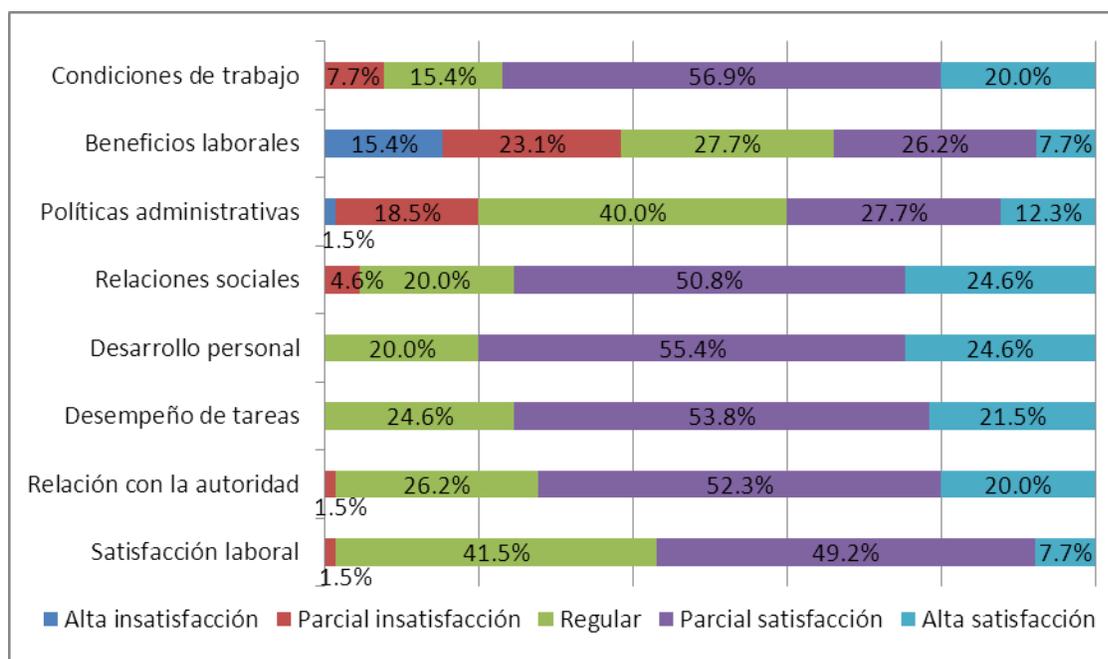
Entre los aspectos desfavorables se encuentran los beneficios laborales, cuyo promedio se encuentra por debajo de los 3 puntos, evidenciando que los colaboradores no están convencidos en que estos aspectos los beneficien.

**Tabla 9: Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico**

Dimensiones (n=65)	Alta insatisfacción		Parcial insatisfacción		Regular		Parcial satisfacción		Alta satisfacción	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Condiciones de trabajo	0	.0%	5	7.7%	10	15.4%	37	56.9%	13	20.0%
Beneficios laborales	10	15.4%	15	23.1%	18	27.7%	17	26.2%	5	7.7%
Políticas administrativas	1	1.5%	12	18.5%	26	40.0%	18	27.7%	8	12.3%
Relaciones sociales	0	.0%	3	4.6%	13	20.0%	33	50.8%	16	24.6%
Desarrollo personal	0	.0%	0	.0%	13	20.0%	36	55.4%	16	24.6%
Desempeño de tareas	0	.0%	0	.0%	16	24.6%	35	53.8%	14	21.5%
Relación con la autoridad	0	.0%	1	1.5%	17	26.2%	34	52.3%	13	20.0%
Satisfacción laboral	0	.0%	1	1.5%	27	41.5%	32	49.2%	5	7.7%

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

**Figura 2: Nivel de Satisfacción Laboral**



La tabla anterior muestra el nivel de satisfacción laboral desde otra perspectiva; se confirma nuevamente la satisfacción de los colaboradores por las condiciones de trabajo, por el desarrollo personal, por el desempeño de tareas y por la relación con la autoridad, como se observa en las respuestas del 76.9%, 75.4%, 80%, 75.3% y 72.3%, respectivamente. También se confirma el nivel poco favorable por los beneficios laborales y por las políticas administrativas; sólo el 33.9% y 40%, muestran satisfacción por ellas, en tanto que el resto o bien es indiferente o se encuentra insatisfecho.

