



UAP

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TEMA:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

AUTOR:

Br. Jesús GUZMÁN ARRIAGA

ASESOR:

Mg. Yony Raúl CHAMBILLA PARI

MADRE DE DIOS – PERÚ

2016

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis amigos Carlos, Eva y Manuel quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mis padres Vidal y Margarita quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mi compañera y esposa Luzmila quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

Br. Jesús GUZMÁN ARRIAGA.

AGRADECIMIENTO

Sobre todas las cosas agradezco a la Universidad Alas Peruanas por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis, Mg. Yony Raúl CHAMBILLA PARI por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante a en mi carrera profesional.

Br. Jesús GUZMÁN ARRIAGA.

RESUMEN

Actualmente existe aceptación respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre la satisfacción laboral en general, ni tampoco sobre los aspectos específicos, tales como relaciones interpersonales, reconocimiento del trabajo y autonomía en el trabajo.

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la DRTC-MDD. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional y de satisfacción laboral, a un total de 46 trabajadores de un organismo público de la DRTC-MDD. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento.

Para el análisis de los resultados de la encuesta se ha construido los descriptores de análisis para las variables y para las dimensiones, de acuerdo a ello se realizó la interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta, posteriormente se realizó la prueba de hipótesis a través de la prueba r de Pearson. El coeficiente de correlación entre las variables Clima organizacional y satisfacción laboral es de 0,746; lo cual evidencia que existe una relación directa y significativa entre las variables analizadas, asimismo, el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,557; lo cual indica que el 55,7% de los cambios observados de la variable satisfacción laboral es explicado por la variación de la variable Clima organizacional.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

There is now acceptance regarding the organizational climate and job satisfaction are key variables in the management of organizations. However, it is unclear what specific effects that these variables on job satisfaction in general are, nor on specific, such as interpersonal relationships, recognition of work and autonomy at work aspects.

The aim of this study was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of workers Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios. Questionnaires of organizational climate and job satisfaction were applied to a total of 46 workers of a public body of Madre de Dios. The questionnaires were answered individually and in a single moment.

For the analysis of the survey results has been built descriptors analysis for variables and dimensions, according to this interpretation of the results of the survey, then the hypothesis test was conducted through Pearson r test. The correlation coefficient between the variables Organizational climate and job satisfaction is 0.746; which shows that there is a direct and significant relationship between the variables analyzed also the determination coefficient R-squared is 0.557; which indicates that 55.7% of the observed changes in job satisfaction variable is explained by the variation of organizational climate variable.

KEYWORDS: organizational climate, job satisfaction

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Delimitación de la investigación.....	14
1.3. Formulación del problema.....	14
1.3.1. Problema principal.....	14
1.3.2. Problemas secundarios.....	14
1.4. Objetivos de la investigación.....	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2. Objetos específicos.....	15
1.5. Hipótesis y variables de la investigación.....	16
1.5.1. Hipótesis general.....	16
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	16
1.5.3. Variables de la investigación.....	17
1.6. Diseño de la investigación.....	17
1.6.1. Tipo de investigación.....	19
1.6.2. Nivel de investigación.....	19
1.6.3. Métodos de investigación.....	19
1.7. Población y muestra de la investigación.....	20
1.7.1. Población.....	20
1.7.2. Muestra.....	20
1.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
1.8.1. Técnicas.....	21
1.8.2. Instrumentos.....	21
1.9. Justificación e importancia de la investigación.....	22

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Definición de términos básicos	43
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
3.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	48
3.2. Prueba de hipótesis	58
3.3. Presentación de resultados	70
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla A. Detalles de la población de estudio.....	20
Tabla B. Detalles de la muestra del estudio.....	20
Tabla 1. Descriptores para el análisis de la variable clima organizacional.....	48
Tabla 2. Descriptores para el análisis de la dimensión Relaciones interpersonales.....	48
Tabla 3. Descriptores para el análisis de la dimensión Reconocimiento del trabajo.....	49
Tabla 4. Descriptores para el análisis de la dimensión Autonomía.....	49
Tabla 5. Descriptores para el análisis de la variable satisfacción laboral.....	50
Tabla 6. Resultados generales según variables y dimensiones.....	51
Tabla 7. Resultados generales de la variable Clima organizacional.....	53
Tabla 8. Resultados generales de la Dimensión Relaciones interpersonales.....	54
Tabla 9. Resultados generales de la Dimensión Reconocimiento del trabajo.....	55
Tabla 10. Resultados generales de la Dimensión Autonomía.....	56
Tabla 11. Resultados generales de la variable Satisfacción laboral.....	57
Tabla 12. Estadísticos descriptivos para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.....	58
Tabla 13. Correlaciones para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.....	59
Tabla 14. Resumen del modelo para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.....	59
Tabla 15. ANOVA para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.....	59
Tabla 16. Coeficientes para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.....	60
Tabla 17. Estadísticos descriptivos para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.....	61
Tabla 18. Correlaciones para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.....	62
Tabla 19. Resumen del modelo para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.....	62
Tabla 20. ANOVA para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.....	62

Tabla 21. Coeficientes para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.....	63
Tabla 22. Estadísticos descriptivos para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.....	64
Tabla 23. Correlaciones para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.....	65
Tabla 24. Resumen del modelo para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.....	65
Tabla 25. ANOVA para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.....	65
Tabla 26. Coeficientes para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.....	66
Tabla 27. Estadísticos descriptivos para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.....	67
Tabla 28. Correlaciones para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.....	68
Tabla 29. Resumen del modelo para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.....	68
Tabla 30. ANOVA para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.....	68
Tabla 31. Coeficientes para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: La teoría de la motivación - Higiene de Herzberg.	37
Gráfico 2. Resultados generales de la variable Clima organizacional.	53
Gráfico 3. Resultados generales de la Dimensión Relaciones interpersonales.	64
Gráfico 4. Resultados generales de la Dimensión Reconocimiento del trabajo.	55
Gráfico 5. Resultados generales de la Dimensión Autonomía.	56
Gráfico 6. Resultados generales de la variable Satisfacción laboral.	57

INTRODUCCIÓN

El presente estudio comienza a desarrollarse sobre la importancia que tiene el clima organizacional y satisfacción laboral en el mundo de las organizaciones, se presenta información sobre los antecedentes de la temática, resaltando su importancia y su auge.

En primer capítulo se realiza el planteamiento metodológico, seguido de la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis y variables de la investigación, variables de la investigación, diseño, tipo, nivel de investigación, métodos de investigación, población y muestra de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y su justificación e importancia de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico de la investigación, el cual contiene definiciones y conceptos utilizados en la temática; de igual forma se presenta el marco contextual utilizado como soporte de la investigación, el cuál utiliza la metodología deductiva; partiendo de un estudio sobre el tema a nivel mundial, en el que se utilizó el modelo de investigación estratégica. De igual forma se utilizó un estudio sobre la investigación de los niveles estratégicos, tácticos y operativos; así como un estudio referente al contenido de clima organizacional y satisfacción laboral y se realizó un ejercicio de análisis donde se resumieron los hallazgos principales.

El capítulo tres se centra en la presentación del informe de investigación, para ello se utilizan un conjunto de instrumentos estadísticos (Tablas y Gráficas), que permiten la explicación de los hallazgos encontrados a través de la aplicación del instrumento de consulta. El informe contiene soporte cuantitativo, así como un resumen cualitativo detallado de la información proporcionada por la institución estudiada.

En este capítulo también se presenta el análisis dinámico de la información donde se aceptan o rechazan las hipótesis de investigación y el análisis de correlación, que consiste en una crítica exhaustiva al marco contextual de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que fueron fruto de la investigación, así como la bibliografía consultada y algunos anexos que se consideraron de vital importancia.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

Según Behar (2008, p.28), Todo problema aparece a raíz de una dificultad, la cual se origina a partir de una necesidad en la cual aparecen dificultades sin resolver. Diariamente se presentan situaciones de muy diversos órdenes, una situación determinada puede presentarse como una dificultad la cual requiere una solución a mayor o menor plazo.

El clima organizacional en la actualidad es de interés para casi todas las empresas e instituciones del estado, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación y, por ende, su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros.

En la actualidad los dirigentes empresariales, han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; sería una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio. Como lo señala en su investigación Peña (2013) que las empresas para obtener resultados positivos ante dicha situación, han concluido que la clave es el recurso humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y; así lograr un clima organizacional satisfactorio.

El presente estudio está centrado en conocer la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios. Diversos estudios señalan que los trabajadores que confrontan inadecuadas condiciones de trabajo, empleo

inestable, escasos salarios y beneficios, pobre salud y seguridad, tienen frustración e insatisfacción con bajos niveles de desempeño y productividad que se traducen en niveles de calidad inferiores. El nivel de clima organizacional de la empresa y satisfacción laboral del empleado son indicadores que deben ser tomados en cuenta para planificar y ejecutar estrategias que permitan revertir esta situación.

La gerencia de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, afirma que su organización presenta síntomas que podrían afectar el clima organizacional y satisfacción laboral. Los aspectos que se encontraron que son motivo de preocupación y de análisis, son los factores de insatisfacción por el trabajo en general, falta de confianza y apoyo, falta de cooperación entre los miembros y el ambiente físico del trabajo. Esta situación ha llevado a que los empleados trabajen en un ambiente, que puede ser percibido como inadecuado y con el tiempo podría desmejorar el comportamiento laboral de sus integrantes.

En ésta perspectiva, se ha considerado conveniente analizar cómo se manifiesta el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, Institución que tiene como misión principal, conducir la gestión pública regional en cuanto a transportes y comunicaciones de acuerdo a sus competencias exclusivas compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región.

Esta dirección del gobierno regional de Madre de Dios, requiere que se encuentre en óptimas condiciones en el manejo de sus recursos, principalmente de sus capacidades humanas, soporte fundamental para cumplir con su visión institucional conformando una organización líder que inspire confianza y credibilidad, con capacidad de dinamizar las actividades de los medios de transportes y de comunicaciones de la región de Madre de Dios.

Por ello, es que, se ha realizado el presente estudio con la finalidad de conocer si se manifiesta alguna relación del clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y

Comunicaciones de Madre de Dios.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El conocimiento será de mayor profundidad que el exploratorio, el propósito de este es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, como:

Delimitación social: Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios.

Delimitación espacial: Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios.

Delimitación temporal: Año 2015.

Delimitación conceptual: Clima organizacional y Satisfacción laboral.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2010, p.36), sostiene que: "(...) En realidad, plantear un problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación. (...)".

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015?

1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS.

¿En qué medida se relacionan las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015?

¿En qué medida se relacionan el Reconocimiento del trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015?

¿En qué medida se relacionan la Autonomía y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Según Hernández, et al. (2010, p.37). Los objetivos de investigación señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio.

Asimismo, para Carrasco (2013, p.159). Los objetivos son los propósitos esenciales que se van a lograr como consecuencia del desarrollo del trabajo de investigación. Señalan y orientan el camino y norte que debe seguir el investigador, como un gran faro que permite al navegante llegar al puerto deseado.

1.4.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

1.4.2. OBJETOS ESPECÍFICOS.

Analizar la relación que existe entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

Estudiar la relación que existe entre el Reconocimiento del trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

Establecer la relación que existe entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

Para Hernández, et al. (2010, p.92). Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente (Williams, 2003) y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. Cabe señalar que en nuestra vida cotidiana constantemente elaboramos hipótesis acerca de muchas cosas y luego indagamos su veracidad.

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL.

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS.

Existe una relación directa y significativa entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

Existe una relación directa y significativa entre el Reconocimiento del trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

Existe una relación directa y significativa entre la Autonomía y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

1.5.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

Para Hernández, et al. (2010, p.93). Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida.

En el presente estudio las variables fueron:

VARIABLE (1): Clima organizacional.

INDICADORES:

- Relaciones interpersonales.
- Reconocimiento del trabajo.
- Autonomía.

VARIABLE (2): Satisfacción laboral.

INDICADORES:

- Condiciones físicas en el trabajo.
- Participación en las decisiones.
- Trabajo.

