

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA  
AMFA VITRUM S.A-LIMA 2016**

**Para obtener el título de Licenciado en Administración**

**AUTOR**

**LUIS JAVIER MONTESINOS CLAUX**

**Lima – Perú**

**2017**

## Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo a mi Señor Padre Luis Alberto Montesinos quien siempre me formó académicamente y participó de manera activa como motivador y consejero a lo largo de mi vida y formación orientándome en situaciones en las que necesité el apoyo de un guía, consejero y amigo.

Aunque ya no tengo el honor de poder tenerte a mi lado, siempre guardo lo mejor de ti, tu talento y tu don innato de carisma y trato de tener como guía siempre las enseñanzas que me diste, con la satisfacción de saber que en donde estés, sé que estarás orgulloso de mi al igual que yo de ti.

Quiero dedicar este trabajo también a mi hijita Annie Julieth quien es mi fuerza para seguir adelante en la vida y que este pequeño logro de tu padre te sirva de inspiración para llegar más lejos de donde al final pueda yo llegar. Nunca dejes de soñar, soñar es querer y querer es poder.

## Agradecimiento

Quiero agradecer primeramente a Dios por permitirme dar este importante paso en mi carrera, sin el nado hubiera sido posible, paso a paso caminando conmigo en las buenas y en las malas. Amén.

Quiero dar gracias a mi madre quién fue mi apoyo y motor durante todos estos años de formación, el mejor ejemplo de vida que jamás tendré...Gracias Mama.

Quiero dar gracias a mi esposa que también brindó su apoyo incondicional durante todas las fases de este proyecto...Gracias Esposa.

Quiero agradecer a mis profesores a quienes recuerdo con mucho cariño todos sus consejos y enseñanzas sin las cuales definitivamente no hubiera podido desarrollarme como lo he venido realizando hasta la fecha.

Quiero agradecer a mis amigos, quienes fueron testigos y cómplices de esta maravillosa aventura llamada universidad, donde paralelamente a lo académico se cultivan valores y sentimientos únicos e increíbles, gracias a todas esas personas que formaron parte de mi vida.

## RESUMEN

La presente investigación referida al clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa AMFA VITRUM S.A- Lima 2016, la cual partió del objetivo de determinar la relación entre ambas variables mencionadas

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, correlacional, Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios estructurados los cuales, se aplicó a 160 trabajadores

Los instrumentos pasaron por un proceso de validez de contenido por medio del juicio de expertos; así como por un proceso de fiabilidad de los instrumentos en el cual a través del estadístico de Alpha de Cronbach se pudo determinar que los instrumentos tienen una buena fiabilidad. Para la contrastación de hipótesis se empleó el estadístico no paramétrico de correlación de Rho de spearman

Los resultados obtenidos permiten primero evidenciar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa AMFA VITRUM S.A- Lima 2016; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.863\*\* lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

**PALABRAS CLAVE:** Clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores

## ABSTRACT

The present investigation related to the organizational climate and the job satisfaction of the workers in the company AMFA VITRUM S.A- Lima 2016, which started from the objective of determining the relation between both mentioned variables.

The research design was non-experimental cross-sectional, correlational. For the data collection, two structured questionnaires were prepared and applied to 160 workers.

The instruments went through a process of content validity through expert judgment; As well as a process of reliability of the instruments in which through the Cronbach Alpha statistic it was possible to determine that the instruments have a good reliability. For the hypothesis testing, the nonparametric Rho of spearman correlation statistic was used

The obtained results allow first to show that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers in the company AMFA VITRUM S.A- Lima 2016; We obtained a correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.863 \*\* which is interpreted at 99%, the correlation is significant at the 0.01 bilateral level, interpreted as a good positive correlation between the variables, with a  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rejecting the null hypothesis.

**KEYWORDS:** Organizational climate, job satisfaction, workers

## INDICE

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
<b>RESUMEN</b>	iv
<b>INDICE</b>	vi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1.Planteamiento del problema	2
1.2.Formulación del problema	8
1.3.Objetivos de la investigación	9
1.3.1. Objetivo general	9
1.3.2. Objetivo específicos	9
1.4.Justificación del estudio	10
1.5.Limitaciones de la investigación	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
2.1. Antecedentes del estudio	13
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1.CLIMA ORGANIZACIONAL	26
2.2.2. SATISFACCION LABORAL	35
2.3. Hipótesis	42
2.3.1. Hipótesis general	42
2.3.2. Hipótesis específica	43

2.4. Variables	43
2.4.1. Definición conceptual de la variable	43
2.4.2.Operacionalización de la variable	44
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGIA</b>	45
3.1. Tipo y nivel de investigación	46
3.2. Diseño de investigación	47
3.3. Población y muestra	48
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	48
3.5. Valides y confiabilidad del instrumento	49
3.6. Técnicas de recolección de datos y tratamiento estadístico	51
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	52
4.1.Decripción de los resultados	53
4.2. Prueba de hipótesis	65
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	71
<b>CONCLUSIONES</b>	75
<b>RECOMENDACIONES</b>	77
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	78
<b>ANEXOS</b>	82

## Índice de tablas

		<b>Páginas</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable	44
Tabla 2	Juicio de expertos para el instrumento que mide el clima organizacional	49
Tabla 3	Juicio de expertos para el instrumento que mide la satisfacción laboral	50
Tabla 4	Confiabilidad de los instrumentos	51
Tabla 5	Frecuencia y porcentajes de la variable clima organizacional	53
Tabla 6	Frecuencia y porcentajes de la autonomía	54
Tabla 7	Frecuencia y porcentajes de la cohesión	55
Tabla 8	Frecuencia y porcentajes del reconocimiento	56
Tabla 9	Frecuencia y porcentajes de la equidad	57
Tabla 10	Frecuencia y porcentajes del factor apoyo	58
Tabla 11	Frecuencia y porcentajes de la confianza	59
Tabla 12	Frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción laboral	60
Tabla 13	Frecuencia y porcentajes de la dimensión ambiente de trabajo	61
Tabla 14	Frecuencia y porcentajes de la dimensión forma en que realiza su trabajo	62
Tabla 15	Frecuencia y porcentajes de la dimensión oportunidad de trabajo	63
Tabla 16	Frecuencia y porcentajes de la dimensión remuneración	64
Tabla 17	Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	66
Tabla 18	Correlación entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de trabajo	67
Tabla 19	Correlación entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo	68
Tabla 20	Correlación entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo	69
Tabla 21	Correlación entre el clima organizacional y la remuneración	70



**Lista de figuras**

		<b>Páginas</b>
Figura 1	Evolución del mercado farmacéutico peruano en unidades	4
Figura 2	Principales proveedores de productos farmacéuticos en el 2013	5

# **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

Las organizaciones son un factor clave en la vida de la sociedad y el desarrollo de un país, de ellas proveen los recursos necesarios para el sostenimiento económico, social y cultural de todas las personas, independientemente de la función que cumplan en ella y del sector económico donde se desarrolla, necesitan del factor humano para alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

Para que una organización refleje calidad y competitividad en los servicios o productos que ofrece, es necesario que los individuos que la componen desempeñen su trabajo en un ambiente laboral que permita y favorezca la consecución de estándares de productividad, eficacia y servicio.

Ante ello se han realizado investigaciones internacionales sobre dicha problemática como la de Williams (2013) quien en su investigación realizada en México sostuvo que la pérdida de motivación, la insatisfacción, el absentismo y la rotación del personal, tienen serias consecuencias sobre la eficiencia y eficacia de la organización y estos pueden crear consigo un clima inadecuado y poner en peligro el éxito de cualquier iniciativa de mejora para lograr los objetivos de la organización.

En nuestro país también resulta importante considerar el generar las condiciones necesarias para generar un clima adecuado como organización, tal como lo sostuvo Quispe (2015) en su investigación sostiene que en este mundo globalizado se está dando especial relevancia al clima organizacional que como empresa se debe lograr para que de esta manera se convierta en una organización exitosa; así mismo es necesario que los gerentes que lideran

las empresas de hoy toman consciencia de la importancia de generar un clima organizacional adecuado para lograr los objetivos que como empresa se van trazando.

Chacón (2015) señaló al respecto que un buen clima organizacional es indispensable en las organizaciones, ya que esto permite crear ambientes agradables dentro de las mismas, generando actitudes positivas, lo cual repercute en el desempeño de cada trabajador en relación al cumplimiento de sus obligaciones, apegados a la filosofía de la organización

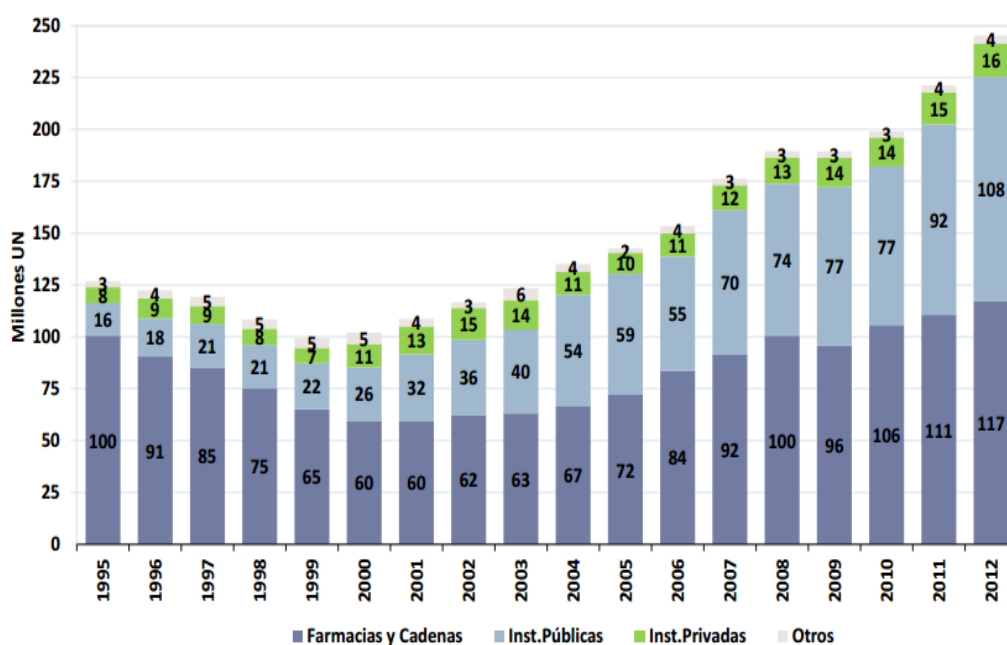
Por el contrario, la ausencia de capacidades gerenciales y el desconocimiento de los procesos comunicacionales inherentes al clima organizacional, potenciarán un entorno negativo que puede llegar a ser el inicio de una coyuntura insostenible, altamente "contagiosa" en el tiempo que perjudique el desempeño del personal

En la actualidad hay algunas empresas, sobre todo medianas y pequeñas, que no cuentan con instrumentos para la medición del clima organizacional, pues consideran que hacerlo no es importante y no aporta nada a su gestión y a sus resultados, sin conocer que el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran y su medición proporciona herramientas a los gerentes o directivos para que orienten sus esfuerzos hacia los aspectos que están contribuyendo a afectar positiva o negativamente la productividad de su organización o área de trabajo.

Se observa también que existe un consumo masivo de productos brindados por la industria farmacéutica y cosmética debido a causas como: el ritmo y estilo de vida (tal como se refleja

en el grafico 1); en el primer caso, y las nuevas tendencias de moda y posicionamiento de la mujer para el segundo. Es por ello que estas empresas, en la mayoría de los casos, están en la constante búsqueda de ofrecerles la mejor calidad a sus clientes. Para esto, no solo basta con la calidad del producto en sí, sino con un envase innovador que lo conserve en las mejores condiciones.

**Gráfica 1:** Evolución del mercado farmacéutico peruano en unidades



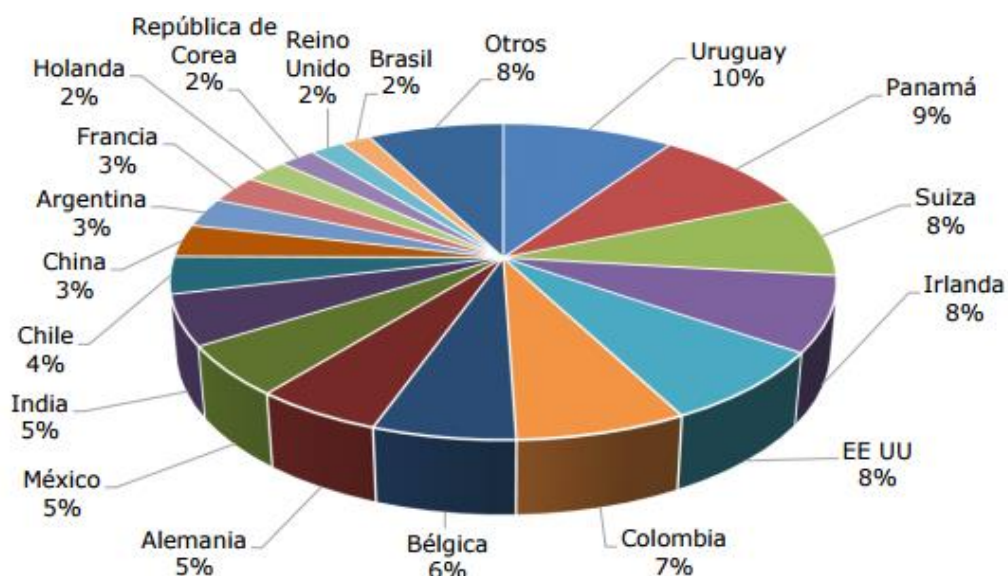
**Fuente:** IMS

Según el informe “Estudio de Inteligencia Comercial de Cosméticos e higiene Personal” llevado a cabo por la Cámara de Comercio de Lima (CCL) el sector de los cosméticos y de la higiene está atravesando en Perú una etapa de crecimiento. Los expertos del sector se muestran optimistas de cara al futuro y esperan que el crecimiento sea de un 8% para 2017 y de un 9% en 2018 y 2019.