El estudio deja en claro que si bien hay aspectos relacionados al entorno laboral que dejan satisfechos a los colaboradores también hay otros aspectos que generan una percepción no muy favorable, generando insatisfacción. Entre los aspectos favorables se encuentran las condiciones física y/o materiales donde se desarrollan las tareas cotidianas y que de acuerdo a los resultados, facilita la realización de las tareas de los colaboradores; también existe satisfacción por la

interrelación que existe con otros miembros de la organización, con quienes comparten las actividades laborales; el desarrollo personal, o la realización de actividades significativas para el desenvolvimiento personal, es otro de los aspectos favorables en la organización. También se evidencia satisfacción por el desempeño de tareas y por las relaciones que se dan con sus jefes directos respecto a sus actividades cotidianas.

#### **4.2. CLIMA ORGANIZACIONAL QUE SE PRESENTA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO**

**Tabla 10: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de la Realización Personal**

Aspectos	Promedio	DS
Existen oportunidades de progresar en la empresa.	2.9	1.34
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	3.2	.98
Se valora los altos niveles de desempeño	3.1	1.11
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	3.0	1.19
Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	3.4	1.21
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	3.6	1.10
La empresa promueve el desarrollo del personal.	3.0	1.11
Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	3.2	1.16

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

En cuanto a los elementos de la realización personal, los promedios cercanos a los 3 puntos en la mayoría de aspectos, dejan en claro que los colaboradores no están plenamente convencidos de que en la empresa genere condiciones para progresar, no siempre se participa en definir los objetivos del trabajo, ni en las acciones para lograrlo; tampoco hay evidencias de que se valore los altos niveles de desempeño, los supervisores no siempre reconocen los logros de los colaboradores, las actividades tampoco permiten aprender y desarrollarse. En general no hay muchas evidencias que la empresa promueva el desarrollo personal y la generación de ideas

creativas o innovadoras, aunque los jefes si promueven la capacitación que necesitan los colaboradores.

**Tabla 11: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos del Involucramiento Laboral**

Aspectos	Promedio	DS
Se siente comprometido con el éxito en la organización.	3.6	1.12
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	3.8	1.09
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	3.7	.96
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	3.7	1.15
Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.	3.3	1.18
La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	3.4	1.25

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

Con respecto al involucramiento laboral, los promedios cercanos a los 4 puntos dejan en claro que los colaboradores se sienten comprometidos con el éxito de la organización y sienten que son un factor clave para el éxito de la organización. El estudio también indica que en la oficina a la que pertenecen los colaboradores, se hacen mejor las cosas cada día y que las tareas que éstos realizan les resultan estimulantes; no obstante, los resultados dejan en claro que en la organización, no hay una definición clara de la visión, misión y valores y tampoco consideran los colaboradores que la organización sea una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.

**Tabla 12: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de la Supervisión**

Aspectos	Promedio	DS
El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	3.2	1.20
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	3.7	.95
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	3.3	1.32
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	3.3	1.10
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	3.6	1.07
Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	3.6	1.03
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	3.6	1.09
Existe un trato justo en la empresa	3.2	1.13

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

La tabla anterior da cuenta que los elementos de la supervisión generan opiniones discordantes; no se evidencia apoyo de los superiores para superar los obstáculos que se presentan; las responsabilidades del puesto no están bien definidas, no siempre se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades y tampoco se evidencia un trato justo en la empresa. Por el contrario, hay obstante, los colaboradores concuerdan bastante en que reciben la preparación necesaria para realizar sus labores; en la organización existen normas y procedimientos que guían el trabajo, los objetivos de éste, están claramente definidos y se realiza en función a los métodos y planes establecidos.