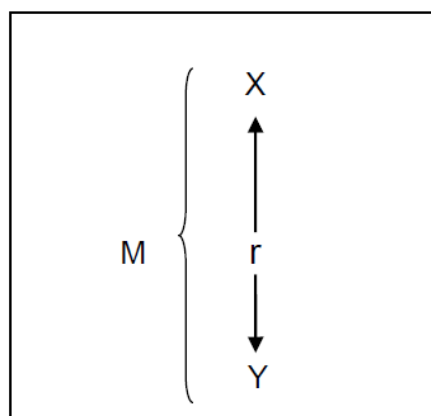
1.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Para Carrasco (2013, p. 58-59). Los diseños de investigación tienen suma importancia, en tanto guían y orientan metodológicamente la conducción del proceso de investigación, facilitando la formulación del problema, la hipótesis y el logro de los objetivos de investigación, en el contexto social o natural donde se presenta o identifica la situación problemática.

Según Hernández, et al. (2010, p.120) “(...) el investigador debe visualizar de manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. (...)”.

Asimismo, para Hernández, et al. (2010, p.81). Las investigaciones de diseño Correlacional tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Esta investigación es de diseño descriptiva correlacional, donde la muestra fue seleccionada en forma no probabilístico de carácter intencionado.



Donde:

M = Población de trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

X = Clima organizacional.

Y = Satisfacción laboral.

r = Posible relación.

1.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para Carrasco (2013, p.43). El tipo de estudio depende del objetivo de la investigación que se va a realizar.

El trabajo es una investigación **básica de tipo social** que tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios.

1.6.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El nivel de investigación es **relacional**, porque se determinó el nivel de relación que existe entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios.

1.6.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Para Behar (2008, p.38). El **enfoque cuantitativo** tiene una innegable potencia para el tratamiento de los datos más concretos; mientras que el cualitativo es una poderosa herramienta para entrar en la profundidad de los sentimientos, por ejemplo. Actuando en procesos concretos de investigación, cada enfoque cubre las debilidades del otro; ratifica o niega sus resultados (es decir, incita a la crítica).

Obviamente, la validez en este caso depende de un doble criterio. Esta combinación de metodologías es también entendida como una estrategia de

triangulación: triangulación metodológica. “Triangulación” es un término utilizado clásicamente en navegación para hacer alusión a la toma de múltiples referencias para localizar una posición desconocida.

El presente estudio es una investigación cuantitativa con diseño correlacional, porque es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1. POBLACIÓN.

La población es de 46 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla A. Detalles de la población de estudio.

DETALLE	SUB TOTAL
Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.	46
TOTAL	46

Fuente: Oficina del personal de la DRTC – MDD.

1.7.2. MUESTRA.

La muestra fue compuesta por una selección no probabilístico de carácter intencionado de 46 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla B. Detalles de la muestra del estudio.

DETALLE	PORCENTAJE	SUB TOTAL
---------	------------	-----------

Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.	100%	46
TOTAL	100%	46

Fuente: Oficina del personal de la DRTC – MDD.

1.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para Behar (2008, p.55). La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. Todo lo que va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de cual empleó. La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

1.8.1. TÉCNICAS.

Fue utilizada la técnica de la **encuesta**, porque, es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, además permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

1.8.2. INSTRUMENTOS.

Como instrumento se aplicó el **cuestionario**, con un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en la evaluación del fenómeno del presente estudio.

En resumen:

TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE
Encuesta.	Cuestionario.	Trabajadores.

1.9. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Para Hernández, et al. (2010, p.39). La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización.

Esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones de la institución objeto de estudio y así poder evidenciar las diferentes dinámicas y percepciones que tienen los trabajadores, del clima organizacional de la institución, esto como necesidad de desarrollar y fortalecer el trabajo en equipo y que asegure un espacio de participación activa, tranquila donde permita 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.

Además, el estudio permitirá conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permiten informar acerca del estado situacional de la problemática institucional.

Esta investigación se justifica por su relevancia social, porque las conclusiones encontradas y las recomendaciones formuladas serán alcanzadas a la Presidencia Ejecutiva Regional con la expectativa de que sirvan como insumo o fuente para la implementación de actividades orientadas a mejorar el bienestar de

los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Asimismo, se justifica por las implicaciones prácticas, ya que permitirá seguir precisando e investigando más factores del clima organizacional que incidan o influyan en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios. También se justifica por su valor teórico, porque pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

Por la utilidad metodológica; esta investigación está enmarcada en un esquema lógico, sistémico, secuencial. Incluye un diseño de investigación que orienta el desarrollo de la investigación, con organización adecuada de datos estadísticos; que servirán de modelo para la realización de otras investigaciones

Y Además permitirá conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Madre de Dios, resultados que servirán de insumo para la implementación de políticas institucionales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Los antecedentes de la investigación, se basan en crear un análisis crítico de investigaciones previas para determinar su enfoque metodológico, especificando su relevancia y diferencias con el trabajo propuesto y las circunstancias que lo justifican.

INTERNACIONALES:

Peña (2015), en su tesis "*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*", concluye que:

Los resultados obtenidos en la presente investigación reportan que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad.

En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los

compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas).

A su vez, reportan que está bien definida la distribución de las tareas, responsabilidades y funciones a llevar a cabo cada trabajador en todos los niveles; los beneficios que reciben (paquete de gratificaciones y los sistemas de incentivos) son de acuerdo a los niveles de cada uno de los trabajadores, así como las oportunidades de obtener un ascenso; y la comunicación con los compañeros son adecuadas y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe.

Por último, proporcionar retroalimentación a los directivos de la empresa objeto de estudio, se entregará un informe con los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas otorgadas por los trabajadores. Se incluirá, además, una propuesta con estrategias de mejora, de reforzamiento y/o de cambio, aprovechando las áreas de oportunidad. A su vez, hacer hincapié en el proceso de inducción para favorecer el sentimiento de pertenencia, conocer la misión, visión y los valores de la empresa para que se sientan incluidos en el logro de objetivos y en los resultados de productividad; reforzar los procesos de comunicación formal e informal, incrementando los elementos que se refieren a proporcionar reconocimiento al personal (por el esfuerzo, por ser eficiente, por su rendimiento, por estar capacitado, por hacer propuestas innovadoras y otros.).

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011), en su estudio "*Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*", llegaron a las siguientes principales conclusiones:

Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general, ni tampoco sobre

los aspectos específicos del desempeño, tales como el comportamiento normativo, la productividad y las relaciones sociales.

Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

NACIONALES:

Pérez y Rivera (2015), en su investigación "*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013*", llegó a las siguientes principales conclusiones:

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Hospinal (2013), en su investigación "*Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C.*", concluye que:

Los aspectos que se encontraron más interesantes que son motivo de preocupación y de análisis, son los factores de satisfacción por el trabajo en general, confianza, apoyo, cooperación entre los miembros y el ambiente físico del trabajo. Esta situación ha llevado a que los empleados trabajen en un ambiente, que puede ser percibido como inadecuado y con el tiempo podría desmejorar el comportamiento laboral de sus integrantes.

Los factores críticos del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento; su importancia en conjunto es de 99.1%. Los factores críticos de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe, la importancia en conjunto de éstos cuatro factores alcanza el 99.8%. El clima organizacional impacta en un 84.6% a la satisfacción laboral, porque el pvalue <0.05 y el R2 es 84.6%.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su investigación "*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*"; llegaron a las siguientes principales conclusiones:

Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que, en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado.

2.2. BASES TEÓRICAS.

La fundamentación científica, es una de las fases más importantes de todo trabajo de investigación, en el que se desarrolló las teorías que fundamentaron el problema en estudio con base al planteamiento del problema que se ha realizado.

Para Carrasco (2013, p.123). Para referirnos al conjunto de conocimientos, enunciados precisos y verdaderos así como a ideas puntuales acerca del tema y variables del problema de investigación, tales como teorías, categorías, conceptos y enfoques que permiten tener información cierta sobre ellas, y poder explicar plenamente el universo teórico donde se desenvuelve el problema en estudio, se va a emplear la expresión fundamento teórico, que resulta apropiada para referirnos no solamente a las teorías y enfoques que sustentan el estudio (marco teórico), sino también a las conclusiones cercanas y conexas que otros investigadores han obtenido respecto al problema de investigación con estudios relacionado o similares (antecedentes teóricos) y así como al conjunto de términos claves con sus respectivos significados (marco teórico conceptual). En tal sentido consideremos necesarios los siguientes elementos: antecedentes teóricos, marco teórico y marco conceptual. En muchos libros de investigación puede encontrarse que con el sinónimo de marco teórico se designan los tres elementos indicados, pero en el presente estudio, el marco teórico está incluido en el fundamento teórico.

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.

Según Hospinal (2013). Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella.

Las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante. Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, cuyo propósito es lograr auto sostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicios.

Las organizaciones reclutan y seleccionan sus recursos humanos para alcanzar con ellos, y mediante ellos, objetivos organizacionales. Una vez reclutados y seleccionados, los individuos tienen objetivos personales que luchan por alcanzar, y muchas veces se valen de la organización para lograrlo.

La interdependencia de las necesidades del individuo y la organización es muy grande. La relación individuo-organización no es siempre cooperativa y satisfactoria; muchas veces es tensa y conflictiva. El individuo debe ser eficaz (alcanzar los objetivos organizacionales mediante su participación) y ser eficiente (satisfacer su necesidad individual mediante su participación) para sobrevivir dentro del sistema.

Existe siempre una relación de intercambio entre los individuos y la organización. El individuo ingresa a la organización cuando espera que su satisfacción sea mayor que sus esfuerzos personales. La organización espera que la contribución de cada individuo sobrepase los costos de tener personas en la organización; la organización espera que los individuos contribuyan con más de lo que ella les brinda (Chiavenato, 1999).

Una organización laboral puede verse como un micro-ambiente, un subconjunto abierto limitado en el espacio y el tiempo, compuesto por individuos, puestos y áreas de trabajo, sus actividades y una variedad de elementos, tanto del medio físico o natural como de carácter cultural.

Un hecho de especial importancia es que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de la percepción que posee el trabajador de ellos. Su percepción depende entonces, en buena medida, de las actividades, interacciones y las experiencias que cada miembro de la organización obtuvo en su quehacer en la empresa (Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009).

Un modelo de administración inteligente permite manejar un esquema de medición multidimensional que incluye, en sus análisis, algunos elementos que intervienen en el proceso productivo que no han sido tomados en consideración, como el índice actitudinal, que puede ser expresado en término del número de trabajadores que ofrecen una actitud positiva dividido entre el número de trabajadores totales. El índice actitudinal puede formularse en función de una ponderación de factores que se podrían medir cualitativamente. Un ejemplo de índice actitudinal se puede componer de tres elementos fundamentales: cortesía, compromiso y trabajo en equipo (Martínez, Valdiviezo & Zevallos, 2010).

En términos conceptuales existen muchas definiciones del concepto de clima laboral u organizacional (Peiró, 1985; Salgado, Remeiseiro & Iglesias, 1996; Furnham, 2001; Boada, Vallejos & Agulló, 2004; Peraza & García, 2004; Rodríguez, 2004; Patterson, et al., 2005; Reza & Jahandari, 2005; Martin & Cullen, 2006); muchas de estas definiciones derivan del enfoque teórico que presenten los autores respecto al concepto (clima como variable dependiente, independiente, mediadora, etc). Para la presente investigación se ha tomado la definición de Litwin & Stringer (1968), la cual señala que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos por los

Según, Litwin & Stringer (1968), citado por Rodríguez (2007), la cual señala que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos

subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores.

Asimismo, Acosta y Venegas (2010) mencionan que desde 1968, Litwin y Stringer fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizacional bajo una perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo. El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que él define como la manera en la cual las personas perciben e interpretan el medio en el que realizan sus actividades laborales y que influye en su comportamiento individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras. De manera concluyente y para efectos de este estudio el Clima Organizacional se define como la manera en la cual las personas perciben e interpretan el medio en el que realizan sus actividades laborales y que influye en su comportamiento.

Una de las teorías que nos ayuda a interpretar el clima organizacional del personal de la empresa objeto de estudio es la Teoría de los Sistemas de Likert, la cual menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima:

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Torrecilla (2005) expone que las variables consideradas en el concepto de Clima Laboral son: del ambiente físico, Estructurales, del ambiente social, Personales y las propias del Comportamiento organizacional.