Sin embargo, la producción nacional de la industria farmacéutica decreció en -18.9% en el 2015, utilizando en promedio una capacidad instalada de 31.4%, según informa la Asociación de Industrias Farmacéuticas Nacionales (ADIFAN).

Las importaciones también descendieron al pasar de US\$859 millones en el 2014 a US\$797 millones en el 2015. Hay un descenso superior a los US\$ 200 millones en los últimos dos años, y es porque cada vez son mayores las importaciones de países asiáticos (China, India, Pakistán, entre otros) a precios muy bajos, sin control de calidad local y sin la obligatoria verificación de las Buenas Prácticas de Manufactura por parte de la autoridad.

**Gráfica 2:** Principales proveedores de productos farmacéuticos en el 2013



**Fuente:** Elaborado por Legiscomex.com con información de la Sunat

Dado este panorama general de las industrias farmacéuticas y cosméticas, se crearon diversas empresas proveedoras de envases como la empresa AMFA VITRUM S.A., empresa privada de capital peruano, fundada el 24 de Octubre de 1997, que nace con el propósito de liderar el

mercado de envases de vidrio hidrolítico tipo 1 mediante la fabricación de productos de calidad acordes con las principales exigencias del mercado nacional e internacional.

En el caso de la empresa Amfa Vitrum S.A. cuenta con una buena participación en el mercado. Su principal herramienta de desarrollo y Mejora Continua es sin duda la sociedad estratégica con sus clientes y proveedores, sostenida a lo largo de estos más de 20 años de experiencia en el mercado, logrando con ello un beneficio mutuo que garantiza la calidad de sus productos y servicios., entiende sus necesidades de sus clientes y provee una amplia gama de soluciones flexibles y escalables para la industria farmacéutica, cosmética y afines, que va desde la fabricación de productos acordes con los requerimientos de sus clientes así como también de un servicio de post venta que garantiza la solidez y calidad del servicio.

Sin embargo, pese a su buen desempeño en la prestación de servicios, esta mediana empresa, no ha podido desarrollar su potencial debido a sus limitaciones en cuanto a conocimiento sobre la adecuada capacitación y certificación de su capital humano la cual se ve reflejada en su baja rentabilidad.

La empresa cuenta con profesionales y técnicos altamente capacitados y con la experiencia necesaria para cumplir con las demandas más exigentes de sus clientes.

Es por ello que para la empresa Amfa Vitrum S.A. las personas son el recurso estratégico más importante de la empresa. Es gracias a ellos que pueden ofrecer productos con calidad de clase mundial en el mercado globalizado tan competitivo como el actual.

Dentro de sus políticas está enmarcándose en un proceso de mejora continua, en base a su sistema de gestión de la calidad: Nos menciona el incrementar el desempeño de su personal. Donde dentro de sus políticas laborales están los incentivos que se otorga a los trabajadores del área de producción, por su desempeño, reconocimientos por los años que laboran en la empresa, bonos, premios, recreación, recompensas por equipo, según producción, capacitaciones de entrenamiento operativo, recientemente implementó aumento de sueldo según sus méritos y logros de resultados.

A pesar de la capacitación y de avances tecnológicos, el desempeño no ha cambiado proporcionalmente debido a las ineficiencias en producción, ausentismo del personal, renunciaciones por encontrar otros trabajos con mayores beneficios aparte de la remuneración, incentivos laborales que la competencia brinda. Nos mencionan según las entrevistas a los trabajadores del área de producción.

A pesar de ofrecer un buen servicio, la productividad de esta ha sido mermada debido a la falta motivación que la empresa brinda a su personal. Es necesario que la organización conozca y comprenda a su personal; que actúe de acuerdo a sus necesidades y motivaciones. Deben existir factores motivadores adecuados que garanticen la existencia de un personal motivado al trabajo.

Por esto, se hace necesario identificar si los incentivos laborales que otorga la empresa para el desempeño laboral del personal operativo del área de producción tienen gran impacto al elevar los resultados operativos de la empresa Amfa Vitrum S.A y evaluar los incentivos laborales más recomendables para un mejor desempeño laboral del personal operativo con la



empresa Amfa Vitrum S.A donde la empresa generará un óptimo nivel de motivación hacia el trabajo y un desempeño eficiente y eficaz.

Sin embargo, el único problema que enfrenta la empresa no es solo con su capital humano, ya que la productividad también se ve afectada debido al desperdicio que genera el no utilizar tres de las siete máquinas que posee, lo que tiene como consecuencia la baja rentabilidad de la organización.

Por todas estas carencias se hace necesario implementar un plan de acción y realizar cambios radicales en la gestión con el fin de crecer al mismo tiempo que el mercado y brindar el mejor servicio a los clientes fidelizados y a los nuevos por captar. Por ello la presente investigación se planteó como problema

## **1.2 .Formulación del Problema**

### **1.2.1. General**

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?

### **1.2.2. Específicos:**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivos generales**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

#### **1.4 Justificación del estudio**

A nivel teórico la presente investigación buscara ampliar los conocimientos referidos al variable clima organizacional y la satisfacción Laboral los cuales servirán para futuras investigaciones.

**Desde el punto de vista metodológico** la investigación utilizará los métodos y técnicas necesarias y eficientes para que tengan un grado de rigor científico, busca la relación entre ambas variables y se han elaborado instrumentos para la recolección de datos los cuales serán sometidos a validez y confiabilidad.

A nivel práctico, toda organización busca brindar un servicio de calidad para convertirse en una empresa líder, esto tiene repercusión en que los usuarios se encuentren satisfechos del servicio recibido por ello la presente investigaciones planteo determinar la relación entre las variables mencionadas.

#### **1.5 Limitaciones de la investigación**

##### **Delimitación Espacial**

La empresa Amfa Vitrum S.A. se encuentra ubicada en la Calle Las Herramientas 1855 – Lima Cercado, ciudad de Lima, departamento de Lima.

**Delimitación Temporal**

El presente trabajo de investigación da inicio en el mes de noviembre del 2016 y finalizará en agosto de 2017; tiempo en el cual se estudiará a la empresa elegida con la finalidad de obtener los indicadores necesarios y lograr los objetivos que se proponen más adelante.

**Delimitación Social**

La investigación se va a desarrollar respecto al equipo integrado por cada colaborador del área de producción, perteneciente a la empresa Amfa Vitrum S.A. el cual será determinante para obtener datos valiosos que enriquecerán el estudio de la presente tesis.

**Delimitación Conceptual**

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales como el clima laboral y la satisfacción organizacional del personal operativo de la Empresa Amfa Vitrum S.A.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes del estudio

### Antecedentes nacionales

Arias y Cáceres (2014) realizaron un estudio titulado: “*Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*” en Perú. Este estudio pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Calcina (2012) en realizo su estudio titulado” *Clima organizacional y Satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*”. El objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformado por 35 enfermeros La técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC),

aplicado previo consentimiento informado. Los resultados muestran que del 100% (35), en el Clima Organizacional 71.4 % (25) fue regular y 28.6% (10) muy bueno; respecto a la dimensión responsabilidad 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) manifestaron que fue regular; seguido de un 57% (20) que expresa que es muy bueno la estructura, 57% (20) el riesgo, 37% (13) la dimensión calor y 71% (25) en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta, y 5.7% (2) baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales 68.6% (24), beneficios laborales 57% (20), políticas administrativas 91.4% (32), relaciones sociales 91.4% (32), desarrollo personal 68.6% (24), desempeño de las tareas 77.1% (27), relación con la autoridad 62.9% (22), el mayor porcentaje y mayoría expresan que la satisfacción fue media. Todo ello permitió que el autor concluyera que el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Arredondo (2008), realizó su estudio titulado: *“Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”*, su objetivo fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital “Félix Mayorca Soto”, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional. El método fue descriptivo de corte transversal y correlacional. Los instrumentos fueron confiables y validados para su uso en el Perú, el

ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma. La muestra estuvo conformada por 119 trabajadores. Sus resultados fueron que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable; en cuanto a la correlación entre ambas variables se llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la Inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional”.

Alvarado y Tellez (2007), realizaron el estudio: “*Cultura Organizacional en los Servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón*”, su objetivo fue determinar la cultura organizacional de los servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón (INCOR). El método fue descriptivo de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento de cultura organizacional validada por juicio de expertos, La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería de los servicios de cardiología y cirugía cardiovascular del INCOR. Sus conclusiones fueron que la cultura organizacional se encuentra en un nivel de medio, referente principalmente a liderazgo, motivación y toma de decisiones, las autoras describen que los servicios de hospitalización probablemente están intentando mejorar sus niveles de productividad, calidad y comunicación.



Vásquez (2006), realizó el estudio titulado: *“Nivel de motivación y su relación con las Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”*. El objetivo fue determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Sus resultados fueron: Los resultados fueron que la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

Valencia (2008), realizó su estudio titulado: *“Estilos gerenciales y satisfacción laboral”*. El objetivo fue determinar cómo se relacionan los Estilos Gerenciales con la Satisfacción Laboral. El método fue descriptivo de corte transversal. Los instrumentos fueron el Cuestionario de Estilos Gerenciales, y el cuestionario de Satisfacción Laboral. La población estuvo conformada por 481 personas que forman parte del personal administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M. Se concluyó que: “Si existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M, los estilos consultivo y participativo mantienen una relación positiva con la

satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos, los estilos autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.

Álvarez (2007), realizó un estudio titulado: *“Fuentes de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes De Universidades Estatales y Universidades Privadas De Lima Metropolitana”*, con el objetivo de conocer la relación entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. El estudio fue descriptivo correlacional entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. El método fue descriptivo de corte transversal correlacional y comparativo. La muestra estuvo conformada por 506 docentes, Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, la escala de satisfacción docente y el inventario de presiones a las que se enfrenta el docente previamente validados. Las conclusiones fueron entre otros que las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral se relacionan de manera inversa en los docentes universitarios de Lima Metropolitana. La satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los docentes de universidades estatales difieren de los docentes de universidades privadas de Lima Metropolitana. Asimismo, los factores de las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral. Se encuentra diferencias en la satisfacción laboral y en las fuentes de presión laboral entre los docentes en ejercicio en una o varias universidades y el tipo de centro de formación profesional.

### **Antecedentes Internacionales**

Hernández, Cantoral, Nava, Pérez, Hernández, Ramírez, Matus y Balseiro, (2011). Realizaron un estudio titulado “*Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*” en México, con el fin de establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. La investigación fue transversal, observacional y descriptivo, trabajando con una muestra comprendida por 594 profesionales de enfermería, a los que se les aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Los resultados mostraron que el 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas; todo ello permitió que los autores concluyeran que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Manosalvas, Nieves (2015) en Colombia, realizaron su investigación referida a “*El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*”, con el fin de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción

laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Se utiliza una metodología cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación de Análisis de Componentes Principales y Factoriales Confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado. Además, a través de Ecuaciones Estructurales se analiza la relación entre los constructos antes mencionados. El objetivo principal es dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano. Los resultados de este estudio corroboran y enriquecen conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos, a través de un instrumento de medición nuevo y de fácil aplicación. Por otro lado, las conclusiones obtenidas pueden utilizarse para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones.

Chiang, Salazar, Núñez y Partido (2007) en Venezuela realizó su tesis sobre " *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I*". El propósito de este estudio descriptivo es conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución del sector estatal. La muestra del presente trabajo está compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alpha de Cronbach para

la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0,969 y 0,925, respectivamente. La estructura de las escalas se estudia a través de un análisis factorial exploratorio. Para la escala de clima organizacional los factores extraídos son 12, con un coeficiente alfa alto (entre 0,74 y 0,94). Para la escala de satisfacción laboral los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (entre 0,73 y 0,87). Respecto del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral”.

Montero (2015). Colombia. “Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015”. Esta estudio de carácter descriptivo realizado en una institución pública, en este caso el Hospital especializado Granja Integral (HEGI) E.S.E Lérica ha contado con 34 sujetos pertenecientes al área de enfermería, aborda y analiza las nueve (9) dimensiones del clima organizacional descritas por Litwin y Stringer (1968) y cuantifica según la opinión de los encuestados la Satisfacción laboral. Se ha realizado utilizando un instrumento donde se realizan varias preguntas relacionadas con las dimensiones y la Satisfacción. Los resultados han sido significativos encontrándose diferentes fortalezas y debilidades en cada una de las dimensiones generándose un sinnúmero de retos y expectativas para las directivas y el talento humano del HEGI en pro de mejorar cada día.