**Tabla 13: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de la Comunicación**

Aspectos	Promedio	DS
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	3.6	1.06
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	3.2	1.25
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	3.4	1.03
Existen suficientes canales de comunicación.	3.3	1.11
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	3.2	.99
La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.	3.3	1.17
Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	3.4	.98

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

En cuanto a los elementos de la comunicación el estudio deja en claro que si bien los colaboradores cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo, sin embargo, las oficinas la información no es muy fluida, en los grupos de trabajo tampoco existe una relación armoniosa, no existen suficientes canales de comunicación y no siempre es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. Tampoco hay muchas evidencias de que la empresa fomente y promueva la comunicación interna y que exista colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

**Tabla 14: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por los Elementos de las Condiciones Laborales**

Aspectos	Promedio	DS
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	3.2	1.05
Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	3.1	1.25
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	3.5	.99
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	3.5	1.06
Existe buena administración de los recursos.	3.0	1.18
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	2.8	1.15
Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	3.1	1.35
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	3.0	1.24

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

A juzgar por los resultados, las condiciones laborales en la empresa tampoco son de lo mejor; los colaboradores sienten que los compañeros de trabajo no siempre cooperan entre sí y tampoco tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. En su opinión, no siempre los recursos están bien administrados; su remuneración comparada con la de otras organizaciones, no es muy atractiva, no se dispone de tecnología para facilitar el trabajo y la remuneración no está de acuerdo al desempeño y los logros. En cambio, hay coincidencia en que el grupo con el que trabajan, funciona como un equipo bien integrado y que cuentan con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

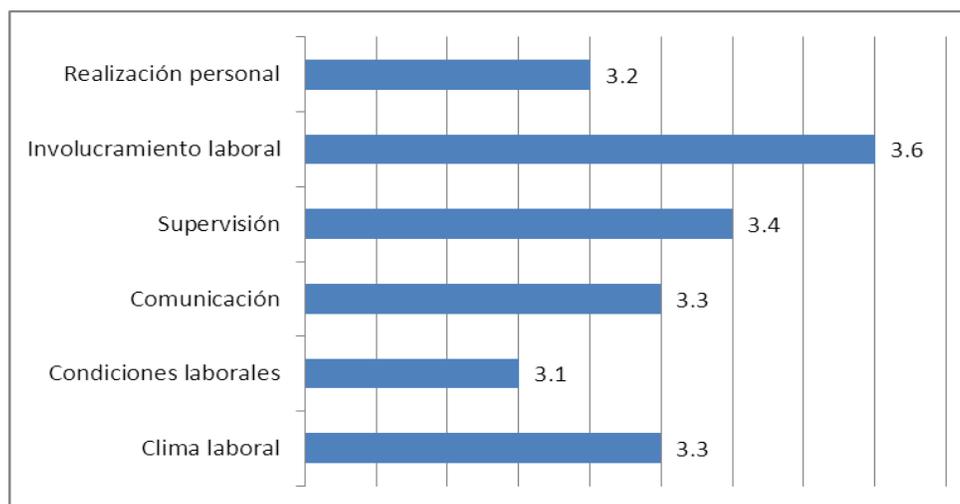
**Tabla 15: Percepción Media de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico, por las Dimensiones del Clima Organizacional**

Aspectos	Promedio	DS
Realización personal	3.2	.79
Involucramiento laboral	3.6	.70
Supervisión	3.4	.71
Comunicación	3.3	.68
Condiciones laborales	3.1	.66
Clima organizacional	3.3	.64

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

**Figura 3**

**Percepción Media por las Dimensiones del Clima Organizacional**



La tabla anterior da cuenta de la percepción de los colaboradores por las dimensiones del clima organizacional; los resultados indican que los colaboradores sienten que la empresa no les brinda las condiciones para su realización personal, aunque éstos se encuentren bastante involucrados en su centro laboral. La supervisión no está funcionando de manera adecuada; la comunicación no fluye de manera adecuada en la organización y hay bastantes dudas acerca de