Chagala (2011) señala que los modelos de diagnóstico buscan estructurar el estudio de la organización. El modelo tiene el propósito de explicar el funcionamiento de la organización, de sus elementos centrales y de las formas de relación entre estos elementos. “Un modelo se encuentra formado por un conjunto de variables y conceptos interrelacionados de tal forma que permite dar una explicación coherente del funcionamiento organizacional”. Rodríguez, (2001) citado por Chagala (2011). Para fines de estudio solo se tomarán en cuenta los modelos que están orientados al comportamiento humano. “Esos modelos tienen como misión comprender lo que los empleados hacen o dejan de hacer, no lo que realizan otros recursos como las máquinas” (Burke, 1988). Los modelos orientados al comportamiento humano: Modelo de seis casillas de Marvin Weisbord, Modelos de Congruencia de David Nadler y Michael Tushman, Modelo pragmático emergente de Harvey A. Hornstein y Noel M. Tichy, Modelo de

contingencia de Paul Lawrence y Jay Lorsch, Modelo de desempeño organizacional de David Hanna y Modelo de las 7 S. Para efectos de esta investigación y debido a las necesidades de la organización se selecciona el Modelo de Weisbord porque facilita el diagnóstico de Clima Organizacional.

El Modelo de las seis casillas de Marvin Weisbord se describe “como una pantalla de radar, señales luminosas que nos hablan de los puntos sobresalientes de la organización y de sus aspectos buenos y malos y sobre todo nos ayuda a visualizar la realidad”. (Burke, 1988) “Este modelo indica dónde se debe buscar y qué es lo que se debe buscar para diagnosticar los problemas de una organización” (French y Bell, 1996). El modelo requiere atender dos aspectos el formal y el informal, el primero representa la forma oficial en que se supone suceden las cosas y el segundo representa la forma en la cual suceden realmente las cosas. “La distinción entre formal e informal, es decir, que se supone lo que debe suceder, en comparación con lo que está sucediendo, es un poderoso elemento de la teoría del Desarrollo Organizacional y es un punto de partida para comprender la dinámica de la organización” (French y Bell, 1996). En ambos se debe de cuidar los procesos.

En su mismo modelo, Weisbord propone otro enfoque de diagnóstico orientado al bienestar y a una evaluación del potencial de la acción en el que congrega a todo el sistema, se encauza en el futuro, en estructurar las tareas que los individuos pueden auto estructurar y en facilitar el diagnóstico de problemas provocados por la influencia del medio ambiente. El Modelo de Weisbord que mide seis variables: Propósitos, Estructura, Relaciones, Recompensas, Liderazgo y Mecanismos auxiliares; y incluyendo una variable adicional llamada Actitud hacia el cambio, formula preguntas clave de diagnóstico para cada una de las variables. “Los problemas podrían estar ocasionados por estructuras inadecuadas, por un liderazgo deficiente, por propósitos que no son claros, también por la falta de mecanismos útiles” (French y Bell, 1996). El Modelo de Weisbord facilita el diagnóstico de problemas provocados por la influencia del medio ambiente externo, examinando en forma sistemática los procesos y las actividades de cada

subsistema de la organización, buscando señales de problemas y el reflejo que estas acciones han tenido en cada uno de ellos.

El término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (Schneider, 1975).

Para este efecto, el clima organizacional es considerado un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización. Es así como pueden existir múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida de la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo.

Al existir un ambiente agradable y confortable para las personas, éstas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo, no sólo quieren su trabajo rutinario, tratan además de buscar formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí, aportar diferentes ideas dentro de la organización. Si el individuo se siente motivado para realizar sus tareas, ya sea por estar a gusto en su grupo de trabajo, o estar bien remunerado (lo cual no es factor vital para estar realizado laboralmente), puede tener resultados sorprendentes en el desarrollo de nuevas ideas, en la solución creativa de problemas que se presentan dentro de la organización y en la realización personal.

Es claro que las personas que se sienten a gusto en su trabajo, que disfrutan lo que hacen y tienen buenas relaciones personales tanto con sus superiores como con sus compañeros, pueden rendir mucho más y representar el elemento más valioso para la empresa. Esto ha llevado como consecuencia que las

organizaciones han empezado a concebir una nueva forma de pensar y actuar frente a los individuos que componen las organizaciones, reflexionando una nueva concepción del hombre considerándolo más que una herramienta humana que aporta trabajo y producción a una persona que necesariamente debe ser considerado como un ente bio-psico-social, considerando que en ellos se encuentra cifrado el éxito de la organización y por ende la productividad y rentabilidad de la empresa.

Para que exista un buen clima debe crearse un ambiente en donde las personas que pertenecen a la organización se sientan cómodas, favoreciendo los aspectos físicos, psicológicos y sociales aptos para todos. Dentro de factores físicos está un lugar de trabajo confortable, zonas de descanso y esparcimiento, casinos y baños adecuados y otros. Los factores psicológicos se manifiestan con las relaciones entre el empleado y sus compañeros de trabajo, la forma como el superior se refiere a sus colaboradores, cómo los trata, los incentiva y los promueve. Los factores sociales tienen relación con los espacios de interacción social que se presentan, ceremonias de reconocimiento o agradecimientos y otros.

Todos estos factores afectan el desarrollo del individuo dentro de la organización, por lo que conforman el clima de ésta, y de acuerdo a como se manejen dichos aspectos, será un buen o mal clima.

Al existir un ambiente agradable y confortable para las personas, éstas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo, buscando formas de hacer que su labor se convierta en algo interesante y que puedan desde allí, aportar diferentes ideas dentro de la organización. Si el individuo se siente motivado para realizar sus tareas, ya sea por estar a gusto en su grupo de trabajo, puede tener resultados sorprendentes en el desarrollo de nuevas ideas, en la solución creativa de problemas que se presentan dentro de la organización y en la realización personal.

El clima organizacional en una institución (cualquiera sea el área de desarrollo de esta) puede significar una herramienta de intervención poderosa para mejorar todos los elementos de la estructura de la organización. Desde aquí podemos citar algunas definiciones de clima organizacional:

“Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (Litwin y Stringer, 1968).

“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (Sandoval, 2004).

“Un conjunto de características del lugar de trabajo percibidas por los individuos que trabajan en ese lugar y que sirve como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (Hodgetts & Altman, 1985).

“Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en qué éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (Rodríguez, 2001).

La percepción del clima organizacional depende en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa, con sus pares y sus superiores, de ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y, por ende, en el clima organizacional.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.

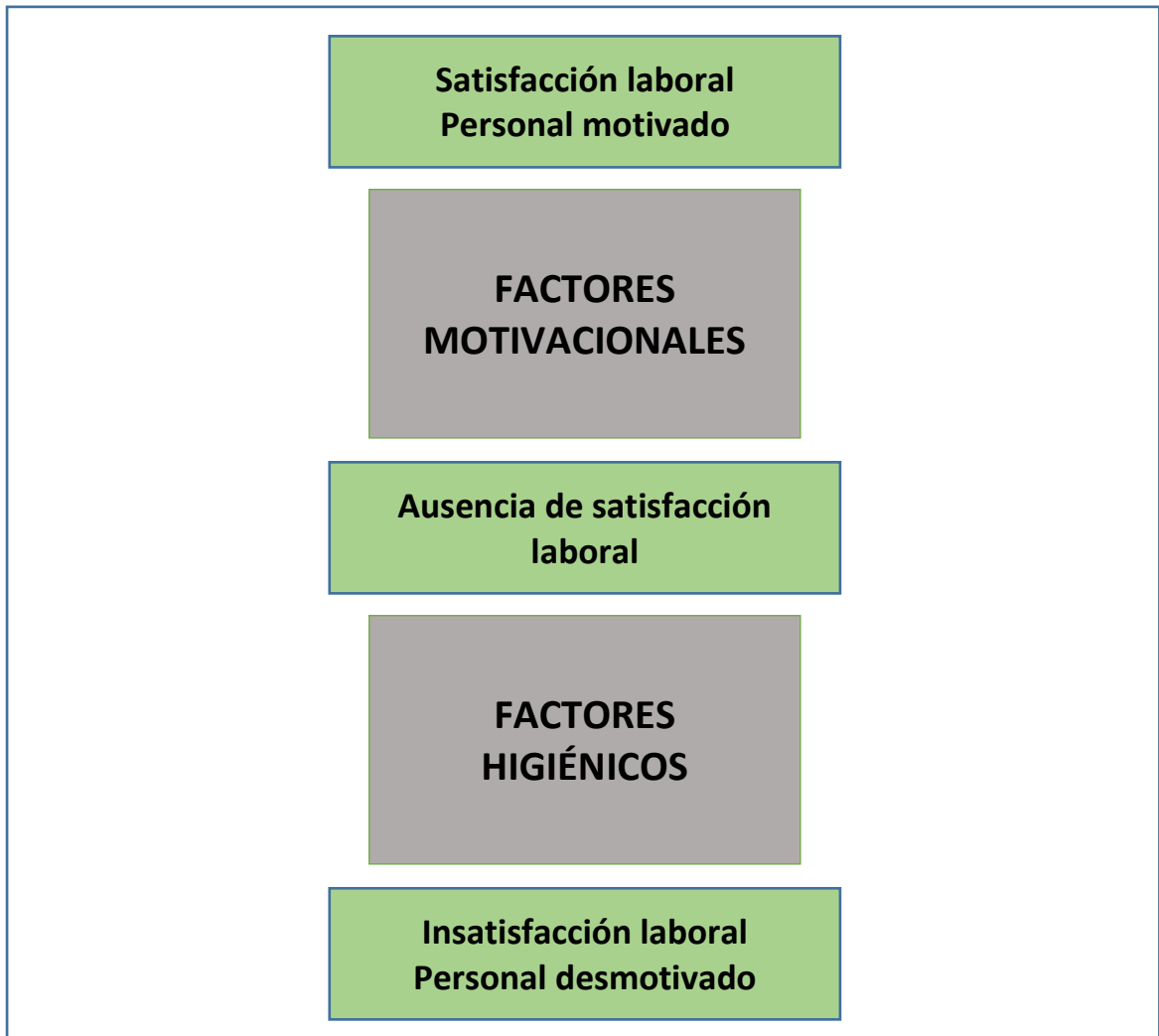
En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstrom, 2011). En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

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

Gráfico 1: La teoría de la motivación - Higiene de Herzberg.



Fuente: La teoría de la motivación - higiene de Herzberg (1959).

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

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

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

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

Teoría de los eventos situacionales. En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de

aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Peiró (2000) citado por Cuadra y Veloso (2007) menciona que la satisfacción laboral es la actitud ante el trabajo que más atención ha recibido por parte de la investigación y aunque el estudio de su naturaleza y sus causas comienzan en 1935 con Hoppock. Una actitud representa una predisposición a responder de forma favorable o desfavorable a personas u objetos del entorno, es un estado preparatorio, una conducta previa del comportamiento, según menciona Navarro et al (2010). No existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral y, a menudo, cada autor elabora una nueva definición según el desarrollo de su propia investigación. Algunos autores (como Locke, 1976; Newstrom & Davis, 1993; Muchinsky, 2000) hacen referencia a la satisfacción laboral como “un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas”. Otro grupo de autores (Porter, 1962; Harpaz, 1983; Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996; Brief & Weiss, 2001; Robbins, 2004) consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones y la definen como “una actitud generalizada ante el trabajo”. Navarro et al (2010) y Chiang y Ojeda (2011).

Así, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca en la concepción de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral, aseguran Peiró, González R., Bravo y Zurriaga (1995) quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo Chiang y Ojeda (2011). Respecto al tema de motivación, según Bateman (1999) la motivación es “el conjunto de fuerzas que llenan de energía, dirigen y sostienen los esfuerzos de una persona”. La motivación es anterior a la satisfacción al ser previa al trabajo, pero una vez que este se realiza, el grado de satisfacción que reporte influirá en la dinámica interactiva de la motivación; a su vez, ésta, como orientadora de la acción, incide en la satisfacción

laboral en tanto se relaciona las expectativas con los resultados de la conducta laboral y se evalúe su grado como suficiente y satisfactorio. Ramírez, et al (2008).

la satisfacción laboral, esta ha sido definida de múltiples formas, siendo considerada inicialmente como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (Davis & Newstrom, 1999), también ha sido definida como cogniciones o evaluaciones perceptuales de un individuo hacia su trabajo (Alfaro & Vecino, 1999). Mientras que hoy en día, la satisfacción laboral ha sido considerada como una actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo (Peiró, 1985; Gamero, 2003; Alcover, Martínez & Rodríguez, 2004).

En la actualidad la satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización Boada y Tous (1993. Referenciado por Chiang et al).

Asenjo, De Dios & Banqueri. (2012) a través de su estudio de cualificación y satisfacción Laboral, exploraron la relación entre la satisfacción laboral y el tipo de trabajo que se desempeñe.