Fernández y Paravic (2003). Chile. “*Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile*”. Investigación de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Se utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.*; sub-escala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal, entre otras. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

Alba, Salcedo, Zárate, Higuera (2008). México. “*Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México*”, se planteó como objetivo el conocer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General de México. El estudio transversal, trabajo con una muestra aleatoria de 159 enfermeras que representan 10% del total del personal del Hospital General de México, la recolección de la información fue a través de un cuestionario que contempló el modelo desarrollado por Herzberg. Los resultados evidenciaron que la edad promedio fue de 36 años, 63% tiene una escolaridad de nivel técnico, los hechos que le produjeron mayor satisfacción son: sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer al Hospital General de México. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios; no así para el salario. Ello permitió que el autor Concluyera que la satisfacción laboral intrínseca demostró estrecha relación con los principales factores que la originaron.

Aldana, Hernández, Aguirre, Hernández. (2009) realizo en México su investigación referida al “*Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención*” tuvo como objetivo identificar el clima organizacional de un hospital general de zona del Puerto de Veracruz; el estudio transversal descriptivo, trabajo con 166 trabajadores seleccionados por conveniencia del equipo multidisciplinario del área de la salud. Se aplicó un instrumento validado con 42 reactivos, basado en la teoría de clima organizacional de Likert, el cual evalúa siete dimensiones y 14 factores. El análisis de datos se realizó con estadística descriptiva. Los resultados mostraron que la dimensión método de mando se obtuvo una media de 14.8 (adecuado), fuerzas motivacionales, proceso de comunicación, toma de decisiones, planificación, relaciones sociales y

control, obtuvieron una media de 12.7 (regular). Los autores llegaron a concluir que el clima organizacional del Hospital General de Zona es regular, y la dimensión método de mando es la que predomina.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) realizó su investigación en **Chile** sobre el *“Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena”*, el objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (*“comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad”*). 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.



Rosero y Ramírez (2007), realizaron su estudio en Colombia titulado: “*Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá*”. El objetivo fue medir el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboren en unidades de cuidado intensivo de tres hospitales. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 26 profesionales de enfermería. El instrumento fue el desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979, denominado escala general de satisfacción NTP 394 (Overall Job Satisfaction). Las conclusiones fueron entre otras: “Los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado intensivo tiene diferentes factores estresantes que han sabido sobrellevar y que han contribuido siempre en el grado de satisfacción laboral del profesional. Los profesionales a pesar de todos los esfuerzos físicos y mentales que depositan e esta labor, son personas que se encuentran satisfechas con respecto a los factores intrínsecos (autoestima, motivación, asertividad, identidad, relaciones sociales) que influyen en la gusto por su trabajo. Por otro lado se encuentra que desearían tener reconocimiento por su trabajo y tener mayores oportunidades para ascender a un puesto de mayor relevancia dentro del hospital”.

Yañez, Arenas y Ripoll (2010) realizaron en Chile el estudio titulado: “*Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general*”, el objetivo fue evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. El método fue descriptivo de corte transversal. El instrumento fue una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo (SRIT) la cual obtuvo una confiabilidad de 0,94 evaluada a través de la consistencia interna con el alfa de Crombach. La población estuvo conformada por 209 trabajadores. Los resultados

fueron que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas, así mismo se reflejan claramente la relevancia de la satisfacción con las relaciones interpersonales con las jefaturas en comparación con una satisfacción baja con sus pares.

Arias, (2004), realizó en Costa Rica su estudio titulado: *“Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, en Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños”*, con el objetivo de determinar los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo. El instrumento fue un cuestionario y la lista de cotejo y la técnica fue la entrevista estructurada y la observación validado por la autora. La muestra estuvo conformada por 44 personas, entre supervisoras, profesionales y auxiliares de enfermería. Sus conclusiones fueron que factores como comunicación, liderazgo, motivación y reciprocidad, son aspectos que influyen en la satisfacción laboral, y así mismo recomienda que debe dar importancia a la comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos para mejorar la satisfacción laboral.

## 2.2 BASES TEORICAS

### 2.2.1 Clima Organizacional

Pérez de Maldonado (2004) describe a este concepto como un fenómeno que se deriva de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, y que a su vez, ocasiona expectativas individuales y grupales sobre el ambiente de trabajo.

El autor Da Silva (2002), menciona que el clima organizacional es difícil de definir con precisión. Es más bien algo que se siente, porque está compuesto por fuerzas que no son todas comprensibles; el clima organizacional es el ambiente psicológico resultante de sus comportamientos, los modelos de gestión y las políticas empresariales, y se reflejan en las relaciones interpersonales.

Otra definición del clima organizacional es que determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. (Martínez, 2003).

Cornell (1955) lo define como una mezcla de interpretaciones o percepciones que las personas hacen en una organización de sus trabajos o roles con relación a los demás compañeros

Silva (1996), considera que el desarrollo del concepto “clima organizacional” se enmarca en el mismo concepto de evolución de la psicología de las organizaciones y sugiere remontarse a los trabajos de Tolman (1926), para tener una visión más precisa sobre los antecedentes de este fenómeno. La obra de Lewin, Lippit y White (1939) sobre los estilos de liderazgo grupal, introduce el término “clima” como vínculo entre la persona y el

ambiente; a partir de esta idea, surge una nueva teoría en el desarrollo de clima organizacional, conocida como la teoría de la personalidad de Murray (1938).

Litwin y Stringer (1968, p. 34) definen al clima organizacional como “las percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influyen en sus motivaciones y conductas”.

Según estos autores el clima organizacional se refiere a las características del ambiente laboral y como son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio.

El clima para Campbell (1971) está formado por un conjunto de atributos, muy propios de cada organización y el cual se puede deducir de la forma como dicha organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente.

Autores como Robbins y Jugde (2009) también se refieren al Clima Organizacional y lo señalan como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño

### **Aspectos del Clima Organizacional:**

#### **Toma de decisiones**

Según Brunet (1999) La toma de decisiones, es la capacidad de elegir un curso de acción entre varias alternativas. Supone un análisis que requiere de un objetivo y una comprensión clara de las alternativas mediante las que se puede alcanzar dicho objetivo. Además de comprender la situación que se presenta, se debe analizar, evaluar, reunir alternativas y considerar las variables, comparar varios cursos de acción y finalmente seleccionar la acción que se va a realizar. La calidad de las decisiones tomadas marca la diferencia entre el éxito o el fracaso.

Decidir significa hacer que las cosas sucedan en vez de simplemente dejar que ocurran como consecuencia del azar u otros factores externos. Esta habilidad ofrece a las personas herramientas para evaluar las diferentes posibilidades, teniendo en cuenta, necesidades, valores, motivaciones, influencias y posibles consecuencias presentes y futuras (Kaith, 1991).

Esta competencia se relaciona con la capacidad de tomar riesgos pero difiere en que no siempre las decisiones implican necesariamente un riesgo o probabilidad de fracaso, sino dos vías diferenciales y alternativas de acción para resolver un problema (Galindez, 2015).

El proceso de toma de decisiones, para Brunet (199) en líneas generales, tomar una decisión implica:

- Definir el propósito: qué es exactamente lo que se debe decidir.
- Listar las opciones disponibles: cuales son las posibles alternativas.
- Evaluar las opciones: cuales son los pros y contras de cada una.
- Escoger entre las opciones disponibles: cuál de las opciones es la mejor.
- Convertir la opción seleccionada en acción.

### **Capacidad humana:**

La capacidad es la aptitud que se tiene en una determinada disciplina o práctica. También puede referir a la condición de un recipiente en función de la posibilidad de contener un líquido. Otras acepciones referirán seguramente al potencial de un determinado elemento de realizar una tarea o trabajo. En cualquier caso, la capacidad hace alusión a una cualidad

determinada que muestra algo o alguien, cualidad que suele ser útil. En el caso de las capacidades humanas, estas pueden sin lugar a dudas mejorarse mediante el trabajo y la formación, circunstancia por la que se incrementan o se incorporan otras paulatinamente.

En el caso del hombre, una capacidad es equivalente a un talento (Guerrero, 2015). Según Juárez (2012) puede utilizarse para generar beneficio tanto a terceros como a uno mismo. Quizá huelgue recordar la parábola bíblica que refiere el caso de dos siervos que depositaron su talento en el banco y devolvieron los mismos con un interés a su señor, mientras que un tercero lo escondió y al devolverlo fue reprendido. Así, el talento o la capacidad en una determinada disciplina puede y debe mejorarse de forma continua de modo que sea cada vez más útil. Si lo pensamos detenidamente, toda la educación formal tiene este objetivo, tanto en los primeros años como en edades avanzadas.

En el sentido físico, la capacidad alude a la cualidad de un elemento en lo que respecta a la cantidad de líquido que puede albergar. La misma puede medirse en litros o en centímetros cúbicos. Es importante para determinadas tareas en las que se hace necesaria una medición por determinados motivos.

La capacidad también puede entenderse como potencialidad, circunstancia que se aplicaría a cualquier fenómeno. Así, por ejemplo se podría hacer referencia a la capacidad “de generar un trabajo”, a la “capacidad de presión”, a la “capacidad de pago”, etc. Es un tipo de uso del término usual, en el que toma un cariz genérico (Kaith, 1991).

## **Justicia**

Marcillo (2014) Se refiere a las nociones fundamentales de igualdad de oportunidades y de derechos humanos, más allá del concepto tradicional de justicia legal. Está basada en la equidad y es imprescindible para que los individuos puedan desarrollar su máximo potencial y para que se pueda instaurar una paz duradera.

La tendencia a juzgar con imparcialidad y haciendo uso de la razón también se conoce como equidad. Esta disposición del ánimo se propone a otorgar a cada sujeto lo que se merece.

De la misma forma, también se hace uso del término equidad para referirse a lo que sería la moderación tanto en lo que son las condiciones de los contratos de diversa tipología como en el precio que tienen todas las cosas en el mercado (Bravo, 2011).

La equidad debe alcanzarse en diversos ámbitos de la vida. En el aspecto económico o financiero, se conoce como equidad a la distribución justa de la riqueza entre los miembros de una sociedad, a la moderación en los precios y a la justicia en los términos de un contrato (La Torre, 2012).

Para Pérez (2013), la comprensión de la dimensión ética de estos conceptos capacitará a los jóvenes para actuar por un mundo más justo, en su país y fuera de él. Una de las principales razones que llaman a adoptar la justicia dentro de las empresas, es que de todos los recursos utilizados para cumplir con sus objetivos y satisfacer las necesidades de sus clientes, el más importante es el humano y su capital intelectual.

Los conocimientos son un activo y al igual que todos éstos, tiene que administrarse. El reto entonces tiene relación no sólo con aprovechar este activo, sino también capacitarlo y tratarlo de manera justa; tanto social como monetariamente (Noriega, 2011).

Así, mientras las empresas buscan tratar de manera justa a las personas para obtener un buen desempeño, las personas esperan un liderazgo con medidas equitativas, sin arbitrariedades y aplicando normas parejas para todos, sin privilegios de ningún tipo.

Según Naciones Unidas, el medio para lograr buenos resultados en esta tarea se resume en la incorporación de seis valores centrales: libertad, igualdad, solidaridad, tolerancia, respeto a la naturaleza y responsabilidad común.

### **Liderazgo**

Según Chiavenato (2010) es “la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”.

Un líder no es impuesto pero escogido. Para ser líder se necesita del apoyo de sus seguidores y son ellos que notando las aptitudes y actitudes de una persona líder lo escogen para guiarlos. Ser líder no significa necesariamente un reconocimiento formal, por lo tanto, 'estar en la situación de líder' es la facultad de motivar a un grupo de personas para conseguir un objetivo (Noriega, 2011).



Una actitud de liderazgo puede surgir cuando se trabaja con un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos, e incentivándolos para trabajar por un objetivo común.

Pérez (2013) menciona que el liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Un líder, por su parte, es una persona que dirige o funda, crea o junta un grupo, gestiona, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa a un grupo, ya sea en el contexto empresarial, militar, industrial, político, educativo, etc., aunque básicamente puede aparecer en cualquier contexto de interacción social.

El liderazgo puede surgir de forma natural, cuando una persona se destaca con el papel de líder, sin necesidad de poseer una posición o un cargo que lo faculten como tal. Este es un tipo de liderazgo informal. Cuando un líder es elegido por una organización y comienza a asumir una posición de autoridad, ejerce un liderazgo formal (Noriega, 2011)

Sin embargo, no hay solo un tipo de líder, sino varios, dependiendo de las características del grupo (unidad de combate, equipo de trabajo, grupo de adolescentes). De hecho, existen líderes situacionales, que surgen para conducir momentos puntuales de una crisis o decisión. El líder proporciona la cohesión necesaria para lograr los objetivos del grupo. Un líder efectivo o eficaz sabe cómo motivar a los elementos de su grupo o equipo (Marcillo, 2014).

Hoy en día, se considera que el liderazgo es un comportamiento que se puede ejercitar y perfeccionar. Las habilidades de un líder implican carisma, paciencia, respeto, integridad, conocimiento, inteligencia, disciplina y, sobre todo, capacidad de influir en los subordinados. Un líder también debe ser visionario y tener una buena capacidad de comunicación para conseguir guiar al equipo.

Del mismo modo, el liderazgo puede entenderse a nivel de instituciones, organismos u organizaciones que se encuentran en una situación de superioridad en relación con sus competidores.

### **Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer**

Litwin y Stringer (1968) citado por (Pucheu, 2014), fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la 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 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.