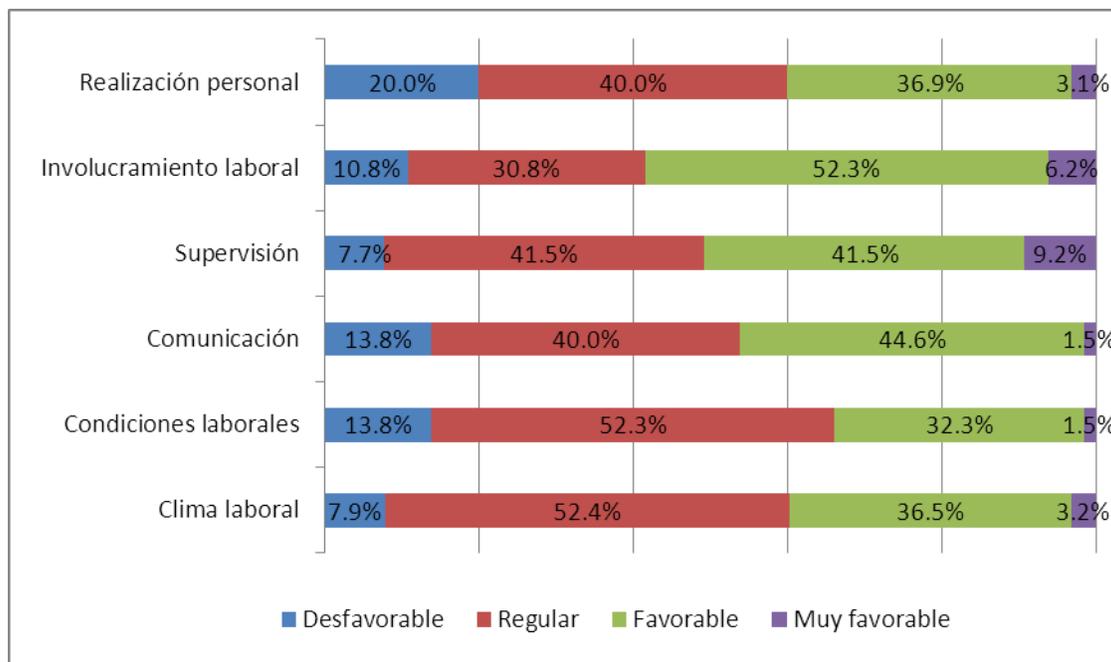
las condiciones laborales en las que trabajan. Estos aspectos dan lugar a un clima organizacional catalogado en un nivel regular, según se desprende del promedio cercano a los 3 puntos.

**Tabla 16: Nivel del Clima Laboran en la Empresa Jeshua Operador Logístico, por las Dimensiones del Clima Organizacional**

Dimensiones (n=65)	Desfavorable		Regular		Favorable		Muy favorable	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Realización personal	13	20.0%	26	40.0%	24	36.9%	2	3.1%
Involucramiento laboral	7	10.8%	20	30.8%	34	52.3%	4	6.2%
Supervisión	5	7.7%	27	41.5%	27	41.5%	6	9.2%
Comunicación	9	13.8%	26	40.0%	29	44.6%	1	1.5%
Condiciones laborales	9	13.8%	34	52.3%	21	32.3%	1	1.5%
Clima organizacional	5	7.9%	33	52.4%	23	36.5%	2	3.2%

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

**Figura 4**  
**Nivel del Clima Organizacional**



La tabla anterior muestra el clima organizacional desde otra perspectiva; se observa que solo el 40% de colaboradores califica a la realización personal como favorable; en cambio, la cifra que le da este calificativo al involucramiento laboral, es del 58.5%. La supervisión es favorable para el 50.7%, la comunicación y las condiciones laborales, solo son favorables para el 46.1% y 33.8%, respectivamente. Estos aspectos hacen que el clima organizacional, solo sea calificado como favorable por el 39.7%.