Sus resultados mostraron que existe una relación entre la satisfacción en los puestos de trabajo y la previa preparación de los empleados. De hecho, el resultado general es que existe una diferencia significativa de satisfacción general entre los

trabajadores cualificados y no cualificados; además referencian que “el interés por la satisfacción laboral reside en que es una dimensión que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo Aldag y Brief, (1978). Se define como una respuesta emocional positiva al puesto de trabajo y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales de la persona Locke (1976) y Locke (1984). Por el contrario, la insatisfacción laboral sería la respuesta emocional negativa que ignora, frustra o niega los valores laborales del individuo (Locke, 1976); esta insatisfacción, cuando es muy alta, se relaciona con una baja eficiencia organizacional, que

puede expresarse además a través de falta de lealtad, negligencia, agresión o retiro debido a la frustración que siente el empleado (Flores, 1992)".

Chiang et al, (2010) sostiene que una de las razones por las que la satisfacción laboral es importante radica en que para la mayoría de los empleados esta constituye un fin en sí misma (o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal). La satisfacción y la insatisfacción laboral están asociadas, asimismo, con un número de consecuencias organizacionales.

Una de las teorías más conocidas sobre satisfacción laboral es la formulada por Herzberg. F., Mausner. B., y Snyderman. B. (1959, referenciado por Asenjo et al. 2012) la cual se conoce como la teoría de los Dos Factores. Según ésta, existen dos grupos de factores que influyen en la satisfacción: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en sentido amplio tales como salario, entorno o políticas de empresa. Según este modelo, los factores extrínsecos pueden evitar la insatisfacción, pero no pueden determinar la satisfacción, ya que ésta resulta condicionada por los factores intrínsecos tales como contenido, logro o responsabilidad. La teoría, plantea por tanto que la satisfacción laboral sólo puede ser generada por los factores intrínsecos, a los que se les llamó factores motivadores, mientras que la insatisfacción vendría determinada por factores extrínsecos, llamados higiénicos. Investigaciones posteriores comprobaron que la dicotomía entre ambos factores no está tan clara, sin embargo, se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante porque hay diferencias individuales respecto a la importancia que se le otorga a cada uno. Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario mostrar un hilo conductor que exponga cómo la satisfacción laboral está fundamentada en la motivación organizacional o laboral y de una u otra manera la afecta directamente.

Streers, Modwday & Shapiro (2004) afirman que los primeros intentos que se hicieron para entender la motivación humana datan del tiempo de los filósofos griegos, quienes se enfocaron en el concepto del hedonismo como la fuerza

principal que mueve el comportamiento. En esta época el individuo era visto como alguien que enfocaba sus esfuerzos para buscar el placer y evitar el dolor. De acuerdo a (Warr, 1985) la motivación es una especie de convivencia intrínseca, que puede ser medida y corresponde al resultado de los acontecimientos, que van acompañados de su recompensa.

Por su parte (Davis & Newstrom, 1991) plantean la existencia de dos tipos de motivadores: los intrínsecos y los extrínsecos. Los motivadores intrínsecos son las retribuciones internas que recibe una persona al realizar unas tareas; los motivadores extrínsecos son las retribuciones externas que se reciben independientemente del trabajo.

Hoy en día, los autores coinciden en señalar que ambas variables son independientes entre sí y que el constructo de clima organizacional es descriptivo, es decir, que expresa en sí una descripción sobre lo que hacen los miembros de una organización, siendo está la unidad de análisis en el estudio del clima, mientras que la satisfacción laboral obedece a una evaluación que hace un individuo de su trabajo, a partir de un componente afectivo y siendo el individuo la unidad de análisis en el caso de la satisfacción (Silva, 1996). Por demás no se ha podido establecer causalidad en la relación entre ambas variables (Silva, 1996; Chiang et al, 2004).

A través de meta análisis (Schratz, 1993); encontró que existen dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral que se han relacionado más históricamente entre sí de manera positiva y significativa. La dimensión de satisfacción laboral que más se han relacionado con el clima organizacional es la satisfacción general y en concreto con aspectos específicos como: sueldo, supervisión, compañeros y ascensos. Las dimensiones de clima organizacional que más se han relacionado con satisfacción laboral son: apoyo de supervisión, recompensas, presión, responsabilidad (autonomía individual en el trabajo), relaciones interpersonales (calidez), riesgo en la toma de decisiones, y las competencias del empleado.

La satisfacción laboral, por su parte, es una respuesta emocional positiva con relación al puesto ocupado que resulta de la evaluación hecha por el individuo respecto a si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo (Locke, 1976, 1984). En el polo opuesto se sitúa la insatisfacción laboral como una

respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales del individuo (Locke, 1976).

Desde su visión; (Peiró, 1985), señala que los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo. Mientras que los agentes de la satisfacción laboral son la propia persona, los supervisores, los compañeros. Fundamentándonos en todo lo expuesto anteriormente se puede efectuar el diagnóstico sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las principales instituciones y si esto incide o no en el desempeño de los colaboradores.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

CALIDAD DEL SERVICIO: Calidad es lo que se le da al cliente (hard quality), servicio es cómo se le da al cliente (soft quality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin embargo, en ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio. Comprende dos componentes: Calidad del Producto y Calidad Percibida: a) Calidad del Producto: Se puede definir como su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor. Se puede definir también como la aptitud para su uso (que sea idóneo para el uso al que está destinado). En las normas internacionales la palabra Calidad está definida como: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas

establecidas; b) Calidad percibida: Evaluación personal y subjetiva de los productos y/o servicios por parte del consumidor.

CLIMA ORGANIZACIONAL: se entiende por clima de una organización el conjunto de valores, fines, objetivos y reglas de funcionamiento de la Federación. Es decir, un clima organizacional es lo que permite diferenciar a las organizaciones entre sí. Los climas caracterizados por el compromiso, la solidaridad entre los miembros y el sentido comunitario pueden devenir en mejores resultados educativos. Los indicadores construidos toman en cuenta las actividades realizadas dentro de la federación.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Son las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. El clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización

COMPETENCIA: Organización que hace los mismos productos o productos sustitutos de los nuestros (que presta los mismos servicios o servicios sustitutos de los nuestros).

CULTURA ORGANIZACIONAL: La cultura organizacional es, pues, el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

EFICACIA ADMINISTRATIVA: Funcionalidad del proceso administrativo en términos de rendimiento administrativo y sus dimensiones básicas.

ENTORNO INSTITUCIONAL: Esta noción se define como el conjunto de relaciones establecidas entre las Federaciones y otros actores sociales

(educativos, religiosos, políticos, comunitarios, etc.). El modo en que cada Federación se relaciona con su entorno muestra cosas muy interesantes. Por un lado, permite observar de qué manera se diferencia de otras organizaciones, es decir la identidad cultural de la Federación (fines, ideario, espíritu, etc.). Por otro lado, muestra qué tanto las federaciones logran construir comunidades educativas en sus respectivos entornos. Los indicadores resumen relaciones con diversos actores en virtud de: tipo, calidad y cantidad de los vínculos.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: Es el agrupamiento ordenado de las actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales planteados (visión), la asignación de cada grupo determinado a un administrador con autoridad para liderarlo y supervisarlo, y el establecimiento de las medidas (sistemas y procedimientos) necesarios para procurar una coordinación vertical y horizontal con los demás miembros de la estructura de la institución.

PERCEPCIÓN DE PROBLEMAS: esta última variable intenta reflejar la forma en que las autoridades de la federación perciben los principales problemas que los preocupan. Estas percepciones nos permiten saber qué orden de prioridades y obstáculos forman parte de cada federación. Los indicadores construidos captan la opinión de quien contesta (miembro de la federación) con respecto a problemas y formas de resolverlos.

SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN: Con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona. (Locke, 1976).

TOMA DE DECISIONES: este concepto se define como el ámbito y la modalidad en las cuales una organización sopesa entre diferentes alternativas y elige una de ellas. La variable "toma de decisiones" incluye tres preguntas relacionadas: qué, cómo y quiénes deciden. Así podemos encontrar organizaciones con estructuras de decisión más verticales que otras y seguramente esto tendrá resultados diferenciales con respecto a las tareas de la Federación. Los indicadores

construidos recaban información acerca de reuniones, asambleas y estructura de poder.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se sintetiza los principales hallazgos de la investigación aplicando técnicas didácticas de presentación de la información (tablas y gráficos). El estudio se realizó con los trabajadores de la Dirección Regional de

Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, desarrollado con un total de 46 trabajadores.

Dentro de la primera actividad del trabajo de investigación se realizó la presentación de documentos a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios para poder aplicar los instrumentos de recolección de datos. Teniendo el permiso correspondiente de las autoridades de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, se procedió con la presentación de mi persona como investigador y del trabajo a realizar, teniendo una aceptación de los trabajadores a participar en todas las actividades expuestas.

Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios respondieron un total de 30 ítems, los cuales se distribuyeron del siguiente modo:

Variable CLIMA ORGANIZACIONAL; del ítem 01 al 05 corresponden a la dimensión Relaciones interpersonales, del ítem 06 al 10 corresponden a la dimensión Reconocimiento del trabajo y del ítem 11 al 15 corresponden a la dimensión Autonomía en la ejecución del trabajo.

Variable SATISFACCION LABORAL; del ítem 01 al 05 corresponden a la dimensión Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, del ítem 06 al 10 corresponden a la dimensión Satisfacción con la participación en las decisiones y del ítem 11 al 15 corresponden a la dimensión Satisfacción con su trabajo.

3.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Tabla 1. Descriptores para el análisis de la variable clima organizacional.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy agradable.	49 – 60	81% – 100%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que el clima organizacional es muy agradable en la institución.	Del 1 – 15 Puntaje máximo 60.
Agradable.	37 – 48	61% – 80%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que el clima organizacional es agradable en la institución.	
Poco agradable.	25 – 36	41% – 60%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que el clima organizacional es poco agradable en la institución.	
Desagradable.	13 – 24	21% – 40%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que el clima organizacional es desagradable en la institución.	
Muy Desagradable.	0 – 12	0% – 20%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que el clima organizacional es muy desagradable en la institución.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Descriptores para el análisis de la dimensión Relaciones interpersonales.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy agradable.	17 – 20	81% – 100%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que las relaciones interpersonales son muy agradables en la institución.	Del 1 – 5 Puntaje máximo 20.
Agradable.	13 – 16	61% – 80%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que las relaciones interpersonales son agradables en la institución.	
Poco agradable.	9 – 12	41% – 60%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que las relaciones interpersonales son poco agradables en la institución.	
Desagradable.	5 – 8	21% – 40%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que las relaciones interpersonales son desagradables en la institución.	
Muy Desagradable.	0 – 4	0% – 20%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que las relaciones interpersonales son muy desagradables en la institución.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Descriptores para el análisis de la dimensión Reconocimiento del trabajo.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
------------	--------------------	------------	-------------	-------

Muy agradable.	17 – 20	81% – 100%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que los reconocimientos del trabajo son muy agradables en la institución.	Del 6 – 10 Puntaje máximo 20.
Agradable.	13 – 16	61% – 80%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que los reconocimientos del trabajo son agradables en la institución.	
Poco agradable.	9 – 12	41% – 60%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que los reconocimientos del trabajo son poco agradables en la institución.	
Desagradable.	5 – 8	21% – 40%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que los reconocimientos del trabajo son desagradables en la institución.	
Muy Desagradable.	0 – 4	0% – 20%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que los reconocimientos del trabajo son muy desagradables en la institución.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Descriptores para el análisis de la dimensión Autonomía.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR SUJETO	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Muy adecuado.	17 – 20	81% – 100%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que la autonomía en el trabajo es muy adecuada.	Del 11 – 15 Puntaje máximo 20.
Adecuado.	13 – 16	61% – 80%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que la autonomía en el trabajo es adecuada.	
Poco adecuado.	9 – 12	41% – 60%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que la autonomía en el trabajo es poco adecuada.	
Desadecuado.	5 – 8	21% – 40%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que la autonomía en el trabajo es desadecuado.	
Muy Desadecuado.	0 – 4	0% – 20%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiesta que la autonomía en el trabajo es muy desadecuado.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Descriptores para el análisis de la variable satisfacción laboral.