Litwin y Stringer afirman que la posibilidad de crear diferentes climas en las organizaciones depende de los estilos de liderazgo, así como de la activación de

componentes de la motivación, el desempeño y la satisfacción, provocando cambios aparentemente estables en los rasgos de personalidad.

### **Tipos de clima organizacional**

Según la propuesta de Likert (citado por Núñez, 2015) los tipos de Clima Organizacional son:

**Clima Autoritario:** en la cual se encuentra dos formas, la primera es el autoritario explotador en la que los trabajadores no tienen confianza con los que dirigen la institución ya que la relación entre ambos es casi nula, además de que las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

La segunda forma es el autoritarismo paternalista en la que existe confianza entre dirección y trabajadores, en esta forma se trabaja en base a las necesidades sociales de los trabajadores

**Clima Participativo:** la cual se da de igual manera en dos formas la primera es el sistema consultivo si bien se da una buena relación entre jefe y trabajadores, la diferencia es que en ella se da la oportunidad que los trabajadores tomen decisiones específicas por lo cual se va delegando funciones basadas en la confianza.

En el sistema participativo en grupo la confianza entre trabajadores y directivos, la comunicación entre ambos es de forma horizontal, se da una relación de amistad pero con responsabilidad.

## **Factores que afectan el clima organizacional**

Valdivia (2014) afirmó que para que un líder logre que su grupo trabaje con ellos, con entusiasmo, ya que muchas veces existen en toda organización diversidad de grupos con diferentes necesidades, ante ello hay diversos factores que pueden afectar la motivación dentro de las motivaciones, en las que se menciona;

La característica individual como los intereses, necesidades que cada persona trae a la organización.

Las características del trabajo referidas a las actividades que cada persona realiza en la institución las cuales pueden o no cubrir sus expectativas.

Las características de la situación de trabajo está referido a los factores del ambiente en el cual laboran que pueden motivarlos a la labor que realizan.

### **2.2.2 Satisfacción laboral**

Locke (1976) sugiere que la satisfacción en el trabajo se deriva de las evaluaciones relativas a aspectos específicos del trabajo.

Para Weiss (2002) la satisfacción laboral es definida como un juicio evaluativo que uno hace de su trabajo o de una situación laboral.

Sempane, Rieger y Roodt (2002) proponen que la satisfacción con el trabajo tiene que ver con las percepciones y evaluaciones que el individuo tiene de su trabajo y que esta

percepción se ve influida por circunstancias particulares de las personas tales como las necesidades, valores y expectativas.

Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que esta insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.

Cranny, Smith y Stone (1992) definen a la satisfacción laboral como la combinación de las reacciones cognitivas y afectivas del empleado a su trabajo, basadas en el nivel de congruencia entre los atributos esperados y los atributos de la situación actual, entre lo que esperaba recibir y lo que realmente tiene del trabajo.

Garcia-Montalvo, Peiro y Soro (2003) Dicen que la satisfacción laboral es una actitud global de carácter más o menos positivo ante diferentes aspectos de la experiencia laboral. Esa actitud implica una apreciación de la situación del trabajo en diferentes aspectos considerados y del grado en que esa situación responde a las expectativas y aspiraciones. Mc Namara (2004) destaca que la satisfacción laboral refiere a un sentimiento o estado mental individual relacionado con la naturaleza del trabajo individual.

Javier Flores (1992) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder

consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

## **Dimensiones de Satisfacción Laboral**

### **Ambiente físico del trabajo**

a) Ambiente físico: Las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Además, la evidencia indica que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado (La Torre, 2012):

- Temperatura: La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que, para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo.
- Ruido: La intensidad del ruido se mide en decibeles, la cual es una escala logarítmica. Una diferencia de 10 decibeles en la intensidad es realmente 10 veces la diferencia en el nivel del sonido. La evidencia de los estudios del ruido indica que ruidos constantes o predecibles generalmente no causan deterioro en el desempeño en el trabajo. Si lo hay, es a niveles de cerca de 90 decibeles, lo cual es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros.

Pero los efectos del ruido impredecible parecen ser uniformemente negativos, tienden a interferir con la capacidad de los empleados de concentrarse y poner atención. Los

ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción en el trabajo.

- Iluminación: La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida.

De la edad del empleado las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes.

Los beneficios de un incremento en la iluminación no son lineales. Son mayores a niveles relativamente más bajos de iluminación y disminuyen en magnitud conforme la iluminación se incrementa a moderada y de ahí a niveles altos.

- Calidad del aire: En relación con el desempeño en el trabajo, la evidencia indica que diversos contaminantes pueden reducir la producción o la precisión en muchas tareas. La gente parece acostumbrarse al aire contaminado. La gente se vuelve menos interesada acerca de los altos niveles de contaminación y se siente menos amenazada por la exposición prolongada a tales condiciones.

b) El diseño del lugar de trabajo: Comprende:

- Tamaño: Definido por el metro cuadrado por empleado. el hecho de que el estatus y el espacio estén altamente correlacionados demuestra el valor simbólico que tiene la cantidad de espacio que uno controla.

En los rangos de la gerencia, el espacio de oficina puede ser la más anhelada y peleada de todas las recompensas que la organización ofrece, después del dinero y los títulos. Debido a que connota logro y rango, no es raro que las organizaciones, especialmente las grandes, definan los metros de espacio para cada nivel en la jerarquía.

Y debido a que el estatus es le determinante clave en el tamaño del lugar de trabajo, las desviaciones de este patrón probablemente disminuyan la satisfacción en el trabajo para aquellos individuos que se perciben a sí mismo en el límite de la discrepancia.

- **Distribución:** Se refiere a la distancia entre la gente y las instalaciones, influye de manera significativa en la interacción social.

Una persona probablemente interactuará más con aquellos individuos que están más cerca físicamente, por tanto, puede influir en la información a la que uno tiene acceso y a la inclusión o exclusión de uno de los eventos de la organización.

## **Remuneración**

Se conoce como remuneración al pago o retribución de un servicio o trabajo establecido en el contrato de trabajo. La remuneración es la cantidad de dinero o cosas que se da a una persona como pago de su servicio o trabajo (Guerrero, 2012).

Según Guerrero (2012), la remuneración es sinónimo de salario o sueldo. Como tal, la remuneración puede ser vista como una contraprestación en el ámbito laboral, ya que el trabajador o empleado realiza tareas con el propósito de aumentar el capital y prestigio de la empresa, mientras que el patrono paga por sus labores.

En principio, existe una remuneración o salario mínimo lo cual es definido por ley, siendo ajustable todos los años tomando en cuenta el costo de la vida para ese momento.



No obstante, un empleador puede recibir por encima de un salario mínimo, ya que todo depende de la política salarial de cada empresa, ya que puede emplear la estructura de puestos y salarios, lo cual son las obligaciones a desempeñar en el puesto de trabajo que atribuirá el salario a recibir por el empleador (Juárez, 2012).

Por otro lado, la remuneración variable complementa a la remuneración fija, anteriormente identificada, como son las comisiones por venta, horas extras, premios por méritos, entre otros. De recibir ambas remuneraciones se está en presencia de una remuneración mixta. El pago puede ser mensual, semanal, diario, en referencia al último supuesto recibe el nombre de jornada (Noriega, 2011).

Por último, se debe de tomar en cuenta que el salario debe de ser un medio calificado para cubrir todas las necesidades básicas de un individuo, logrando brindar una vida personal y familiar digna para sus integrantes.

Oportunidad de trabajo, según Galindez (2015), la igualdad de oportunidades promueve la igualdad en el lugar de trabajo. La igualdad se refiere a la protección de los derechos civiles de los trabajadores. También proporciona a todos los empleados un acceso equitativo a los beneficios empresariales como el seguro, accesos para discapacitados, compensación, ascensos y responsabilidades laborales. Un empleador que discrimine a un empleador que trata a un trabajador injustamente cae en violación de las leyes de igualdad de oportunidades laborales y está sujeto a una acción disciplinaria federal.

La consideración primordial en la adjudicación de un puesto vacante es la necesidad de contar con personal del más alto nivel de competencia, eficiencia e integridad. Se le da especial atención a la importancia de mantener un personal que responda a la diversidad

geográfica y se reconoce además la necesidad de tener en cuenta consideraciones de género y edad. Todos los funcionarios deben dominar por completo uno de los idiomas con los cuales trabaja la Organización (Kaith, 1991).

Además, los funcionarios serán seleccionados sin que haya discriminación basada en criterios de edad, género, religión, color, proveniencia nacional, origen social, estado civil, embarazo, responsabilidades familiares, preferencias sexuales, afiliación sindical o convicción política (Brunet, 1999).

### **Teoría de la Aproximación Bifactorial**

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “¿Que quiere la gente de sus trabajos?”.

Los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Por otro lado los factores higiénicos o extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral.

### **Factores determinantes para la Satisfacción Laboral**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

## **2.3 Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general.**

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima

2016

### **2.3.2 Hipótesis específica.**

- Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016
- Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016
- Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016
- Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

## **2.4 Variables**

### **Variable independiente:**

Clima organizacional

### **Variable dependiente:**

Satisfacción laboral

### **2.4.1 Definición conceptual de la variable**

#### **V1. Clima organizacional.**

Robbins y Jugde (2009) se refieren al Clima Organizacional y lo señalan como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño

## V2. Satisfacción laboral

Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que esta insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.

### 2.4.2 Operacionalización de la variable

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable*

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Nivel	Escalas
Clima organizacional	Toma de decisiones	Autonomía	5	Ordinal	Bueno Regular Deficiente
	Capacidad humana	-Cohesión	5		
		-Reconocimiento	5		
	Justicia	-Equidad	5		
Liderazgo	-Apoyo	5			
	-Confianza	5			
Satisfacción laboral	Ambiente físico	Satisfacción con el ambiente	7	Ordinal	Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho
	Forma en que realiza su trabajo	Satisfacción con su forma de trabajo	6		
	Oportunidad de trabajo	Satisfacción con las oportunidades	7		
	Remuneración	Satisfacción con la remuneración	3		

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El enfoque utilizado en la investigación fue cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo utiliza los datos recogidos de los instrumentos de medición para luego realizar la contrastación de las hipótesis, tomar decisiones y obtener las conclusiones para luego generalizar los resultados a la muestra de estudio.

Así mismo se utilizó el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006) indicó: “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

#### **Tipo**

La investigación es de tipo aplicada, busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. Podemos afirmar que es la investigación que realiza de ordinario el investigador educacional, el investigador social y el investigador en psicología aplicada.

La investigación aplicada, por ser una puesta en práctica del saber científico, constituye el primer esfuerzo para transformar los conocimientos científicos en tecnología, de allí que pueda confundirse en algún momento con la investigación tecnológica. (Sánchez y Reyes, 2002, pp. 13-14)

## Nivel

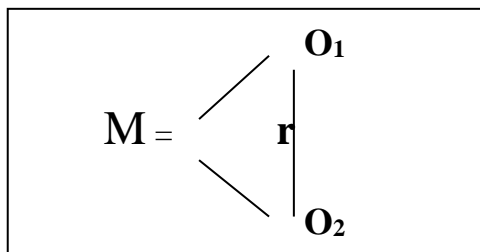
Es descriptivo y correlacional. Es un estudio descriptivo (porque se especifican las propiedades de la satisfacción laboral y el clima organizacional), correlacional (porque analiza la relación que se establece entre el clima organizacional y la satisfacción laboral) y transversal (porque se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único).

### 3.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, de corte transversal. Para Hernández *et al.* (2010, p.149) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2010, p.151).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:



M	: Muestra
O <sub>1</sub>	: Clima Organizacional
r	: Relación entre variables. Coeficiente de correlación.
O <sub>2</sub>	: Satisfacción laboral

### 3.3. Población y muestra

#### **Población**

Conformado por un total de 160 de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A  
– Lima.

#### **Muestra**

Para la presente investigación se trabajara con toda la población por la cantidad  
pequeña de población

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada a fue la encuesta y los instrumentos empleados fueron:

#### **Instrumento clima organizacional**

El cuestionario que mide la variable de clima organizacional, consta de 30 ítems, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. La aplicación del cuestionario será de 20 minutos aproximadamente

### **Instrumento satisfacción laboral**

El cuestionario que mide la variable satisfacción laboral, consta de tres escalas en función a las dimensiones a estudiar, en la que todas ellas suman la cantidad de 23 ítems, y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo ,totalmente en desacuerdo. La aplicación del cuestionario será de 20 minutos aproximadamente.

### **3.5 Validez y confiabilidad de los Instrumentos de medición**

#### **Validación de los instrumentos**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la validez de un instrumento, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201). Se aplicó la validez de contenido por medio de juicio de expertos, donde tres expertos revisaron el cuestionario para determinar su aplicabilidad.

El test que mide las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, fue sometido a criterio de un grupo de Jueces Expertos, integrado por profesores entre Magíster y Doctores en Educación, quienes informaron acerca de la aplicabilidad del test. A continuación, presentamos el detalle de la validez del instrumento.