El clima organizacional que predomina en la empresa, es catalogado en un nivel regular; este nivel se refleja en la mayoría de sus dimensiones. Así, según la opinión de los colaboradores, la empresa no favorece mucho su desarrollo personal y profesional, con una perspectiva de futuro, no obstante el involucramiento laboral que demuestran, reflejado en la identificación que

muestran con los valores organizacionales y con el compromiso que asumen para el cumplimiento y desarrollo de la organización. La supervisión, es decir el papel de los superiores para apoyar y orientar a los colaboradores en las tareas que forman parte de su desempeño diario, tampoco es valorada de manera favorable. La comunicación que existe en la empresa, es decir, la fluidez y claridad de la misma en relación al funcionamiento de la empresa, así como en su relación con los usuarios, tampoco es percibida de manera favorable. Esta misma valoración recibe las condiciones laborales que existen en la empresa, es decir, los trabajadores consideran que la empresa no provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para desempeñar adecuadamente sus tareas.

### 4.3. RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO.

**TABLA 17: Correlación Entre las Dimensiones del Clima Organizacional y los Factores de la Satisfacción Laboral en la Empresa**

Dimensiones de la Satisfacción laboral	Spearman	Indicadores del Desempeño laboral					Clima organizacional
		Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales	
Condiciones físicas y/o materiales	R	<b>0.420(**)</b>	<b>0.312(*)</b>	<b>0.307(*)</b>	<b>0.308(*)</b>	<b>0.378(**)</b>	<b>0.388(**)</b>
	Sig.	0.001	0.011	0.013	0.013	0.002	0.001
Beneficios laborales	R	<b>0.409(**)</b>	<b>0.439(**)</b>	<b>0.389(**)</b>	<b>0.435(**)</b>	<b>0.416(**)</b>	<b>0.455(**)</b>
	Sig.	0.001	0.000	0.001	0.000	0.001	0.000
Políticas administrativas	R	0.182	<b>0.326(**)</b>	0.229	<b>0.301(*)</b>	0.298(*)	0.284(*)
	Sig.	0.147	0.008	0.066	0.015	0.016	0.022
Relaciones sociales	R	<b>0.446(**)</b>	<b>0.408(**)</b>	<b>0.408(**)</b>	<b>0.448(**)</b>	<b>0.510(**)</b>	<b>0.485(**)</b>
	Sig.	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000
Desarrollo personal	R	<b>0.394(**)</b>	<b>0.387(**)</b>	<b>0.346(**)</b>	<b>0.325(**)</b>	<b>0.420(**)</b>	<b>0.416(**)</b>
	Sig.	0.001	0.001	0.005	0.008	0.000	0.001
Desempeño de tareas	R	<b>0.398(**)</b>	<b>0.389(**)</b>	<b>0.368(**)</b>	<b>0.373(**)</b>	<b>0.417(**)</b>	<b>0.422(**)</b>
	Sig.	0.001	0.001	0.003	0.002	0.001	0.000
Relación con la autoridad	R	<b>0.554(**)</b>	<b>0.506(**)</b>	<b>0.482(**)</b>	<b>0.508(**)</b>	<b>0.554(**)</b>	<b>0.561(**)</b>
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Satisfacción laboral	R	<b>0.567(**)</b>	<b>0.554(**)</b>	<b>0.524(**)</b>	<b>0.555(**)</b>	<b>0.604(**)</b>	<b>0.618(**)</b>
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

Los resultados de la tabla anterior dan cuenta que la satisfacción laboral muestra una relación significativa (Sig. <0.05) con el clima organizacional. También se evidencia correlaciones significativas de todos los aspectos del clima organizacional, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción

laboral. Las correlaciones positivas indican que la satisfacción laboral mejora, en tanto mejoren todas las condiciones laborales dentro de la organización, pero sobre todo, las condiciones laborales.

#### **4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **Hipótesis Específicas**

**H1.** Existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.

La tabla 17 muestra una correlación significativa ( $r=0.567$ , Sig.  $<0.05$ ), entre la realización personal y la satisfacción laboral, lo cual conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

**H2.** Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.

Los resultados de la tabla 17, dan cuenta de una relación significativa ( $r=0.554$ , sig. $<0.05$ ), entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, lo que permite validar la hipótesis de investigación.

**H3.** Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.

El estudio da cuenta (Tabla 17), de una correlación significativa ( $r=0.524$ , Sig.  $<0.05$ ) entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

**H4.** Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.

La tabla 17, muestra una relación significativa ( $r=0.555$ , Sig. $<0.05$ ), entre la comunicación y la satisfacción laboral, lo que a su vez conduce a validar la hipótesis propuesta.