CATEGORÍAS	PUNTAJE POR	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
------------	-------------	------------	-------------	-------

	SUJETO			
Muy satisfecho.	49 – 60	81% – 100%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios evidencia una satisfacción laboral muy adecuado.	Del 1 – 15 Puntaje máximo 60.
Satisfecho.	37 – 48	61% – 80%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios evidencia una satisfacción laboral adecuado.	
Poco satisfecho.	25 – 36	41% – 60%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios evidencia una satisfacción laboral poco adecuado.	
Insatisfecho.	13 – 24	21% – 40%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios evidencia una satisfacción laboral inadecuado.	
Muy insatisfecho.	0 – 12	0% – 20%	El trabajador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios evidencia una satisfacción laboral muy inadecuado.	

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestran los resultados generales obtenidos a través de los instrumentos de recojo de datos, los mismos que permitirán analizar mejor la información obtenida.

Tabla 6. Resultados generales según variables y dimensiones.

Nro. de Sujeto.	TOTAL / DIMENSION			TOTAL: Clima organizacional.	TOTAL: Satisfacción laboral.
	Relaciones interpersonales.	Reconocimiento del trabajo.	Autonomía.		
1	15	7	15	37	27
2	17	17	18	52	48
3	6	5	8	19	25
4	6	10	10	26	26
5	13	11	15	39	37
6	15	15	15	45	29
7	15	15	5	35	31
8	7	7	12	26	25
9	8	11	9	28	23
10	14	12	13	39	39
11	10	9	13	32	23
12	15	10	15	40	33
13	12	7	14	33	38
14	14	12	15	41	39
15	12	9	15	36	21
16	18	20	18	56	50
17	14	15	15	44	37
18	15	11	6	32	26
19	15	12	16	43	30
20	13	14	9	36	36
21	19	16	12	47	50
22	16	12	15	43	41
23	13	14	15	42	39
24	10	10	7	27	28
25	12	8	13	33	24
26	5	11	14	30	37
27	15	14	15	44	42
28	11	13	11	35	34

29	20	19	19	58	55
30	18	16	18	52	51
31	10	12	14	36	28
32	15	13	17	45	38
33	18	15	16	49	41
34	15	12	11	38	41
35	9	14	15	38	37
36	8	10	11	29	36
37	14	10	13	37	34
38	12	14	6	32	41
39	6	8	12	26	31
40	11	14	15	40	41
41	14	12	13	39	36
42	11	9	11	31	35
43	7	8	7	22	27
44	8	8	8	24	29
45	12	10	7	29	35
46	10	11	8	29	36
Total	573	542	579	1694	1610

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

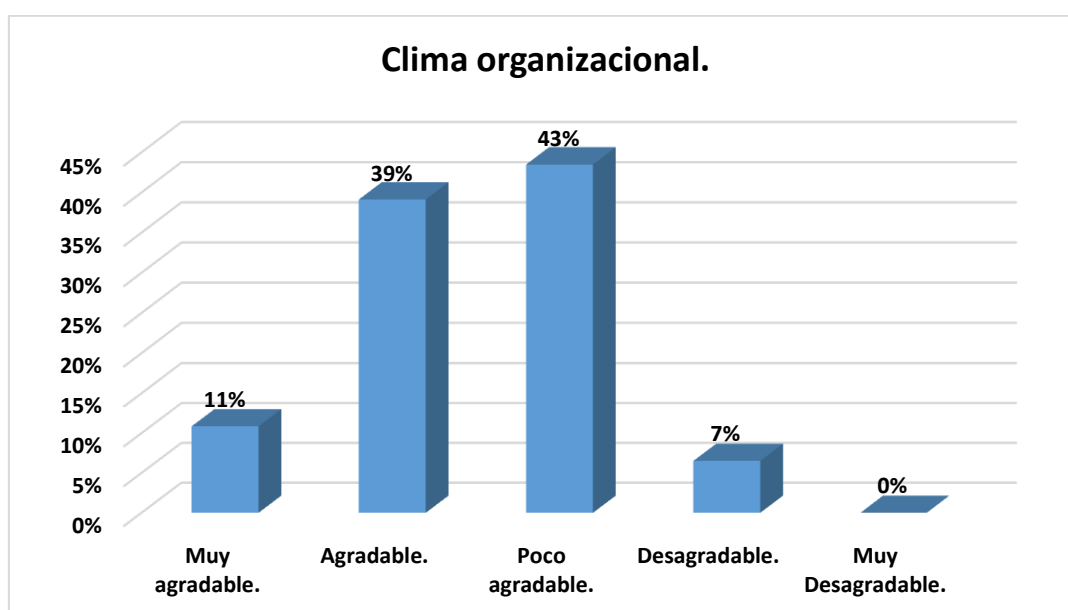
En la Tabla 6, se observan los resultados generales obtenidos con el cuestionario, sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 7. Resultados generales de la variable Clima organizacional.

Variable: Clima organizacional.		RESULTADOS GENERALES	
		f(i)	h(i)
CATEGORÍAS	Muy agradable.	5	11%
	Agradable.	18	39%
	Poco agradable.	20	43%
	Desagradable.	3	7%
	Muy Desagradable.	0	0%
TOTAL		46	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Gráfico 2. Resultados generales de la variable Clima organizacional.



Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

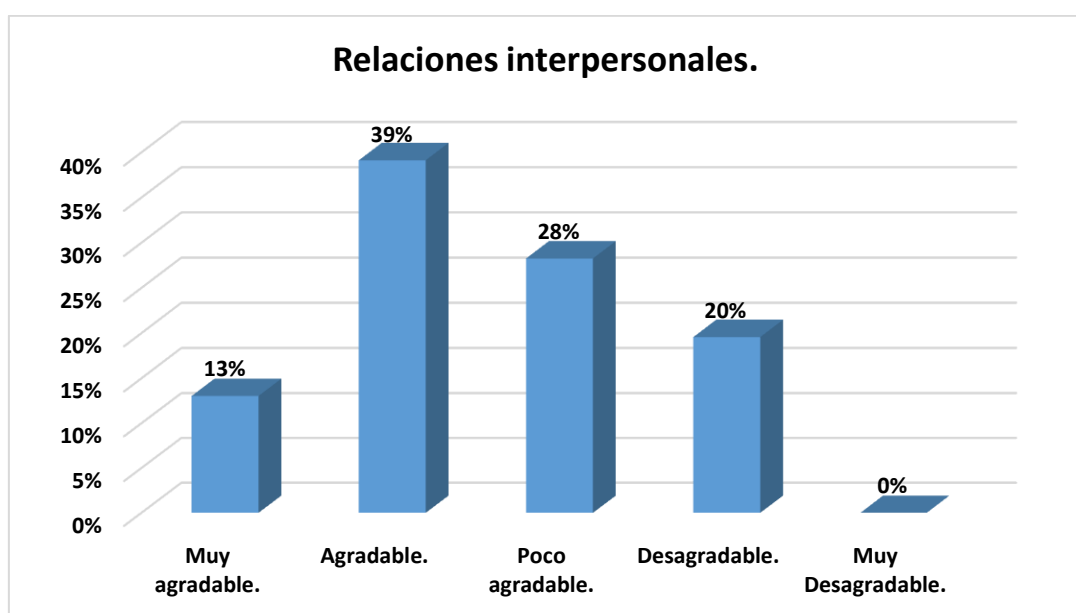
Según la tabla 7 y gráfico 2, se observa que, 7% de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiestan que el clima organizacional es desagradable en la institución. El 43% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es poco agradable en la institución. El 39% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es agradable en la institución. Y el 11% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es muy agradable en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 8. Resultados generales de la Dimensión Relaciones interpersonales.

Dimensión: Relaciones interpersonales.		RESULTADOS GENERALES	
		f(i)	h(i)
CATEGORÍAS	Muy agradable.	6	13%
	Agradable.	18	39%
	Poco agradable.	13	28%
	Desagradable.	9	20%
	Muy Desagradable.	0	0%
TOTAL		46	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Gráfico 3. Resultados generales de la Dimensión Relaciones interpersonales.



Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

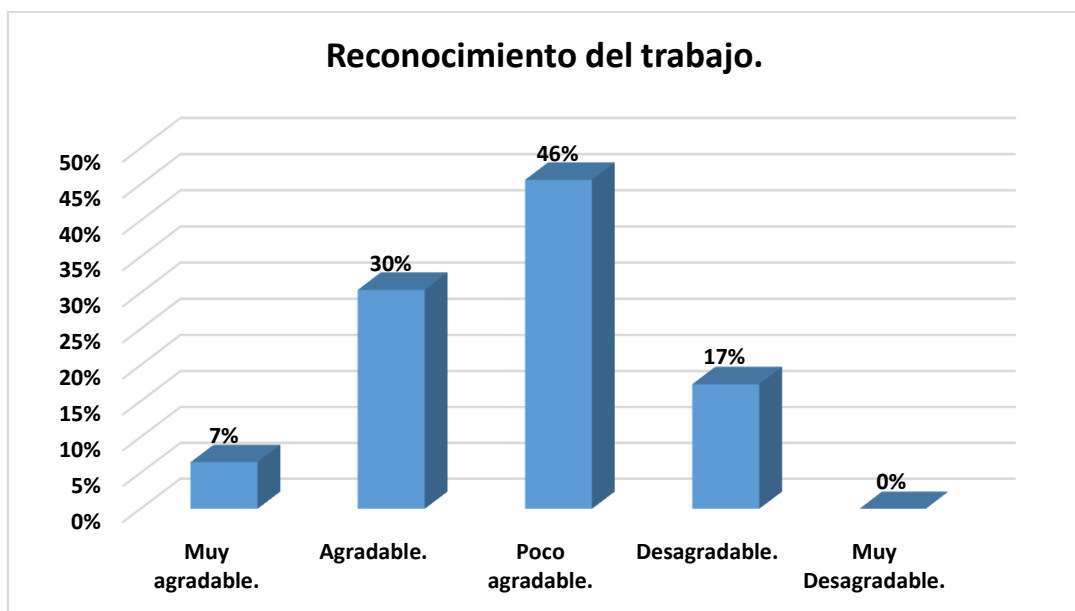
En la tabla 8 y gráfico 3, se observa que, 20% de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiestan que las relaciones interpersonales son desagradables en la institución. El 28% de los trabajadores manifiestan que las relaciones interpersonales son poco agradables en la institución. El 39% de los trabajadores manifiestan que las relaciones interpersonales son agradables en la institución. Y el 13% de los trabajadores manifiestan que las relaciones interpersonales son muy agradables en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 9. Resultados generales de la Dimensión Reconocimiento del trabajo.

Dimensión: Reconocimiento del trabajo.		RESULTADOS GENERALES	
		f(i)	h(i)
CATEGORÍAS	Muy agradable.	3	7%
	Agradable.	14	30%
	Poco agradable.	21	46%
	Desagradable.	8	17%
	Muy Desagradable.	0	0%
TOTAL		46	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Gráfico 4. Resultados generales de la Dimensión Reconocimiento del trabajo.



Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

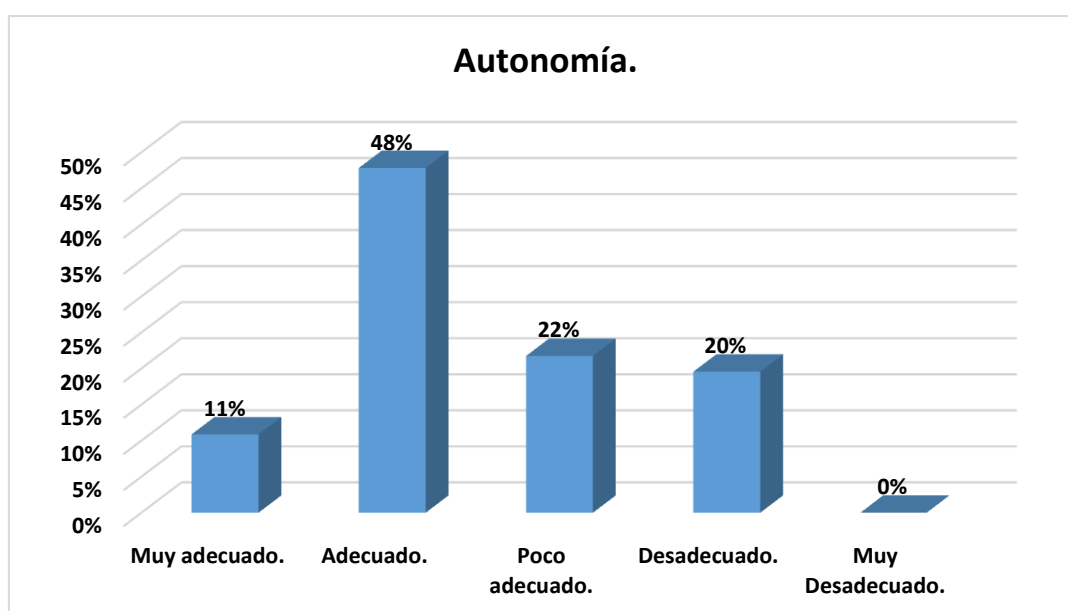
Según la tabla 9 y gráfico 4, se observa que, 17% de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiestan que los reconocimientos del trabajo son desagradables en la institución. El 46% de los trabajadores manifiestan que los reconocimientos del trabajo son poco agradables en la institución. El 30% de los trabajadores manifiestan que los reconocimientos del trabajo son agradables en la institución. Y el 7% de los trabajadores manifiestan que los reconocimientos del trabajo son muy agradables en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 10. Resultados generales de la Dimensión Autonomía.