Tabla 2

*Juicio de expertos para el instrumento que mide el clima organizacional*

Apellidos y nombres	Claridad	Pertinencia	Relevancia
Experto 1	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Tabla 3

*Juicio de expertos para el instrumento que mide la satisfacción laboral*

Apellidos y Nombres	Claridad	Pertinencia	Relevancia
Experto 1	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Aplicable	Aplicable	Aplicable

### **Confiabilidad**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Para la presente investigación se aplicó el Alfa de Cronbach ya que los dos instrumentos han sido medidos en escala ordinal obteniéndose como resultado

Tabla 4

*Confiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima organizacional	.840	30
Satisfacción laboral	.782	23

Los resultados muestran que ambos instrumentos tienen una fuerte confiabilidad

### **3.6 Técnica de recolección de datos y tratamiento estadístico**

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. Los datos fueron tabulados y se presentan las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Los datos fueron tabulados en el software estadístico IBM SPSS V 23.0. Y graficados en la hoja de cálculo de Excel.

Debido a que las variables son cualitativas, se empleó, para la contratación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, a un nivel de confianza de 95%.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

Después de recoger los datos, se procedió a colocarlos en una base de datos los cuales fueron procesados obteniéndose los siguientes resultados.

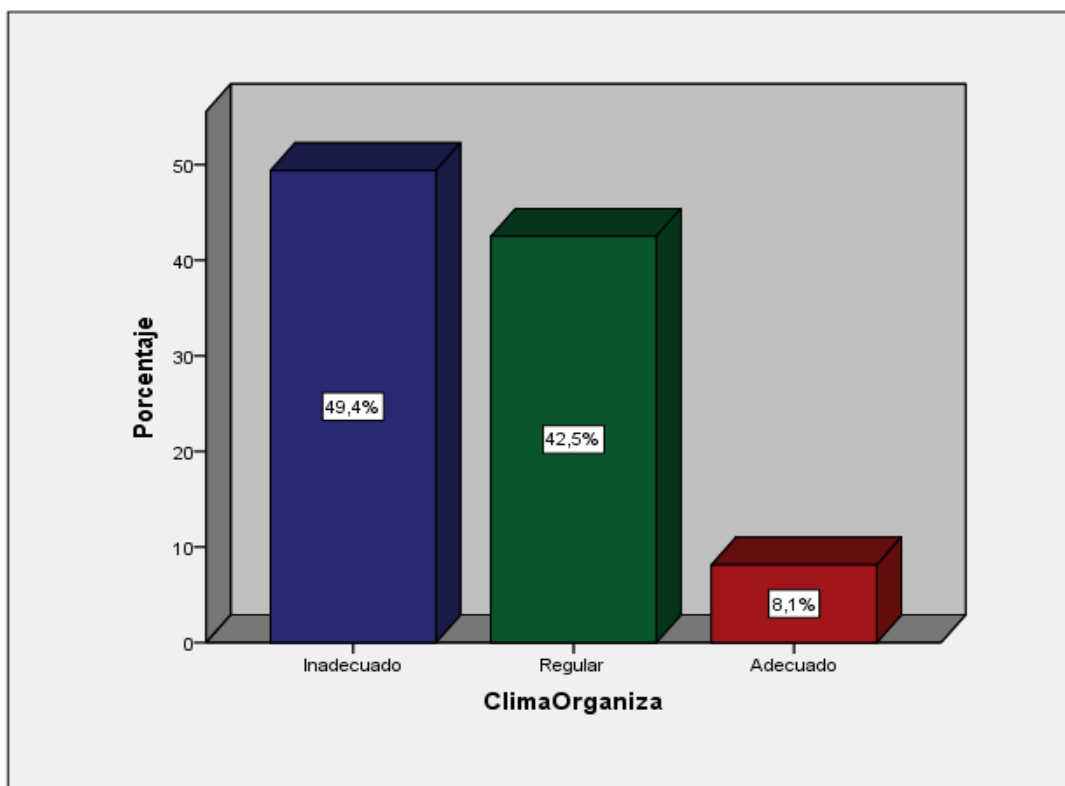
#### 4.1 Descripción de resultados

**Variable: Clima Organizacional**

**Tabla 5**

*Frecuencia y porcentajes de la variable clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	79	49,4
	Regular	68	42,5
	Adecuado	13	8,1
	Total	160	100,0



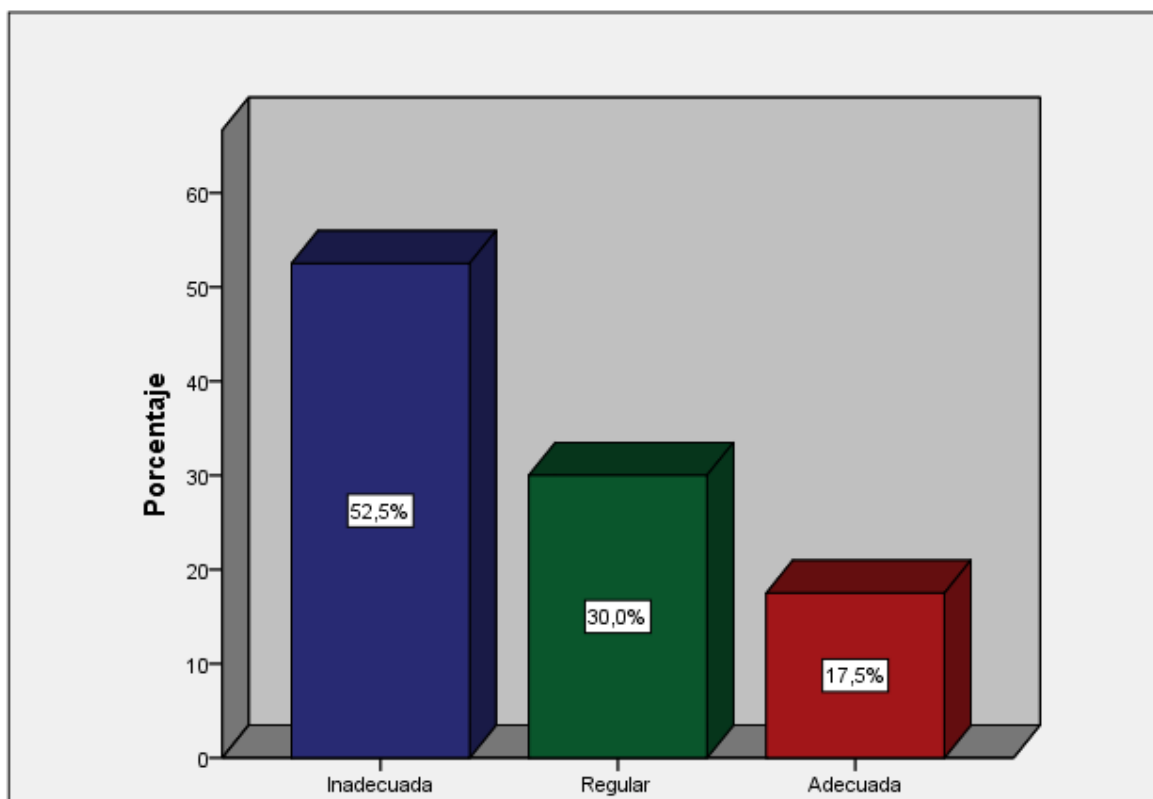
**Fuente: Base de datos**

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 49,4% considera en un nivel inadecuado el clima organizacional de la empresa Amfa Vitrum S.A, el 42,5% considera en un nivel regular y el 8,1% en un nivel adecuado en cuanto al Clima Organizacional en la empresa Amfa Vitrum S.A, Lima 2016

**Tabla 6**

*Frecuencia y porcentajes de la autonomía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	84	52,5
	Regular	48	30,0
	Adecuada	28	17,5
	Total	160	100,0



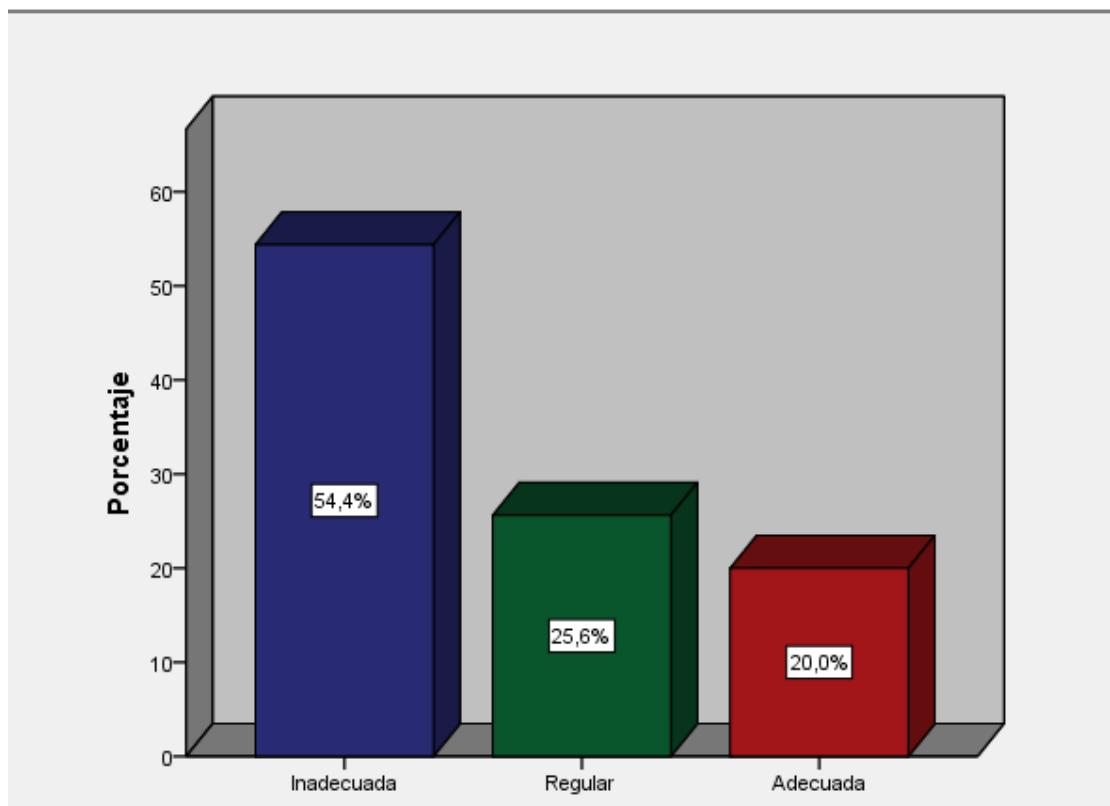
**Fuente: Base de datos**

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 52,5% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la autonomía en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 30,0% considera en un nivel regular y el 17,5% en un nivel adecuada

**Tabla 7**

*Frecuencia y porcentajes de la cohesión*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	87	54,4
	Regular	41	25,6
	Adecuada	32	20,0
	Total	160	100,0



**Fuente:** Base de datos

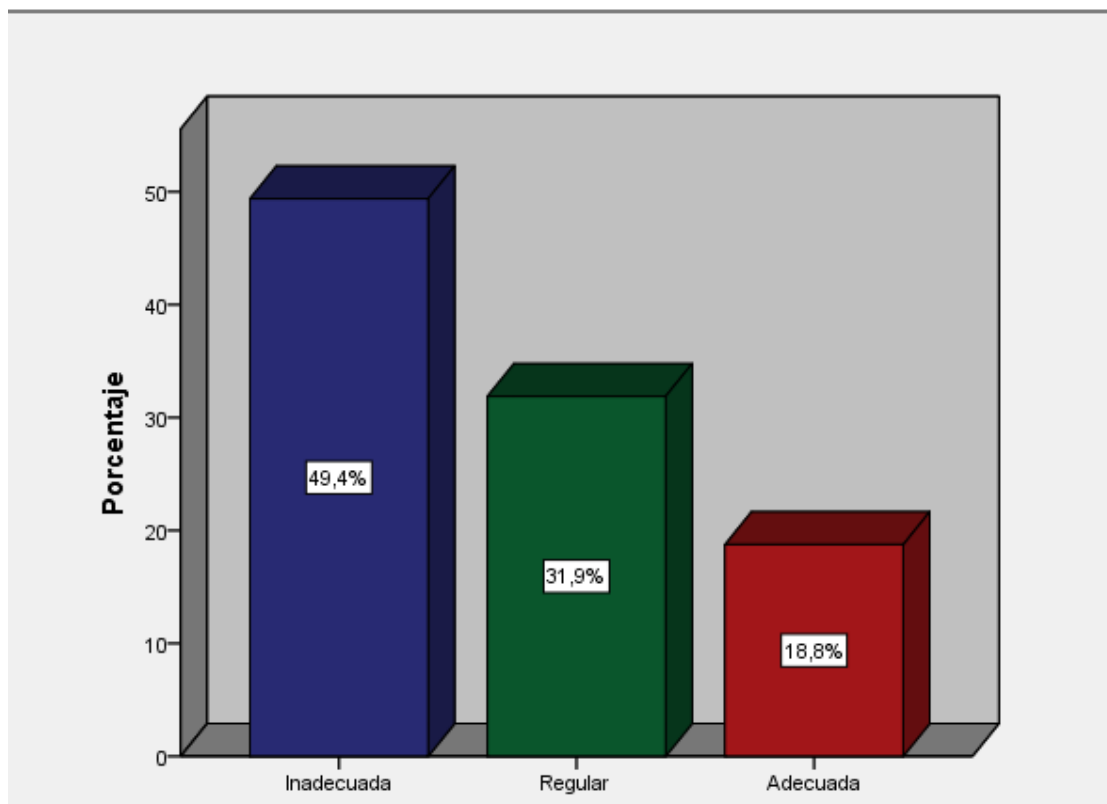


En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 54,4% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión cohesión en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 25,6% considera en un nivel regular y el 20,0% en un nivel adecuada