**H5.** Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.

Los resultados de la tabla 17 dejan en claro que hay una relación significativa ( $r=0.604$ , Sig.  $<0.05$ ) entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación propuesta.

**Contrastación de la hipótesis de investigación general:**

**H:** Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Los resultados de la investigación dan cuenta de un coeficiente de correlación de  $r=0.618$ , entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el cuál además es significativo (Sig.  $<0.05$ ). Este resultado conjuntamente con el signo positivo de la correlación, permiten aceptar la hipótesis planteada.

Los resultados anteriores dejan en claro que la satisfacción laboral del trabajador está directamente relacionada con el clima organizacional de la empresa; este resultado indica que para mejorar la satisfacción laboral se debe mejorar todo los elementos del clima organizacional, es decir, se debe crear mejores condiciones para la realización personal, establecer políticas que favorezcan el involucramiento laboral, mejorar la funcionalidad de la supervisión, mejorar los niveles de comunicación, tanto al interno como al externo de la empresa y también se debe mejorar sustancialmente las condiciones laborales. El estudio deja en claro que son éstas, las que tienen una mayor relación con la satisfacción laboral, por lo que se convierte en uno de los aspectos clave para la satisfacción de los trabajadores.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **DISCUSION DE RESULTADOS**

La discusión de nuestros resultados está organizada de acuerdo a los tres objetivos planteados en nuestra investigación: 1) Identificar el nivel de clima organizacional que se presenta en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico, 2) Identificar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico y 3) Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y los factores de las satisfacción laboral en la empresa Jeshua Operador Logístico.

#### **1. IDENTIFICAR EL NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL QUE SE PRESENTA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO.**

Según los resultados obtenidos se ha determinado que el clima organizacional que predomina en la empresa Jeshua Operador Logístico es clasificado en un nivel regular; este nivel se refleja en la mayoría de las dimensiones. Según la opinión de los colaboradores, la empresa no favorece mucho el desarrollo personal y profesional, la supervisión para apoyar y orientar a los colaboradores en las tareas que desarrolla diariamente tampoco es valorada, la comunicación tampoco es percibida de manera favorable estas misma valoración recibe las condiciones laborales que existen en la empresa , es decir, los colaboradores consideran que la empresa no provee de elementos materiales, económicos y/o psicológicos necesarios para el mejor desempeño de sus funciones. Estos aspectos hacen que el clima organizacional, solo sea calificado como favorable por el 39.7%.

Este escenario, concuerda con las conclusiones del estudio, del ámbito internacional encontrados por, Cortés Jiménez Nelsy Marien (2009), en México – Veracruz, llevó a cabo el estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón” Xalapa, Veracruz – 2009”, en la parte que corresponde a los resultados relaciona sus conclusiones con la investigación aplicada al Hospital de Valdivia – Chile en el que se resalta que los empleados calificaron al Clima Organizacional como regular, lo que si bien no es bueno, se ubica en una condición media a diferencia de este que se ubica en la categoría más baja. Por otra parte en el ámbito nacional los resultados se encuentran en correspondencia con las conclusiones de Molocho Becerra Nicanor (2009), que en Lima, realizó un estudio sobre “Influencia del Clima organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa UGEL N° 01- Lima Sur – 2009”, cuyos resultados indicaron que el Clima Institucional, expresado en el potencial humano, en el diseño organizacional y cultura de la organización influye en un 43,8% calificado como de nivel medio sobre la Gestión Institucional de la Sede Administrativa de la UGEL N° 01 Lima Sur.

## 2. IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL QUE SE PRESENTA EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO.