Dimensión: Autonomía.		RESULTADOS GENERALES	
		f(i)	h(i)
CATEGORÍAS	Muy adecuado.	5	11%
	Adecuado.	22	48%
	Poco adecuado.	10	22%
	Desadecuado.	9	20%
	Muy Desadecuado.	0	0%
TOTAL		46	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Gráfico 5. Resultados generales de la Dimensión Autonomía.



Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

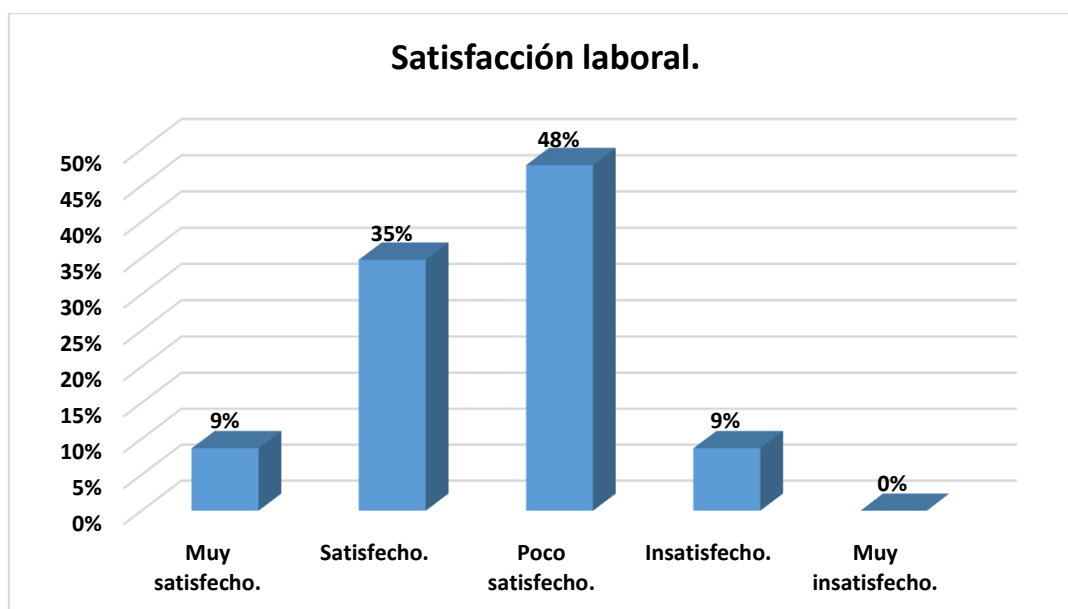
En la tabla 10 y gráfico 5, se observa que, 20% de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios manifiestan que la autonomía en el trabajo es desadecuado. El 22% de los trabajadores manifiestan que la autonomía en el trabajo es poco adecuada en la institución. El 48% de los trabajadores manifiestan que la autonomía en el trabajo es adecuada. Y el 11% de los trabajadores manifiestan que la autonomía en el trabajo es muy adecuada en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 11. Resultados generales de la variable Satisfacción laboral.

Variable: Satisfacción laboral.		RESULTADOS GENERALES	
		f(i)	h(i)
CATEGORÍAS	Muy satisfecho.	4	9%
	Satisfecho.	16	35%
	Poco satisfecho.	22	48%
	Insatisfecho.	4	9%
	Muy insatisfecho.	0	0%
TOTAL		46	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Gráfico 6. Resultados generales de la variable Satisfacción laboral.



Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Según la tabla 11 y gráfico 6, se observa que, 9% de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios evidencian una satisfacción laboral inadecuado. El 48% de los trabajadores evidencian una satisfacción laboral poco adecuado. El 35% de los trabajadores evidencian una satisfacción laboral adecuado. Y el 9% de los trabajadores evidencian una satisfacción laboral muy adecuado en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.

3.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL:

H₀: p = 0:

No existe una correlación directa y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

H₁: p ≠ 0:

Existe una correlación directa y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Nivel de significación:

Para esta investigación, el porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0.05$.

Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 44 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > | 1.6802 |\}$$

Tabla 12. Estadísticos descriptivos para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación típica	N
Satisfacción_laboral	35,00	8,053	46
Clima_organizacional	36,83	8,848	46

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 13. Correlaciones para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.

		Satisfacción_laboral	Clima_organizacional
Correlación de Pearson	Satisfacción_laboral	1,000	,746
	Clima_organizacional	,746	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción_laboral	.	,000
	Clima_organizacional	,000	.
N	Satisfacción_laboral	46	46
	Clima_organizacional	46	46

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 14. Resumen del modelo para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,746 ^a	,557	,547	5,420	,557	55,346	1	44	,000

a. Variables predictoras: (Constante), Clima_organizacional

b. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 15. ANOVA para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1625,627	1	1625,627	55,346	,000 ^b
Residual	1292,373	44	29,372		
Total	2918,000	45			

a. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

b. Variables predictoras: (Constante), Clima_organizacional

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 16. Coeficientes para las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.

Coeficientes ^a							
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95,0% para B	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	9,983	3,456		2,888	,006	3,017	16,949
Clima_organizacional	,679	,091	,746	7,439	,000	,495	,863

a. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Decisión:

De acuerdo a la Tabla 16, el valor calculado $t(c) = 7,439$ es mayor $t(t) = 1.6802$; cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos H_1 que nos indica que si existe correlación directa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Conclusión:

El coeficiente de correlación entre las variables **Clima organizacional y satisfacción laboral** es de 0,746; lo cual indica una correlación significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 13.

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,557 como se muestra en la Tabla 14; lo cual indica que el 55,7% de los cambios observados de la variable **satisfacción laboral** es explicado por la variación de la variable **Clima organizacional**.

En la Tabla 16 el valor de $p = 0,000$; nos indica que con una significatividad menor que 5%; el modelo de regresión lineal entre las variables **Clima organizacional y satisfacción laboral** es pertinente, siendo la ecuación de regresión de acuerdo a la Tabla 16.

Satisfacción laboral (y) = 9,983 + 0,679 * Clima organizacional (x).

Es decir, existe una correlación significativa entre las variables **Clima organizacional y satisfacción laboral**.

3.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1:

H₀: p = 0:

No existe una correlación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

H₁: p ≠ 0:

Existe una correlación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Nivel de significación:

Para esta investigación, el porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0.05$.

Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 44 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > | 1.6802 |\}$$

Tabla 17. Estadísticos descriptivos para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación típica	N
Satisfacción_laboral	35,00	8,053	46
Relaciones_interpersonales	12,46	3,770	46

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 18. Correlaciones para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

		Satisfacción_lab oral	Relaciones_inte rpersonales
Correlación de Pearson	Satisfacción_laboral	1,000	,637
	Relaciones_interpersonales	,637	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción_laboral	.	,000
	Relaciones_interpersonales	,000	.
N	Satisfacción_laboral	46	46
	Relaciones_interpersonales	46	46

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 19. Resumen del modelo para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,637 ^a	,406	,392	6,278	,406	30,033	1	44	,000

a. Variables predictoras: (Constante), Relaciones_interpersonales

b. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 20. ANOVA para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	1183,742	1	1183,742	30,033	,000 ^b
Residual	1734,258	44	39,415		
Total	2918,000	45			

a. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

b. Variables predictoras: (Constante), Relaciones_interpersonales

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 21. Coeficientes para la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

Coeficientes ^a							
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95,0% para B	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	18,051	3,228		5,592	,000	11,545	24,557
1 Relaciones_ interpersonales	1,361	,248	,637	5,480	,000	,860	1,861

a. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Decisión:

De acuerdo a la Tabla 21, el valor calculado $t(c) = 5,480$ es mayor $t(t) = 1.6802$; cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos H_1 que nos indica que si existe correlación directa entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

Conclusión:

El coeficiente de correlación entre las **relaciones interpersonales y satisfacción laboral** es de 0,637; lo cual indica una correlación significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 18.

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,406 como se muestra en la Tabla 19; lo cual indica que el 40,6% de los cambios observados en la **satisfacción laboral** es explicado por la variación de las **relaciones interpersonales**.

En la Tabla 21 el valor de $p = 0,000$; nos indica que con una significatividad menor que 5%; el modelo de regresión lineal entre las **relaciones interpersonales y satisfacción laboral** es pertinente, siendo la ecuación de regresión de acuerdo a la Tabla 21.

Satisfacción laboral (y) = 18,051 + 1,361 * Relaciones interpersonales (x).

Es decir, existe una correlación significativa entre las **relaciones interpersonales y satisfacción laboral**.

3.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2:

H₀: p = 0:

No existe una correlación directa y significativa entre el reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

H₁: p ≠ 0:

Existe una correlación directa y significativa entre el reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Nivel de significación:

Para esta investigación, el porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0.05$.

Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 44 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > | 1.6802 |\}$$

Tabla 22. Estadísticos descriptivos para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación típica	N
Satisfacción_laboral	35,00	8,053	46
Reconocimiento_del_trabajo	11,78	3,245	46

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 23. Correlaciones para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.

		Satisfacción_laboral	Reconocimiento_del_trabajo
Correlación de Pearson	Satisfacción_laboral	1,000	,755
	Reconocimiento_del_trabajo	,755	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción_laboral	.	,000
	Reconocimiento_del_trabajo	,000	.
N	Satisfacción_laboral	46	46
	Reconocimiento_del_trabajo	46	46

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 24. Resumen del modelo para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,755 ^a	,570	,561	5,338	,570	58,403	1	44	,000

a. Variables predictoras: (Constante), Reconocimiento_del_trabajo

b. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 25. ANOVA para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1664,206	1	1664,206	58,403	,000 ^b
	Residual	1253,794	44	28,495		
	Total	2918,000	45			

a. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

b. Variables predictoras: (Constante), Reconocimiento_del_trabajo

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 26. Coeficientes para la dimensión reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95,0% para B	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	12,918	2,995		4,314	,000	6,883	18,954
Reconocimiento_del_trabajo	1,874	,245	,755	7,642	,000	1,380	2,368

a. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Decisión:

De acuerdo a la Tabla 26, el valor calculado $t(c) = 7,642$ es mayor $t(t) = 1.6802$; cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos H_1 que nos indica que si existe correlación directa entre el **reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral**.

Conclusión:

El coeficiente de correlación entre el **reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral** es de 0,755; lo cual indica una correlación significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 23.

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,570 como se muestra en la Tabla 24; lo cual indica que el 57,0% de los cambios observados en la **satisfacción laboral** es explicado por la variación de **reconocimiento del trabajo**.

En la Tabla 26 el valor de $p = 0,000$; nos indica que con una significatividad menor que 5%; el modelo de regresión lineal entre el **reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral** es pertinente, siendo la ecuación de regresión de acuerdo a la Tabla 26.

Satisfacción laboral (y) = 12,918 + 1,874 * Reconocimiento del trabajo (x).

Es decir, existe una correlación directa y significativa entre el **reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral**.

3.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3:

H₀: p = 0:

No existe una correlación directa y significativa entre la autonomía en el trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

H₁: p ≠ 0:

Existe una correlación directa y significativa entre la autonomía en el trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Nivel de significación:

Para esta investigación, el porcentaje de error admitido al realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0.05$.

Estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es.

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Región Crítica:

Si $\alpha=0.05$ la región crítica para 44 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > | 1.6802 |\}$$

Tabla 27. Estadísticos descriptivos para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación típica	N
Satisfacción_laboral	35,00	8,053	46
Autonomía	12,59	3,631	46

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 28. Correlaciones para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.