**Tabla 8**

*Frecuencia y porcentajes del reconocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	79	49,4
	Regular	51	31,9
	Adecuada	30	18,8
	Total	160	100,0



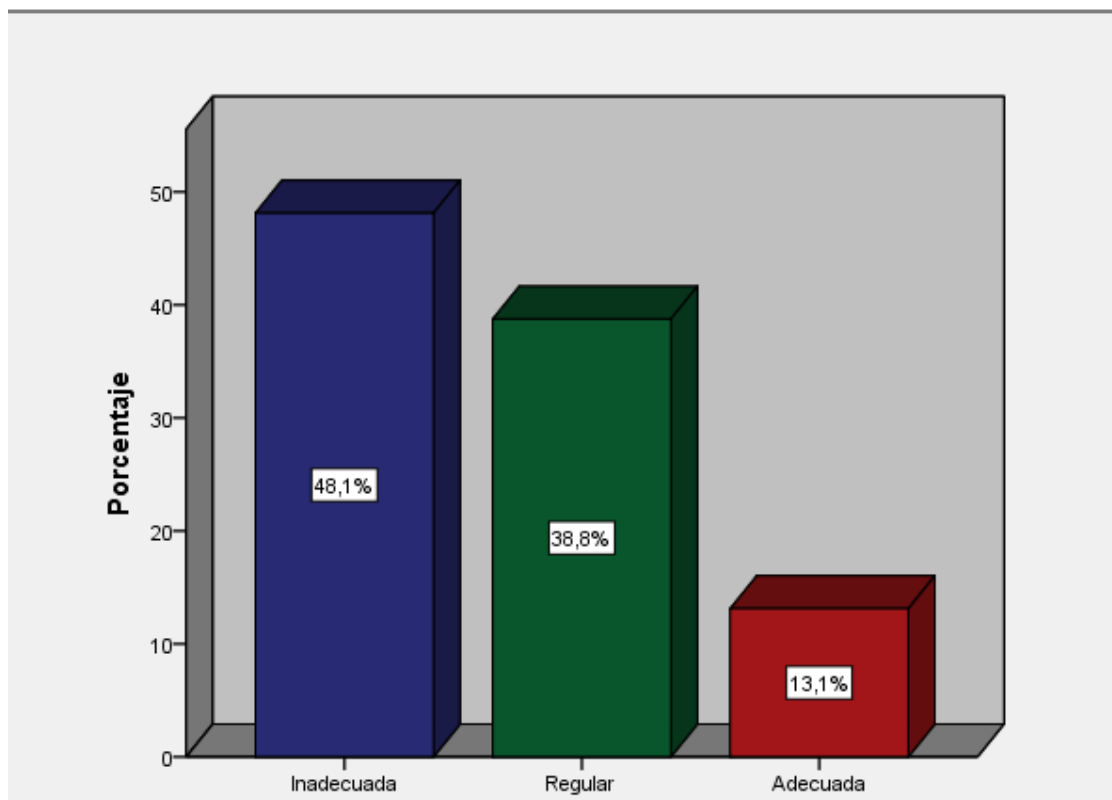
**Fuente:** Base de datos

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 49,4% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión reconocimiento en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 31,9% considera en un nivel regular y el 18,8% en un nivel adecuada

**Tabla 9**

*Frecuencia y porcentajes de la equidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	77	48,1
	Regular	62	38,8
	Adecuada	21	13,1
	Total	160	100,0



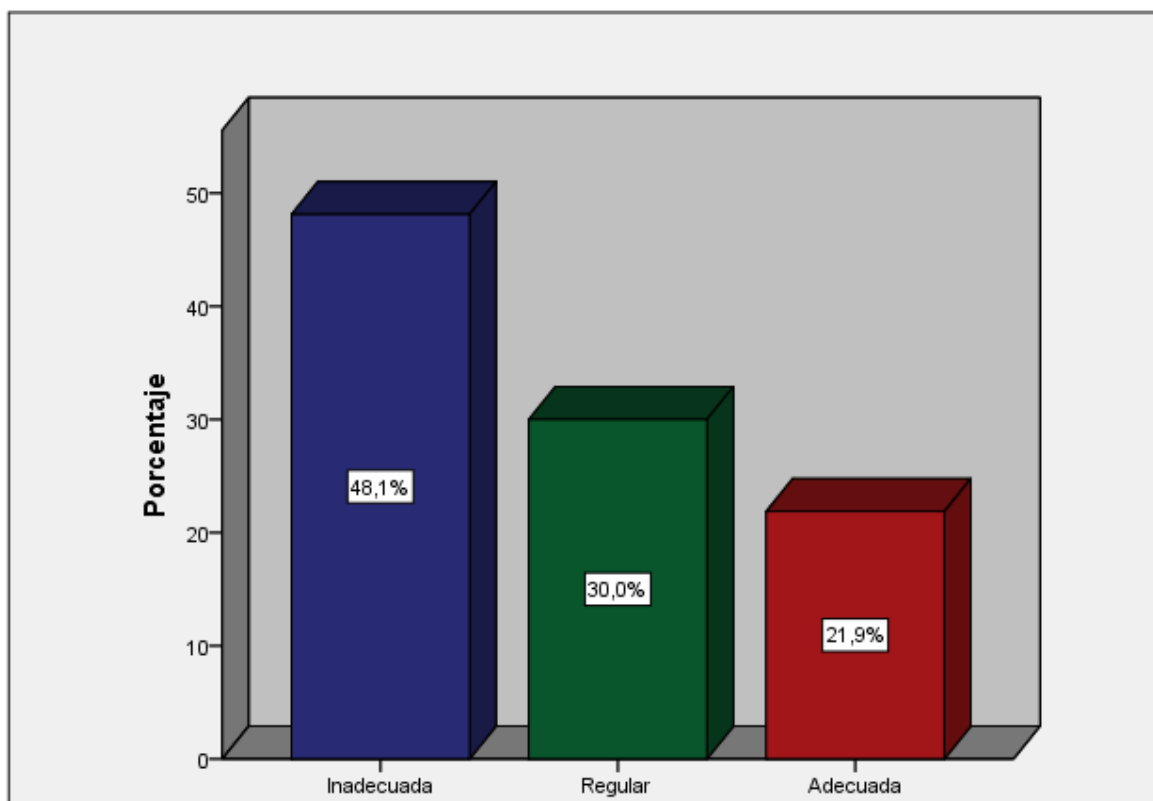
**Fuente:** Base de datos

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 48,1% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión equidad en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 38,8% considera en un nivel regular y el 13,1% en un nivel adecuada

**Tabla 10**

*Frecuencia y porcentajes del factor apoyo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	77	48,1
	Regular	48	30,0
	Adecuada	35	21,9
	Total	160	100,0



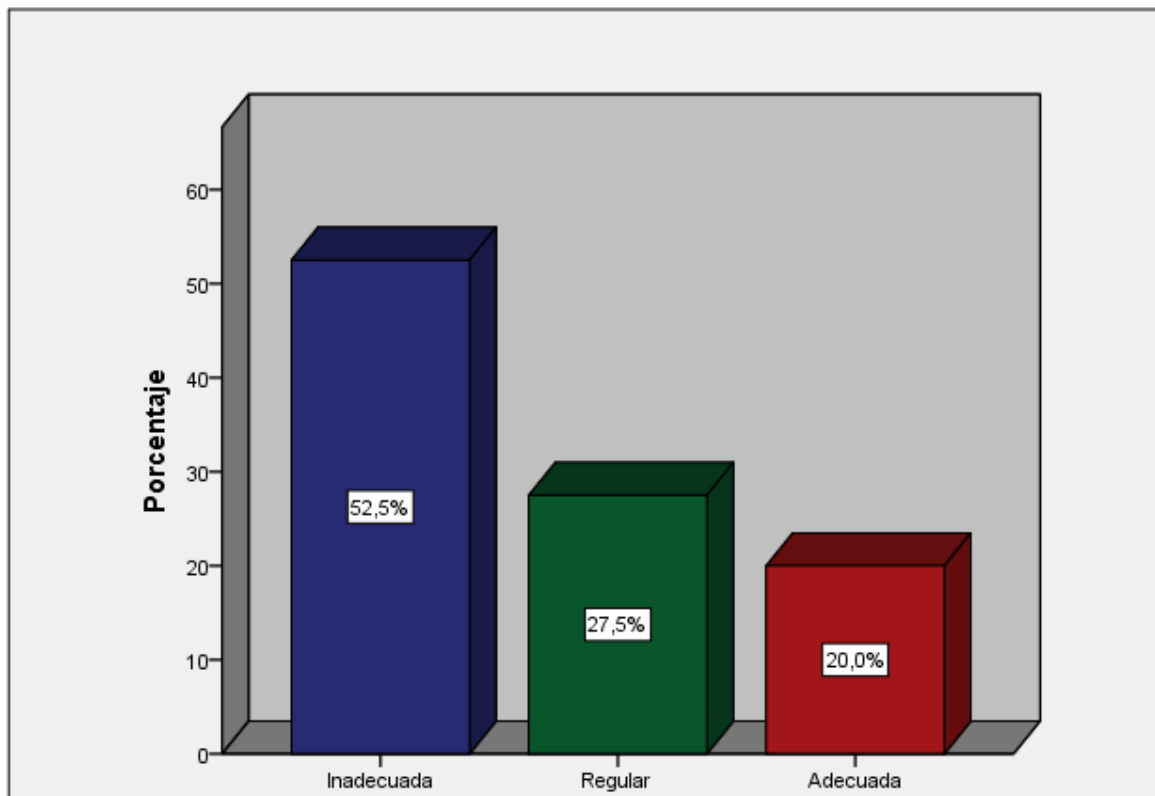
**Fuente: Base de datos**

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 48,1% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión apoyo en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 30,0% considera en un nivel regular y el 21,9% en un nivel adecuada

**Tabla 11**

*Frecuencia y porcentajes de la confianza*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuada	84	52,5
	Regular	44	27,5
	Adecuada	32	20,0
	Total	160	100,0



**Fuente:** Base de datos

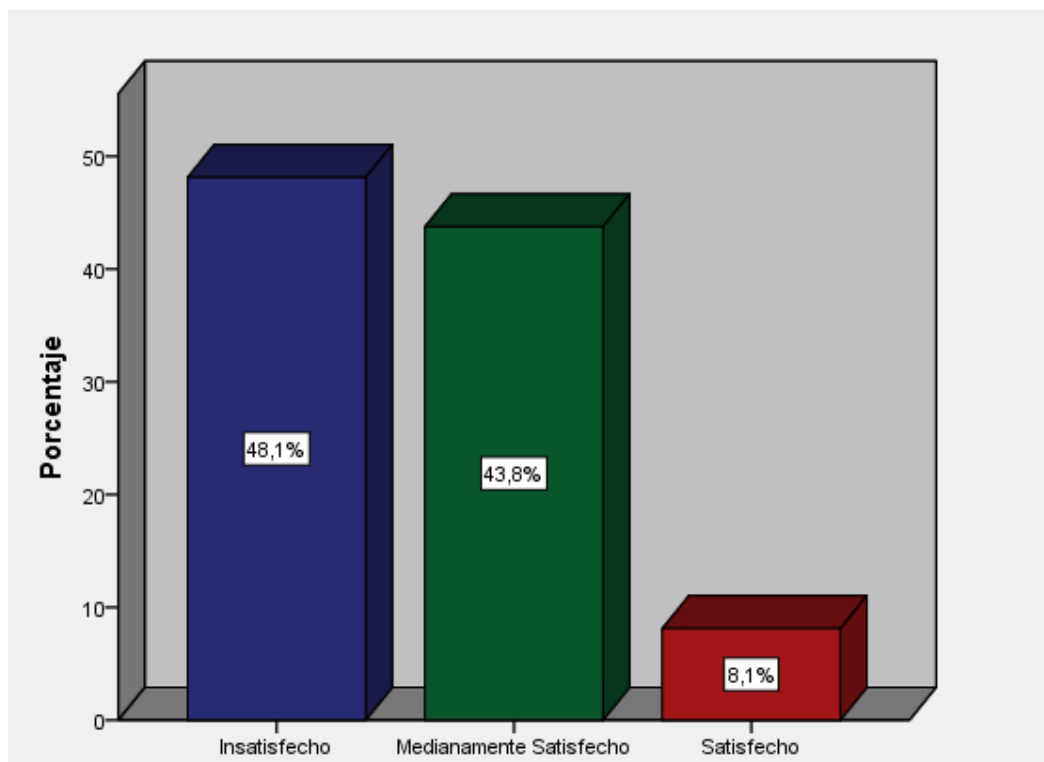
En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 52,5% considera en un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión confianza en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 27,5% considera en un nivel regular y el 20,0% en un nivel adecuada

**Variable: Satisfacción laboral**

**Tabla 12**

*Frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	77	48,1
	Medianamente Satisfecho	70	43,8
	Satisfecho	13	8,1
	Total	160	100,0