El estudio deja en claro que si bien hay aspectos relacionados al entorno laboral que dejan satisfechos a los colaboradores también hay otros aspectos que generan una percepción no muy favorable, generando insatisfacción. Entre los aspectos favorables se encuentran las condiciones física y/o materiales donde se desarrollan las tareas cotidianas y que de acuerdo a los resultados, facilita la realización de las tareas de los colaboradores; también existe satisfacción por la interrelación que existe con otros miembros de la organización, con quienes comparten las actividades laborales; el desarrollo personal, o la realización de actividades significativas para el desenvolvimiento personal, es otro de los aspectos favorables en la organización. También se evidencia satisfacción por el desempeño de tareas y por las relaciones que se dan con sus jefes directos respecto a sus actividades cotidianas.

Los resultados encontrados en el presente trabajo concuerdan con el trabajo de investigación realizado por, Muñoz, Adanez Alfredo (1989), España – Madrid, en la tesis sobre “Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo” afirma que si bien las personas pueden no estar tan insatisfechas en su trabajo, tampoco están satisfechas. Se confirma la existencia de un factor general de satisfacción-insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta -70-variable (aunque con un contenido diferente para sujetos satisfechos e insatisfechos). Así mismo, nuestro estudio concuerda con los estudios realizados en el ámbito nacional, como es el caso de Hernández Sánchez Melissa Tatiana (2011), en Lima, en la tesis “Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana”, encontró que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel medio.

### 3. DETERMINAR LA RELACION ENTRE LAS DIMENCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LOS FACTORES DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGÍSTICO.

Los resultados obtenidos dan como resultado que la satisfacción laboral muestra una relación significativa (Sig. <0.05), con el clima organizacional. Se evidencia también correlaciones significativas de todos los aspectos del clima organizacional, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral. Supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral. Las correlaciones positivas indican que la satisfacción laboral mejora, en tanto mejoren todas las condiciones laborales dentro de la organización sobre todo en las condiciones laborales.

Estos resultados concuerdan con, Pelaez León, (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (Doctor

en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos) El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

## CONCLUSIONES

El clima organizacional en la empresa Jeshua Operador Logístico, está en un nivel regular; esto se debe fundamentalmente a las escasas posibilidades que brinda la empresa para el desarrollo personal y profesional con perspectivas de futuro.

En general, los trabajadores de la empresa Jeshua Operador Logístico, se encuentran satisfechos con sus actividades laborales; esta satisfacción se explica fundamentalmente por las buenas condiciones de trabajo, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y por las buenas relaciones que mantienen los trabajadores con sus jefes directos.

Existe una relación significativa y directa entre los aspectos del clima organizacional, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con la satisfacción laboral de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

Implementar políticas que promuevan el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión de la empresa.

Reestructurar el Plan de capacitación, haciendo participe a trabajadores y directivos el mismo que debe tener como objetivo general la autorrealización personal y modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio permitiendo incrementar la motivación.

Elaborar documentos de control para medir eficientemente los resultados de cada trabajador, con resultados cuantitativos y cualitativos de cada puesto de trabajo; para evitar favoritismos y toma de decisiones subjetivas, en apoyo a toma de decisiones relativas a promociones o emisión de reconocimiento.

## BIBLIOGRAFIA

- Casas, J. (2012). *Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Centro Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Nacional de Piura*. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Guerrero, C. (2012). *Análisis del Clima Laboral con Relación a la Satisfacción de los Trabajadores en la Municipalidad distrital de las Lomas*. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
- Hernández, V. & Rojas, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de Clima Organizacional para una industria farmacéutica*. Universidad ICESI, Cali, Colombia. Disponible en: [https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta\\_a\\_creacion\\_instrumento.pdf](https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_a_creacion_instrumento.pdf)
- Ipinza, F. (2013). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia (1a edición)*. CENTRUM Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Luengo, Y. (2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial*. Universidad del Zulia, Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela. Disponible en: [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_busca/archivo.php?codArquivo=6172](http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?codArquivo=6172)
- Tume, A. (2011). *Estudio de Clima Laboral y el Desempeño de los Trabajadores Nombrados del Gobierno Regional de Piura.2011*. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
- Maturana, H. (1989). *El árbol del Conocimiento*. Santiago, Chile: Editorial Universitaria.
- Monteza, N. (2010). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico- Hospital ESSALUD, Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy)