		Satisfacción_laboral	Autonomía
Correlación de Pearson	Satisfacción_laboral	1,000	,483
	Autonomía	,483	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción_laboral	.	,000
	Autonomía	,000	.
N	Satisfacción_laboral	46	46
	Autonomía	46	46

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 29. Resumen del modelo para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.

Resumen del modelo ^b									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,483 ^a	,233	,216	7,132	,233	13,364	1	44	,001

a. Variables predictoras: (Constante), Autonomía

b. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 30. ANOVA para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	679,800	1	679,800	13,364	,001 ^b
	Residual	2238,200	44	50,868		
	Total	2918,000	45			

a. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

b. Variables predictoras: (Constante), Autonomía

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Tabla 31. Coeficientes para la dimensión autonomía en el trabajo y satisfacción laboral.

Coeficientes ^a							
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95,0% para B	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	21,525	3,833		5,616	,000	13,800	29,250
Autonomía	1,071	,293	,483	3,656	,001	,480	1,661

a. Variable dependiente: Satisfacción_laboral

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Decisión:

De acuerdo a la Tabla 31, el valor calculado $t(c) = 3,656$ es mayor $t(t) = 1.6802$; cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos H_1 que nos indica que si existe correlación directa entre la **autonomía en el trabajo y satisfacción laboral**.

Conclusión:

El coeficiente de correlación entre la **autonomía en el trabajo y satisfacción laboral** es de 0,483; lo cual indica una correlación significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 28.

El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,233 como se muestra en la Tabla 29; lo cual indica que el 23,3% de los cambios observados en la **satisfacción laboral** es explicado por la variación de la **autonomía en el trabajo**.

En la Tabla 31 el valor de $p = 0,000$; nos indica que con una significatividad menor que 5%; el modelo de regresión lineal entre la **autonomía en el trabajo y satisfacción laboral** es pertinente, siendo la ecuación de regresión de acuerdo a la Tabla 31.

Satisfacción laboral (y) = 21,525 + 1,071 * Autonomía (x).

Es decir, existe una correlación directa y significativa entre la **autonomía en el trabajo y satisfacción laboral**.

3.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Para poder explicar de manera adecuada y completa los resultados que se han obtenido en el presente estudio. Es necesario iniciar analizando los datos que se obtuvieron con los instrumentos de recojo de datos, para poder interpretar los factores que posiblemente han influido en los resultados obtenidos.

Al analizar la tabla 7 y gráfico 2, se observa que, 43% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es poco agradable en la institución, 39% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es agradable en la institución. Y el 11% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es muy agradable en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Al estudiar la tabla 8 y gráfico 3, se observa que, 28% de los trabajadores manifiestan que las relaciones interpersonales son poco agradables en la institución, 39% de los trabajadores manifiestan que las relaciones interpersonales son agradables en la institución. Y 13% de los trabajadores manifiestan que las relaciones interpersonales son muy agradables en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Al analizar la tabla 9 y gráfico 4, se observa que, 46% de los trabajadores manifiestan que los reconocimientos del trabajo son poco agradables en la institución. El 30% de los trabajadores manifiestan que los reconocimientos del trabajo son agradables y 7% de los trabajadores manifiestan que los reconocimientos del trabajo son muy agradables en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Al examinar la 10 y gráfico 5, se observa que, 22% de los trabajadores manifiestan que la autonomía en el trabajo es poco adecuada en la institución,

48% de los trabajadores manifiestan que la autonomía en el trabajo es adecuada. Y el 11% de los trabajadores manifiestan que la autonomía en el trabajo es muy adecuada en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Según la tabla 11 y gráfico 6, se observa que, 48% de los trabajadores evidencian una satisfacción laboral poco adecuado, 35% de los trabajadores evidencian una satisfacción laboral adecuado y 9% de los trabajadores evidencian una satisfacción laboral muy adecuado en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

Según la Tabla 16, el valor calculado $t(c) = 7,439$ es mayor $t(t) = 1.6802$; cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos H_1 que nos indica que si existe correlación directa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación entre las variables Clima organizacional y satisfacción laboral es de 0,746; lo cual indica una correlación significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 13. El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,557 como se muestra en la Tabla 14; lo cual indica que el 55,7% de los cambios observados de la variable satisfacción laboral es explicado por la variación de la variable Clima organizacional.

Asimismo, de acuerdo a la Tabla 21, el valor calculado $t(c) = 5,480$ es mayor $t(t) = 1.6802$; cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos H_1 que nos indica que si existe correlación directa entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral es de 0,637; lo cual indica una correlación significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 18. El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,406 como se muestra en la Tabla 19; lo cual indica que el 40,6% de los cambios observados en la satisfacción laboral es explicado por la variación de las relaciones interpersonales.

En la Tabla 26, el valor calculado $t(c) = 7,642$ es mayor $t(t) = 1.6802$; cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos H_1 que nos indica que si existe correlación

directa entre el reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación entre el reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral es de 0,755; lo cual indica una correlación significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 23. El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,570 como se muestra en la Tabla 24; lo cual indica que el 57,0% de los cambios observados en la satisfacción laboral es explicado por la variación de reconocimiento del trabajo.

De acuerdo a la Tabla 31, el valor calculado $t(c) = 3,656$ es mayor $t(t) = 1.6802$; cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos H_1 que nos indica que si existe correlación directa entre la autonomía en el trabajo y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación entre la autonomía en el trabajo y satisfacción laboral es de 0,483; lo cual indica una correlación significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 28. El coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,233 como se muestra en la Tabla 29; lo cual indica que el 23,3% de los cambios observados en la satisfacción laboral es explicado por la variación de la autonomía en el trabajo.

Para Peña (2015), en su investigación, en cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso. En ese sentido prevalece lo observado en el presente trabajo de investigación respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios

Los datos obtenidos son similares a los de Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011), donde se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento

funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Prevalecen observadas en el presente trabajo de investigación respecto a los que manifiesta Nuñez (2015), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013”, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores.

Asimismo, los resultados obtenidos son similares a los de Hospinal (2013), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C.”, donde los los factores críticos del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento; su importancia en conjunto es de 99.1%. Los factores críticos de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe, la importancia en conjunto de éstos cuatro factores alcanza el 99.8%. El clima organizacional impacta en un 84.6% a la satisfacción laboral, porque el pvalue <0.05 y el R2 es 84.6%.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su investigación, respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Estos resultados son similares a los obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Finalmente, vistos los resultados obtenidos en el presente estudio y habiendo discutido los mismos en relación a otras investigaciones nacionales e internacionales, existe una relación directa y significativa entre clima

organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

CONCLUSIONES

Se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios, puesto que el coeficiente de correlación entre las variables Clima organizacional y satisfacción laboral es de 0,746; lo cual indica una correlación directa y significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la tabla 13, además el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,557 como se muestra en la tabla 14; lo cual indica que el 55,7% de los cambios observados de la variable satisfacción laboral es explicado por la variación de la variable Clima organizacional.

Se ha establecido que existe una relación directa y significativa entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, porque el coeficiente de correlación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral es de 0,637; lo cual indica una correlación directa y significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 18. Asimismo, el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,406 como se muestra en la Tabla 19; lo cual indica que el 40,6% de los cambios observados en la satisfacción laboral es explicado por la variación de las relaciones interpersonales.

Se ha establecido que existe una relación directa y significativa entre el Reconocimiento del trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, ya que el coeficiente de correlación entre el reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral es de 0,755; lo cual indica una correlación directa y significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 23, además, el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,570 como se muestra en la

Tabla 24; lo cual indica que el 57,0% de los cambios observados en la satisfacción laboral es explicado por la variación de reconocimiento del trabajo.

Se ha establecido que existe una relación directa y significativa entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, puesto que, el coeficiente de correlación entre la autonomía en el trabajo y satisfacción laboral es de 0,483; lo cual indica una correlación positiva y además significativa con un nivel de confianza de 95% como se muestra en la Tabla 28, asimismo, el coeficiente de determinación R cuadrado es de 0,233 como se muestra en la Tabla 29; lo cual indica que el 23,3% de los cambios observados en la satisfacción laboral es explicado por la variación de la autonomía en el trabajo.

RECOMENDACIONES

Desarrollar talleres, seminarios y otras actividades que desarrollen en los trabajadores, la identificación con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios y sus objetivos.

Desarrollar actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas en la institución.

Otorgar capacitación e incentivos a los trabajadores más destacados, asimismo efectuar reajustes remunerativos más razonables en la institución.

Establecer un sistema de trabajo más participativo entre sus colaboradores, de esa manera poder escuchar las dudas, aportes y recomendaciones de los trabajadores con el objetivo de mejorar la comunicación en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio*. Revista IIPSI, Facultad de Psicología Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, México. Vol. 13. Nº. 1. Pp. 163 – 172.
- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis inédita de maestría, Universidad Católica del Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1.
- Behar D., S. (2008). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Shalom 2008.
- Burke, W. (1988). *Desarrollo Organizacional: Punto de Vista Normativo*. México. Addison Wesley Iberoamericana SITESA.
- Carrasco Días S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Chagala, Y. (2011). *Diagnóstico del Clima Organizacional en un Área de la Administración Local de Auditoría Fiscal*. Tesis de Licenciatura en Administración. Facultad de Administración de la Universidad Veracruzana.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 5.a ed. Editorial McGraw-Hill.

- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- French, W. y Bell, C. (1996). *Desarrollo Organizacional*. México. Editorial Prentice Hall.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University.
- García, M. (2003). *Del Clima Organizacional a la Cultura Organizacional. II Encuentro de Investigación y Docencia en Administración*. Asociación Colombiana de Facultades de Administración – ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Americana Editores, S.A. de C.V.3.
- Herzberg, F. (1968). *How do you Motivate Employees?* *Harvard Business Review*, 87507.
- Hospinal (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D Inversiones S.A.C.* (Investigación universitaria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf>.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968), *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. Harvard University, Graduate School of Business Administration, Division of research.

- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention*, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138.
- Martin, K., & Cullen, J. (2006). *Continuities and extensions of ethical climate theory: a meta analytic review*. *Journal of Business Ethics*, 69, 175-194.
- Martínez, E., Valdivieso, C. & Zevallos, E. (2010). *Sindicalismo y sus implicancias en las empresas del sector alimentos y bebidas en Lima y Pucallpa*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Newtron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Peiró, J. (1985). *Evaluación psicológica de las organizaciones*. *Evaluación Psicológica*, 1 (2), 189-239.
- Peña (2013). *Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal – Mecánica*. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*. Volumen 3. Número 3.
- Pérez y Rivera (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013*. (Tesis inédita de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>.
- Reza, H., & Jahandari, R. (2005). *The Organizational Climate of Kerman Shahid Bahonar University*. *Public Personel Management*, 34 (3), 247-260.
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.)."

- Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. (Investigación universitaria, Universidad Andrés Bello de Chile). Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf>.
- Salazar, J., Guerrero, J. & Mañedo, R. (2009). *Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales de la productividad laboral*. Editorial Ciencias Médica, Lima.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una Pyme*. *Psicohtema*, 8 (2), 329-335.
- Sandoval (2004). *Desarrollo y comportamiento organizacional*. Extraído de <http://blogyordissalcedo.blogspot.pe/2015/02/clima-organizacional-segunsandoval-2.html>.
- Torrilla, O. D. (2005). *Clima Organizacional y su relación con la Productividad Laboral. Documento de Cátedra. Facultad de ciencias Políticas y sociales. U.N.C.* En <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/intruduccin-al-clima-organizacional.htm>
- Weibord, M. (1976). *Organizational Diagnosis Six Places to Look for Trouble with or without a Theory*. *Group & Organizational Studies*.

ANEXOS.

Anexo 01
Matriz de consistencia.

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente		
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios, 2015.	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Madre de Dios, 2015.	Clima organizacional	Nivel organizacional	1. Relaciones interpersonales. 2. Reconocimiento del trabajo. 3. Autonomía.
Problemas secundarios	Objetivos específicos	Hipótesis secundarias	Variable independiente		
¿en qué medida se relacionan las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015?	Analizar la relación que existe entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.	Existe una relación directa y significativa entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.	Satisfacción laboral	Nivel de Satisfacción laboral	4. Condiciones físicas en el trabajo. 5. Participación en las decisiones. 6. Trabajo.
¿en qué medida se relacionan el Reconocimiento del trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015?	Estudiar la relación que existe entre el Reconocimiento del trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.	Existe una relación directa y significativa entre el Reconocimiento del trabajo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.			
¿en qué medida se relacionan la Autonomía y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015?	Establecer la relación que existe entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.	Existe una relación directa y significativa entre la Autonomía y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.			