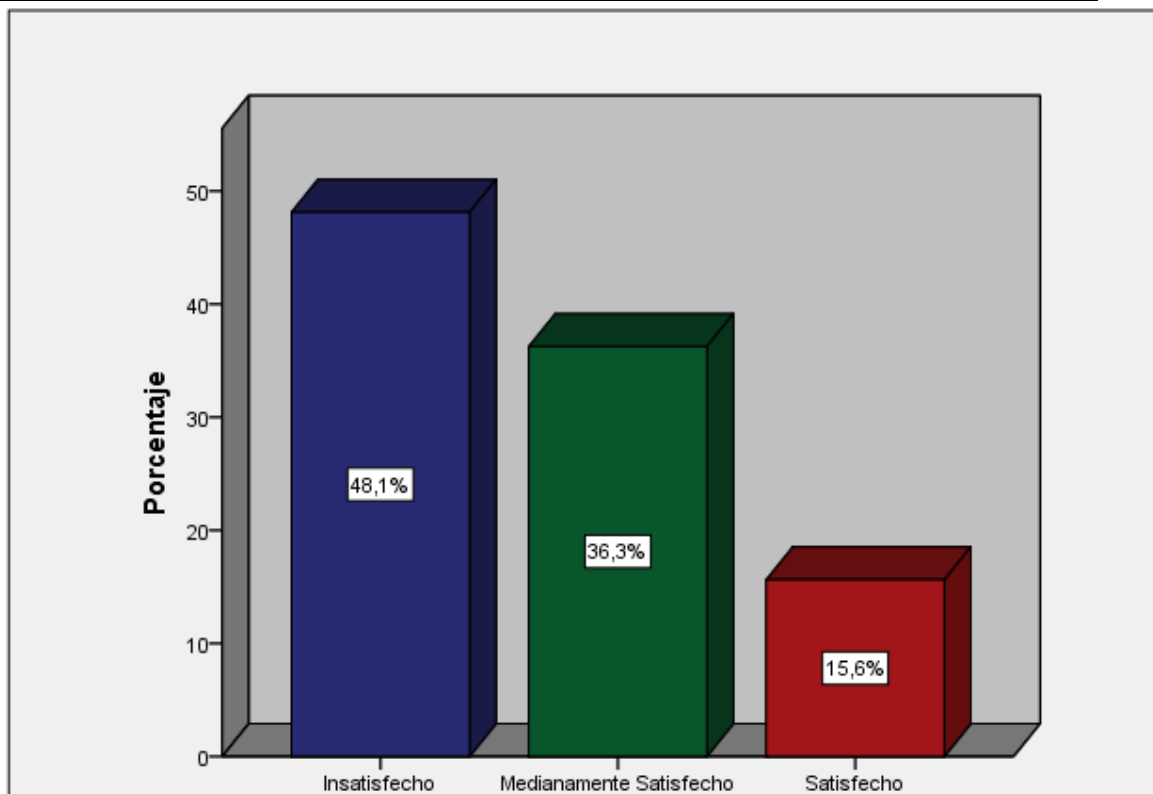
**Fuente: Base de datos**

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 48,1% considera insatisfecho en satisfacción laboral el 43,8% considera en un nivel medianamente satisfecho y el 8,1% en un nivel satisfecho en cuanto a la satisfacción laboral en la empresa Amfa Vitrum S.A, Lima 2016

**Tabla 13**

*Frecuencia y porcentajes de la dimensión ambiente de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	77	48,1
	Medianamente Satisfecho	58	36,3
	Satisfecho	25	15,6
	Total	160	100,0



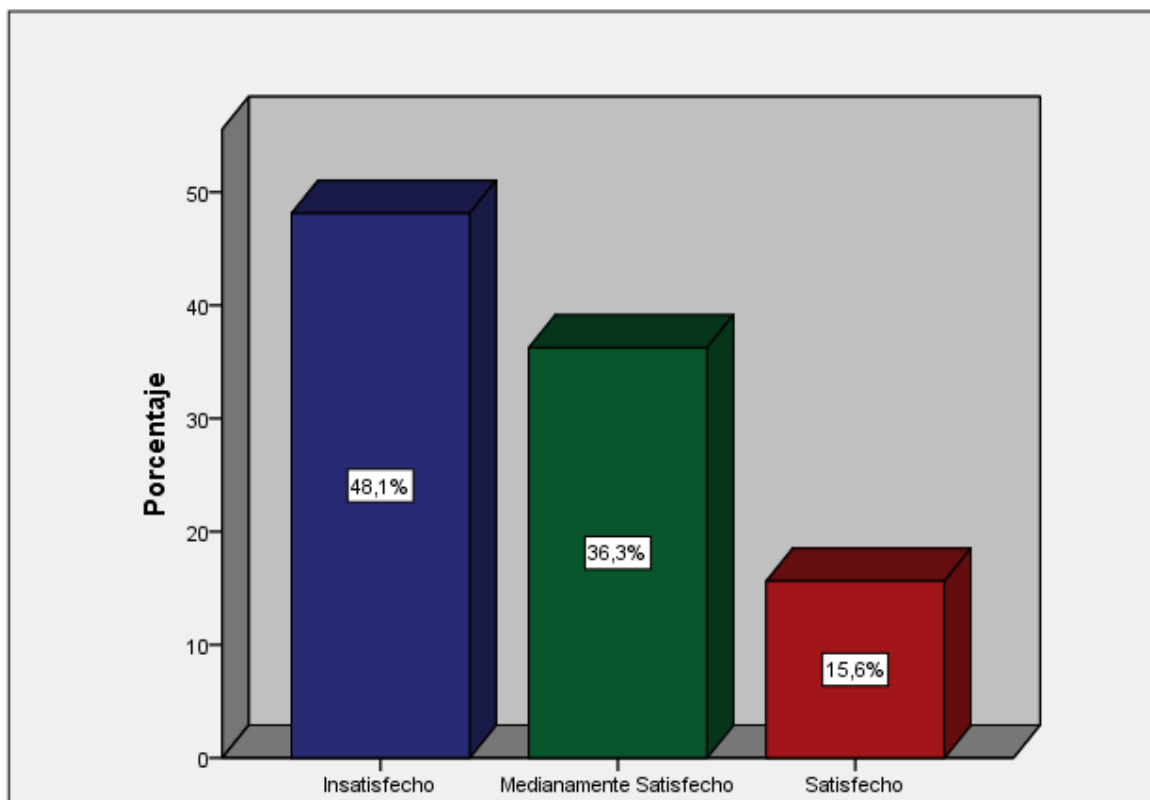
**Fuente:** Base de datos

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 48,1% considera en un nivel insatisfecho en cuanto a la dimensión Ambiente de trabajo en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 36,3% considera en un nivel medianamente satisfecho y el 15,6% en un nivel satisfecho

**Tabla 14**

*Frecuencia y porcentajes de la dimensión forma en que realiza su trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	73	45,6
	Medianamente Satisfecho	67	41,9
	Satisfecho	20	12,5
	Total	160	100,0



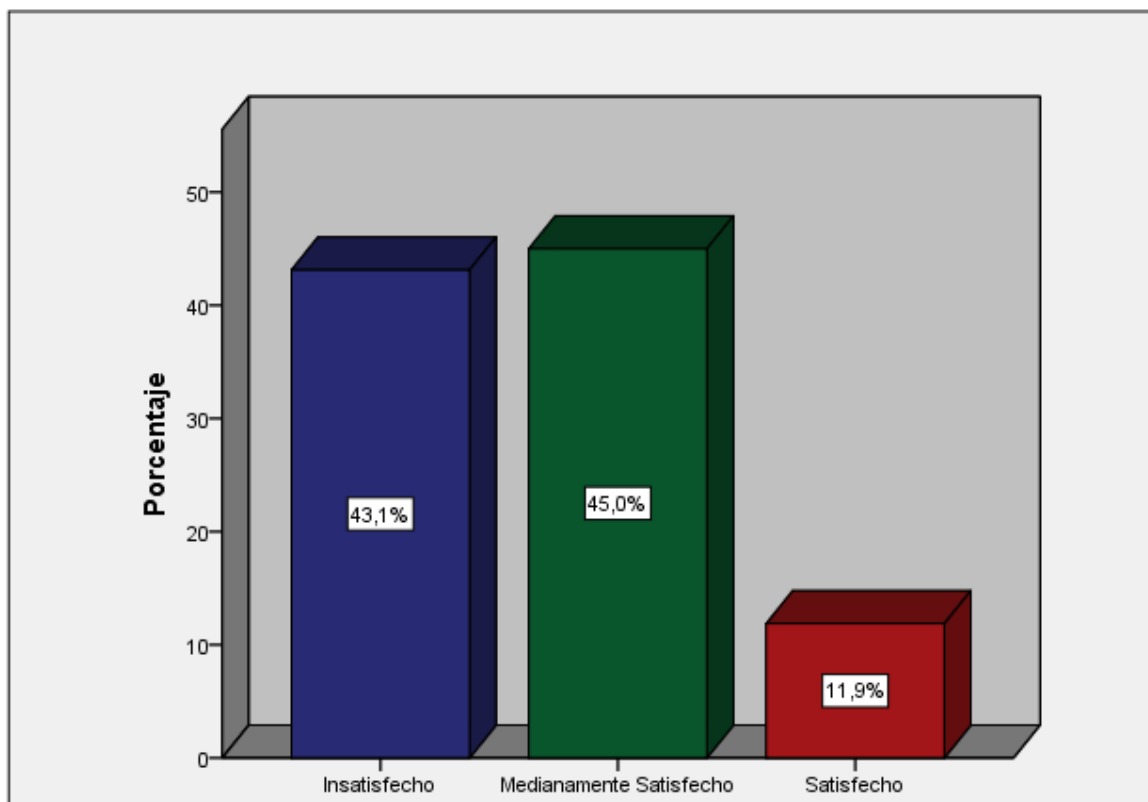
**Fuente:** Base de datos

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 45,6% considera en un nivel insatisfecho en cuanto a la dimensión Forma en que realiza su trabajo en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 41,9% considera en un nivel medianamente satisfecho y el 12,5% en un nivel satisfecho

**Tabla 15**

*Frecuencia y porcentajes de la dimensión oportunidad de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	69	43,1
	Medianamente Satisfecho	72	45,0
	Satisfecho	19	11,9
	Total	160	100,0



**Fuente: Base de datos**

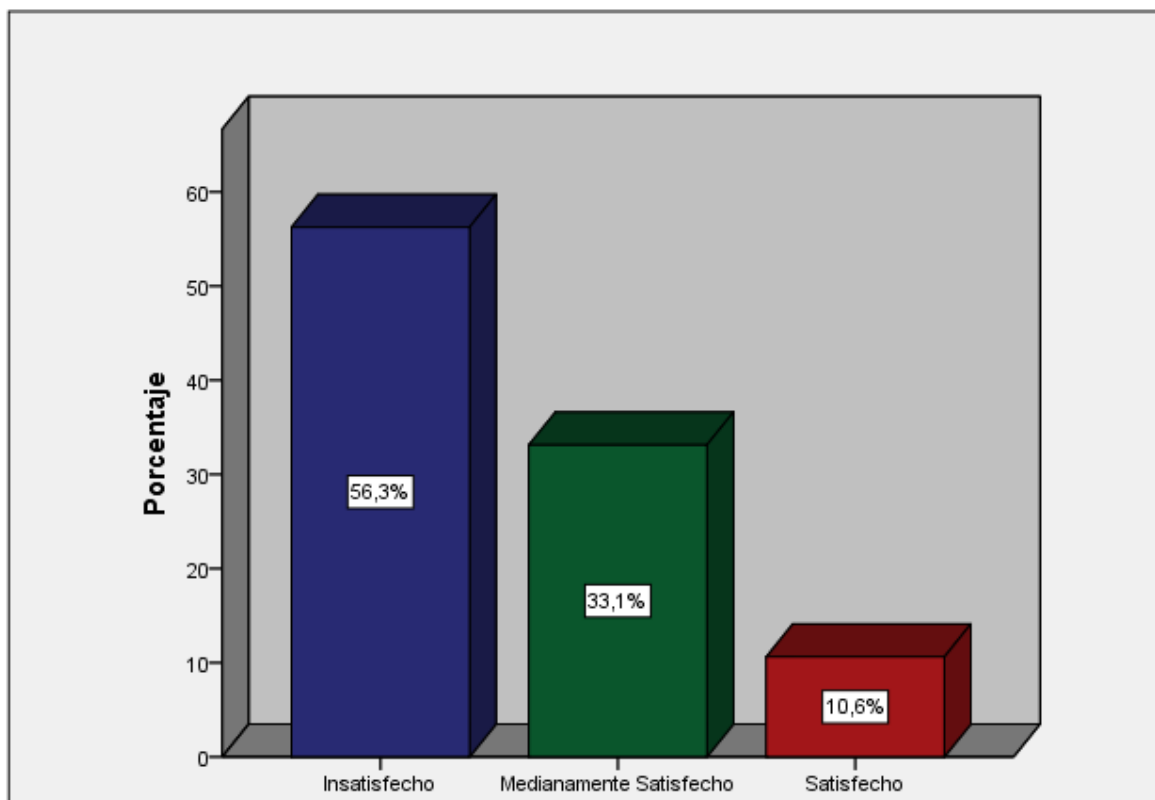


En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 43,1% considera en un nivel insatisfecho en cuanto a la dimensión Oportunidad de trabajo en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 45,0% considera en un nivel medianamente satisfecho y el 11,9% en un nivel satisfecho