- [pdf](#) Valverde, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Palma, S. (2002). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Lima, Perú.
- Peales, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Pérez, R. & Sánchez, Y. (2005). *Clima Organizacional y Calidad del cuidado de Enfermería en la emergencia de adultos del hospital militar del Ejército “Dr. Vicente Salías Sanoja” Fuerte Tiuna, Caracas. Segundo Semestre del año 2005*. Universidad Central de Venezuela, Caracas, República Bolivariana de Venezuela. Disponible en : <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/346/1/Tesis%20Clima%20organizacional.pdf>
- Rojas, C. (2013). *Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de las Principales Universidades Sucreñas*. Sucre, Colombia. Disponible en: <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/desarrollogerencial/index.php/desarrollogerencial/article/viewFile/134/153>
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Universidad mann, Tacna, Perú. Disponible en: [http://www.academia.edu/12094465/1.5\\_HIP%C3%93TESIS.....](http://www.academia.edu/12094465/1.5_HIP%C3%93TESIS.....)  
[..... 8 1.5.1 Hip%C3%B3tesis General.....](#)  
[..... 8](#)

# ANEXOS

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Jeshua Operador Logístico	<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Jeshua operador logístico año 2015?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICOS:</b></p> <p><b>P1.</b>¿Cómo influye en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico el clima organizacional?</p> <p><b>P2.</b>¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico?</p> <p><b>P3</b> ¿Qué relación existe entre las dimensiones del clima laboral y los factores de la satisfacción laboral en la empresa Jeshua Operador Logístico?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico año 2015.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p><b>O1.</b>Identificar el nivel de clima organizacional que se presenta en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.</p> <p><b>O2.</b>Identificar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logístico.</p> <p><b>O3.</b> Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y los factores de la satisfacción laboral en la empresa Jeshua Operador Logístico</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p><b>H1.</b> Existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.</p> <p><b>H2.</b> Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.</p> <p><b>H3.</b> Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.</p> <p><b>H4.</b> Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.</p> <p><b>H5.</b> Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Jeshua Operador Logística.</p>	<p>Clima Organizacional</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Encuestas a:</p> <p>Colaboradores Operativos</p> <p>Colaboradores Administrativos.</p>

## ANEXO 2. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

### ESCALA DE OPINIONES SATISFACCION LABORAL

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( )

Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA

De Acuerdo: A

Indeciso: I

En Desacuerdo: D

Total Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
Me agradan trabajar con mis compañeros					
Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
El ambiente donde trabajo es confortable					
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
Me disgusta mi horario					
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
Mí trabajo me hace sentir realizado.					
Me gusta el trabajo que realizo					

No me siento a gusto con mi jefes(s)					
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
Me siento complacido con la actividad que realizo.					
Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## **ESCALA CLIMA ORGANIZACIONAL**

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( )

Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y coloque el número, que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Todo o Siempre : 5  
 Mucho : 4  
 Regular o Algo : 3  
 Poco : 2  
 Ninguno o Nunca : 1

	5	4	3	2	1
Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
Se valora los altos niveles de desempeño					
Los trabajadores están comprometidos con la organización					
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
Existen suficientes canales de comunicación.					
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					

Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
Existe buena administración de los recursos.					
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.					
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
La empresa promueve el desarrollo del personal.					
Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.					
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
Se reconocen los logros en el trabajo.					
La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
Existe un trato justo en la empresa					
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					



**GRUPO JESHUA**  
SEGURIDAD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD

## CONSTANCIA

**EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA JESHUA  
OPERADOR LOGISTICO SAC, QUE SUSCRIBE:**

**HACE CONSTAR**

Que la Señorita: **ADALY HILDAURA ORDINOLA LOPEZ**, alumna de la Escuela de Administración de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura ha realizado su trabajo de Investigación en nuestra empresa denominado: **“RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JESHUA OPERADOR LOGISTICO S.A.C PIURA, AÑO 2015”**, para optar el grado de Licenciada en Ciencias Administrativas.

Se expide la presenta constancia, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Piura, 23 de junio de 2015.

  
JESHUA OPERADOR LOGISTICO SA  
William Rodolfo Castro Arambulo  
TITULAR GERENTE