Anexo 02.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES.

INVESTIGADOR : Br. Jesús GUZMÁN ARRIAGA.

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES

Trabajador N°:		Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Edad (en años):		Escala, categoría remunerativa o nivel de estudios:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta un conjunto de afirmaciones sobre las **CLIMA ORGANIZACIONAL**, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4
01	Las personas que trabajan en esta Oficina se llevan bien entre sí.					
02	En las personas que trabajan en esta Oficina existe una preocupación y cuidado por el otro.					
03	Las personas que trabajan en esta Oficina se ayudan los unos a los otros.					
04	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en esta Oficina.					
05	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en esta Oficina.					
06	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
07	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					

08	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
09	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
10	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
11	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
12	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
13	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.					
14	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.					
15	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
TOTAL						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES.

INVESTIGADOR : Br. Jesús Guzmán Arriaga.

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES

Trabajador N°:		Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Edad (en años):		Escala, categoría remunerativa o nivel de estudios:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Técnico

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta un conjunto de afirmaciones sobre las **SATISFACCION LABORAL**, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

0	1	2	3	4
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho

N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4
01	La ventilación de su lugar de trabajo te permite sentirte.					
02	Cómo te sientes con la iluminación de su lugar de trabajo.					
03	El entorno físico y el espacio de que dispone en el lugar de trabajo te hacen sentir.					
04	Cómo se siente con la limpieza, higiene y la salubridad del lugar donde trabaja.					
05	Cómo te sientes con la temperatura de su lugar de trabajo.					
06	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales te hace sentir.					
07	Cómo te sientes con la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					
08	Cuando participas en las decisiones de la oficina, te sientes.					

09	Cómo te sientes con la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.					
10	Como se siente sobre cómo se imparte la "Igualdad" y "Justicia" de trato en su institución.					
11	Cómo te sientes con la capacidad de decidir autónomamente en aspectos relativos a su trabajo.					
12	Cómo te sientes con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
13	Cómo te sientes con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
14	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo, le permite sentirse.					
15	Cuando alcanza los objetivos y metas de la institución, se siente.					
TOTAL						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

Anexo 03

Solicitud para aplicación de instrumentos de recojo de datos.



Puerto Maldonado, 14 de Diciembre del 2015

Señor:

**ING. LUIS ALFONSO PUJAZON KNOCH
DIRECTOR REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - MADRE DE
DIOS**

**ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN**

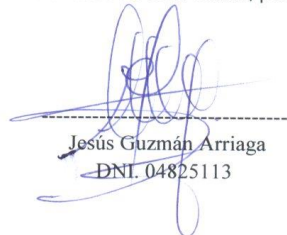
YO, JESÚS GUZMÁN ARRIAGA, Bach. de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales, identificado con DNI N° 04825113, entidad que acertadamente dirige; ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Solicito respetuosamente autorización para realizar recolección y ejecución de investigación para tesis, y obtener el Título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales; solicito por este motivo tenga a bien autorizarme la aplicación de instrumentos de recojo de datos para la tesis de investigación, cuyo título es: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE MADRE DE DIOS-2015"**; cuyos resultado serán sistematizados y dados a conocer oportunamente a la institución.

Esperando ser atendido por lo solicitado me despido de usted, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi estima personal.

Por lo expuesto:

Solicito a usted señor Director, tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser de justicia



Jesús Guzmán Arriaga
DNI. 04825113

Anexo 04
Cuestionario de preguntas.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES.

INVESTIGADOR : Br. Jesús GUZMÁN ARRIAGA.

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES															
Trabajador N°:	9	Sexo:			<input type="checkbox"/> Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer										
Edad (en años):	48 años	Escala, categoría remunerativa o nivel de estudios:			<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Técnico										
INSTRUCCIONES:															
<p>A continuación se presenta un conjunto de afirmaciones sobre las CLIMA ORGANIZACIONAL, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">0</th> <th style="width: 20%;">1</th> <th style="width: 20%;">2</th> <th style="width: 20%;">3</th> <th style="width: 20%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Totalmente en desacuerdo</td> <td style="text-align: center;">En desacuerdo</td> <td style="text-align: center;">No estoy seguro</td> <td style="text-align: center;">De acuerdo</td> <td style="text-align: center;">Totalmente de acuerdo</td> </tr> </tbody> </table>						0	1	2	3	4	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	1	2	3	4											
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo											
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3										
01	Las personas que trabajan en esta Oficina se llevan bien entre sí.			X											
02	En las personas que trabajan en esta Oficina existe una preocupación y cuidado por el otro.		X												
03	Las personas que trabajan en esta Oficina se ayudan los unos a los otros.		X												
04	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en esta Oficina.		X												
05	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en esta Oficina.				X										
06	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.				X										
07	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.			X											
08	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.			X											

Anexo 04
Cuestionario de preguntas.

09	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.			X		
10	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.			X		
11	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.				X	
12	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.				X	
13	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.		X			
14	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.		X			
15	Organizo mi trabajo como mejor me parece.		X			
TOTAL						

!!! Gracias por su colaboración...!!!

robel

Anexo 04
Cuestionario de preguntas.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES.

INVESTIGADOR : Br. Jesús Guzmán Arriaga.

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES															
Trabajador N°:	9	Sexo:			<input type="checkbox"/> Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer										
Edad (en años):	48 AÑOS	Escala, categoría remunerativa o nivel de estudios:			<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Técnico										
INSTRUCCIONES:															
<p>A continuación se presenta un conjunto de afirmaciones sobre las SATISFACCION LABORAL, a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:</p>															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">0</th> <th style="width: 20%;">1</th> <th style="width: 20%;">2</th> <th style="width: 20%;">3</th> <th style="width: 20%;">4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Muy Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">Indiferente</td> <td style="text-align: center;">Satisfecho</td> <td style="text-align: center;">Muy Satisfecho</td> </tr> </tbody> </table>						0	1	2	3	4	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
0	1	2	3	4											
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho											
N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3										
01	La ventilación de su lugar de trabajo te permite sentirte.				X										
02	Cómo te sientes con la iluminación de su lugar de trabajo.				X										
03	El entorno físico y el espacio de que dispone en el lugar de trabajo te hacen sentir.		X												
04	Cómo se siente con la limpieza, higiene y la salubridad del lugar donde trabaja.		X												
05	Cómo te sientes con la temperatura de su lugar de trabajo.				X										
06	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales te hace sentir.		X												
07	Cómo te sientes con la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.		X												
08	Cuando participas en las decisiones de la oficina, te sientes.		X												

Anexo 04
Cuestionario de preguntas.

09	Cómo te sientes con la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.		X			
10	Como se siente sobre cómo se imparte la "Igualdad" y "Justicia" de trato en su institución.		X			
11	Cómo te sientes con la capacidad de decidir autónomamente en aspectos relativos a su trabajo.		X			
12	Cómo te sientes con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.		X			
13	Cómo te sientes con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.		X			
14	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo, le permite sentirse.		X			
15	Cuando alcanza los objetivos y metas de la institución, se siente.				X	
TOTAL						

!!!Gracias por su colaboración...!!!

Anexo 04
Cuestionario de preguntas.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2015.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES.

INVESTIGADOR : Br. Jesús Guzmán Arriaga.

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES									
Trabajador N°:	4	Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer						
Edad (en años):	44	Escala, categoría remunerativa o nivel de estudios:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Técnico						
INSTRUCCIONES:									
A continuación se presenta un conjunto de afirmaciones sobre las SATISFACCION LABORAL , a las que se debe responder con la mayor sinceridad y veracidad posible de acuerdo a las observaciones realizadas. No existen respuestas correctas o incorrectas. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:									
	0	1	2	3	4				
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho				
N°	AFIRMACIONES				0	1	2	3	4
01	La ventilación de su lugar de trabajo te permite sentirte.							X	
02	Cómo te sientes con la iluminación de su lugar de trabajo.					X			
03	El entorno físico y el espacio de que dispone en el lugar de trabajo te hacen sentir.						X		
04	Cómo se siente con la limpieza, higiene y la salubridad del lugar donde trabaja.					X			
05	Cómo te sientes con la temperatura de su lugar de trabajo.						X		
06	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales te hace sentir.						X		
07	Cómo te sientes con la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					X			
08	Cuando participas en las decisiones de la oficina, te sientes.						X		

Anexo 04
Cuestionario de preguntas.

09	Cómo te sientes con la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.			X		
10	Como se siente sobre cómo se imparte la "Igualdad" y "Justicia" de trato en su institución.		X			
11	Cómo te sientes con la capacidad de decidir autónomamente en aspectos relativos a su trabajo.		X			
12	Cómo te sientes con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.			X		
13	Cómo te sientes con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.				X	
14	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo, le permite sentirse.			X		
15	Cuando alcanza los objetivos y metas de la institución, se siente.		X			
TOTAL						

¡¡¡Gracias por su colaboración...!!!

Anexo 05
Reporte fotográfico.



Visita a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.



Visita a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.




Interior de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios.



Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Anexo 05
Reporte fotográfico.

	
<p>Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>	<p>Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>
	
<p>Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>	<p>Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>

Anexo 05
Reporte fotográfico.



Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.



Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Encuesta a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

**ENCUESTA REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE MADRE DE DIOS
RESULTADOS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

N° DE TRABAJADOR	SEXO	EDAD	CATEGORÍA REMUNERATIVA	VARIABLE: Clima organizacional.											VARIABLE: Satisfacción laboral.																						
				Relaciones interpersonales.					Reconocimiento del trabajo.					Autonomía en la ejecución del trabajo.					Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.					Satisfacción con la participación en las decisiones.					Satisfacción con su trabajo.								
				ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30				
1	H	61	TECNICO	3	3	3	3	3	2	1	1	3	0	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3		
2	H	55	TECNICO	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
3	H	50	TECNICO	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
4	H	44	TECNICO	2	0	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1		
5	H	49	PROFESIONAL	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
6	MUJER	34	PROFESIONAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3		
7	H	61	TECNICO	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4		
8	H	68	TECNICO	2	1	2	1	1	0	0	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	0	1	0	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	3	3		
9	MUJER	48	TECNICO	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3		
10	H	58	PROFESIONAL	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
11	H	55	PROFESIONAL	2	1	3	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2	1	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3		
12	H	30	TECNICO	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	3	1	3	3	2	3	4	4			
13	MUJER	52	TECNICO	3	2	2	2	3	4	1	1	0	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	4	3	3		
14	MUJER	58	TECNICO	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3		
15	H	50	PROFESIONAL	1	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	0	1	0	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3		
16	H	23	PROFESIONAL	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
17	H	51	TECNICO	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	4	4	3	3		
18	H	58	PROFESIONAL	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2		
19	MUJER	61	TECNICO	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4		
20	MUJER	56	TECNICO	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	0	2	3	2	0	3	3	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3		
21	H	32	TECNICO	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4		
22	H	23	TECNICO	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
23	H	30	PROFESIONAL	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	4	4		
24	MUJER	47	TECNICO	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	0	3	3	1	1	3	1	3	3	1	0	1	2	2	2	2	2	2		
25	H	50	PROFESIONAL	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	2	1	1	0	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	
26	MUJER	39	TECNICO	0	1	2	1	1	3	2	3	3	0	3	3	3	1	4	3	3	1	2	4	2	2	2	1	2	2	3	2	4	4	4	4		
27	H	33	PROFESIONAL	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
28	MUJER	50	TECNICO	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3		
29	H	24	TECNICO	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
30	H	40	TECNICO	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
31	H	47	TECNICO	3	1	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	1	3	2	3	2	3	2	3	
32	H	49	TECNICO	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	
33	H	63	TECNICO	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	H	36	TECNICO	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
35	H	33	TECNICO	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	
36	MUJER	43	TECNICO	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	
37	H	52	TECNICO	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	
38	H	27	TECNICO	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	0	1	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
39	H	35	TECNICO	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	
40	MUJER	24	TECNICO	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	H	64	TECNICO	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	
42	H	30	TECNICO	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	H	56	PROFESIONAL	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3
44	MUJER	31	TECNICO	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	
45	H	34	TECNICO	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
46	H	41	TECNICO	3	2	1	3	1	2	3	1	3	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL				123	101	113	126	110	121	103	109	109	100	116	117	118	119	109	101	113	88	91	93	103	92	122	113	85	106	116	116	132	139				