**Tabla 16**

*Frecuencia y porcentajes de la dimensión remuneración*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	90	56,3
	Medianamente Satisfecho	53	33,1
	Satisfecho	17	10,6
	Total	160	100,0



**Fuente: Base de datos**

En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 56,3% considera en un nivel insatisfecho en cuanto a la dimensión Remuneración en la empresa Amfa Vitrum S.A, 2016, el 33,1% considera en un nivel medianamente satisfecho y el 10,6% en un nivel satisfecho

#### 4.2 Prueba de hipótesis

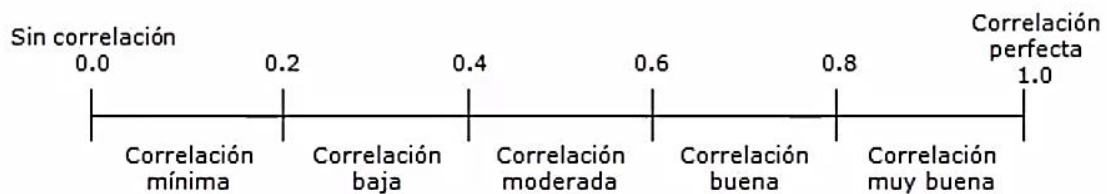
Para realizar el procesamiento de contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 \cong 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Se utilizara la siguiente comparación para establecer el nivel de correlación:



#### Hipótesis general.

**H<sub>0</sub>:** No existe directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**H<sub>a</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Tabla 17.*****Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral***

			Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.863\*\* lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy buena entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Hipótesis específicas.****Hipótesis específica 1.**

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Tabla 18*****Correlación entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de trabajo***

			Clima Organizacional	Ambiente de trabajo
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Ambiente de trabajo	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0774.\*\* lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Hipótesis específicas.****Hipótesis específica 2.**

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Tabla 19****Correlación entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo**

			Clima Organizacional	Forma en que realiza su trabajo
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Forma en que realiza su trabajo	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.727\*\* lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Hipótesis específicas.****Hipótesis específica 3.**

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Tabla. 20****Correlación entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo**

			Clima Organizacional	Oportunidad de trabajo
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Oportunidad de trabajo	Coefficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160

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

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.733\*\* lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Hipótesis específicas.****Hipótesis específica 4.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**H<sub>a</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

**Tabla. 21*****Correlación entre el clima organizacional y la remuneración***

			Clima Organizacional	Remuneración
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	160	160
	Remuneración	Coefficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	160	160
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.758\*\* lo que se interpreta al 99% , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016

## **CAPITULO V: DISCUSION**



## Discusión de resultados

Los datos procesados permitieron evidenciar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.863\*\* con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), al respecto la investigación realizada por Arias y Cáceres (2014) referido a *la relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*”, en la cual los autores señalaron también que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada

En la investigación realizada por Chiang, Salazar, Núñez y Partido (2007) sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital*, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral; contribuyendo así ambos estudios a los resultados obtenidos en la presente investigación...

En cuanto a la hipótesis específica primera se pudo evidenciar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.774\*\* con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), al respecto Calcina (2012) en su estudio titulado” *Clima organizacional y Satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*”, en la cual el autor evidencio que la satisfacción laboral está relacionada con las condiciones físicas y materiales que cuenta el trabajador en la institución.

Álvarez (2007), realizó un estudio titulado: *“Fuentes de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes De Universidades Estatales y Universidades Privadas De Lima Metropolitana”*, en la cual señaló que las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral se relacionan de manera inversa por lo que se puede afirmar que si mejor es el ambiente que percibe el trabajador se sentirá satisfecho laboralmente. Arredondo (2008), considera que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional

Alba, Salcedo, Zárate, Higuera (2008). En su estudio sobre *“Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México”*, Los autores llegaron a concluir que el clima organizacional del Hospital General de Zona es regular, y la dimensión método de mando es la que predomina

Mientras que para Yañez, Arenas y Ripoll (2010) en su estudio titulado: *“Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general jefaturas*, afirmo que se reflejan claramente la relevancia de la satisfacción con las relaciones interpersonales con las jefaturas

En cuanto a la hipótesis específica segunda se pudo evidenciar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.727\*\* con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), al respecto Valencia (2008), realizó su estudio titulado: *“Estilos gerenciales y satisfacción laboral”*. Demostrando que si existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la

satisfacción laboral en el personal administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M,

En cuanto a la hipótesis específica tercera se pudo evidenciar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.733\*\* con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), al respecto Vásquez (2006), realizó el estudio titulado: *“Nivel de motivación y su relación con las Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo, encontrando que las relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto*

En cuanto a la hipótesis específica cuarta se pudo evidenciar que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.758\*\* con un  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), al respecto Vásquez (2006), en su estudio evidenció la predominancia de los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos

Fernández y Paravic (2003) en su estudio sobre *“Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile*, en el cual señaló que los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos

## CONCLUSIONES

**Primera:** Los datos determinaron que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, con un Rho de Spearman = 0.863\*\* lo que se interpreta al 99%, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva muy buena entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ).

**Segunda:** Los datos determinaron que existe relación directa y significativa entre clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, con un Rho de Spearman = 0.774\*\* lo que se interpreta al 99%, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ).

**Tercera:** Los datos determinaron que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, con un Rho de Spearman = 0.727\*\* lo que se interpreta al 99%, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva buena entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ).

**Cuarta:** Los datos determinaron que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, con un Rho de Spearman = 0.733\*\* lo que se interpreta al 99%, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ).

**Quinta:** Los datos determinaron que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016, con un Rho de Spearman = 0.758\*\* lo que se interpreta al 99%, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

**Primera:** La dirección empresarial debe considerar que si queremos ser una institución de calidad debemos trabajar en un clima adecuado para que el trabajador perciba este ambiente adecuado y se sienta satisfecho en el ambiente en que se desenvuelve mejorando la productividad de la empresa.

**Segundo:** Si el trabajador percibe un clima agradable podrá elevar su productividad por ello se recomienda generar incentivos ante metas trazadas que lo motiven a mejorar su productividad.

**Tercero:** Las empresas deberían plantear metas u objetivos a cada área del hospital para que al cumplirlo reciban un estímulo que le motive a seguir cumpliendo con eficacia su trabajo que realiza

**Cuarto:** Al momento de planificar es conveniente que esa planificación incluya contratar personal especializado como psicólogos y terapeutas que puedan lograr sensibilizar y buscar un crecimiento afectivo emocional con el objetivo de eliminar el stress laboral.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Álvarez D, (2007), *Fuentes de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes De Universidades Estatales y Universidades Privadas De Lima Metropolitana* (tesis de grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Alvarado L y Tellez S. (2007), *Cultura Organizacional en los Servicios de enfermería del Instituto Nacional del Corazón*". (Tesis de grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Aldana O, Hernández M, Aguirre D, Hernández S. (2009) Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Revista del hospital el cruce* (20) 18-28
- Alba A, Salcedo A, Zárate R, Higuera F. (2008) Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro*. 16 (3) 155-160
- Arredondo (2008) *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto* (Tesis de grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Arias y Arias (2014) Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Revista Ciencia y trabajo* 16 (51) 185/191
- Arias M, (2004) Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, en Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños. *Revista enfermería en Costa Rica* 28 (1)
- Brunet, Luc, (1999) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México: Editorial Trillas,
- Calcina (2012) *Clima organizacional y Satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos

- Chiang M, Salazar C y Núñez A. (2007) Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo I". *Revista ciencia arte y humanidad* 16(2)61-76
- Chacón V (2015) Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula (tesis de grado) Universidad Rafael Landívar
- Davis, Kaith, (1991) *Compartimiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizaciones.*, México: Mc Graw Hill.
- Fernández B y Paravic T (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. *Revista ciencia y enfermería.* 9(2)
- Galindez (2015), *Gestión del talento humano con respecto a la motivación laboral en la sociedad civil microbuses cerritos blancos. Barquisimeto, estado Lara*, (Tesis de Maestría), Universidad de Fermín Toro – Caburade.
- Guerrero, G (2012) *Gestión de talento humano y cultura organizacional en educación básica primaria.* Universidad Rafael Urdaneta; Maracaibo (tesis de maestría)
- Hernández M, Hernández A Nava G. Pérez M. Hernández M, Matus R y, Balseiro C (2011). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Revista de enfermería universitaria* 9(9)
- Herberg F (2005) Teoría de la motivación – higiene. Nueva york: Mc Graw Hill
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- La Torre (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.* Recuperado de <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24582/latorre.pdf?sequence=1>



- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press
- Marcillo (2014), *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabi*, (tesis doctoral), Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo.
- Martín (2011). *Gestión de Recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*. (Tesis de doctor). Recuperada el <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/879/1/TESIS127-111207.pdf>
- Manosalvas C y Nieves J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Universidad de Medellín Colombia
- Montero W (2015) Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015. Universidad a distancia UNAD
- Noriega V & Pría (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(2), 0-0.
- Núñez M (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013* (tesis maestría) Universidad de la amazonia peruana
- Quispe E (2015) *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, 2015* (tesis de grado) Universidad Nacional José María Arguedas
- Rosero R. y Ramírez C (2007), *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá*”.

- Rodríguez A, Retamal M, Lizana J y Cornejo F (2011) *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: "evaluación en una empresa pública chilena"*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall,
- Salazar J, Guerrero J, Machado & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Valencia P (2008) *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Valdivia C (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Dander – Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo
- Vásquez S (2006) *Nivel de motivación y su relación con las Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Yañez G., Arenas C., Ripoll N., (2010) *Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>
- Williams L (2013) *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública* (tesis maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León

# **Anexos**

## ANEXO N° 1

## INSTRUMENTO SATISFACION LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Marque con una X la opción que más se acerque a su percepción.

INSTRUMENTO "SATIFACCION LABORAL"						
		RESPUESTA				
		1 = TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 = EN DESACUERDO	3 = NI DESACUERDO NI DE ACUERDO	4 = DE ACUERDO	5 = TOTALMENTE DE ACUERDO
N°	<b>SATISFACCION CON EL AMBIENTE DE TRABAJO</b>					
1	Respecto a la iluminación de su trabajo					
2	Respecto a la ventilación de su lugar de trabajo					
3	En cuanto all espacio que dispone en su lugar de trabajo					
4	Las condiciones físicas en las cuales Ud. desarrolla su trabajo					
5	Referente a la temperatura de su lugar de trabajo					
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
7	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo					
	<b>SATISFACCION EN LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO</b>					
8	La empresa le da las oportunidades de hacer las cosas que le gustan					
9	Con la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					
10	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las actividades en que Ud. destaca					
11	Los objetivos, metas y productividad que debe alcanzar					
12	En cuanto a su relación con autoridades más inmediatas					
13	El apoyo que recibe de sus superiores					
	<b>SATISFACCION CON OPORTUNIDAD DE TRABAJO</b>					

14	En cuanto a las oportunidades de formación académica que me ofrece la institución					
15	Referente a las oportunidades que la institución le ofrece para continuar actualizándose en su área					
16	La estabilidad en sus funciones de su trabajo					
17	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución					
18	El grado en que la institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales					
19	Su grado de satisfacción general con esta institución					
20	Las oportunidades de promoción con que cuenta					
	<b>SATISFACCION CON REMUNERACION</b>					
21	El salario que Ud. recibe					
22	Sus condiciones y prestaciones laborales					
23	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
<b>INSTRUMENTO "CLIMA ORGANIZACIONAL"</b>						
	<b>AUTONOMIA</b>					
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en el que ejecuto mi trabajo					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece					
	<b>COHESION</b>					
6	Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos con los otros					
7	Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre si					
8	Las personas que trabajan en la institución tienen un interés personal el uno con el otro					

9	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en la institución					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi servicio					
	<b>RECONOCIMIENTO</b>					
11	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
12	La única vez que se habla de mi rendimiento es cuando cometo un error					
13	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me lo hace saber					
14	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución					
15	Mi jefe me toma como ejemplo de lo que se debe hacer					
	<b>EQUIDAD</b>					
16	Puedo contar con trato justo por parte de mi jefe					
17	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables					
18	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos					
19	Mi jefe no tiene favoritos					
20	Si mi jefe sanciona a alguien es porque probablemente se lo merece					
	<b>APOYO</b>					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito					
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente					
23	Mi jefe me respalda totalmente					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores					
	<b>CONFIANZA</b>					
26	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial					

27	Mi jefe es una persona de principios bien definidos					
28	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					
29	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo					
30	No es probable que mi jefe de un mal consejo					

## ANEXO N°2



## VALIDACION DE INSTRUMENTO

## DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto(a): Paolo Egoana Torres Salas

Cargo e institución donde labora: Universidad Alas Peruanas

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta sobre clima organizacional y satisfacción laboral

Autor del instrumento: Luis Montesinos

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos				X	
Consistencia	Basados en aspectos teóricos científicos					X
Coherencia	Entre los ítems, indicadores, variables, objetivos, problema de investigación				X	
Metodología	Responde al diseño y propósito de investigación				X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Promedio de valoración: 17

Lima 23 de Agosto 2017





ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Pregunta	Apreciación		Observaciones
	SI	NO	
¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	/		
¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	/		
¿Las variables que se han trabajado son adecuadas para la realización del instrumento?	/		
¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	/		
¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	/		
¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	/		
¿El número de ítems es el adecuado?	/		
¿Los ítems del instrumento son válidos?	/		
¿Se debe incrementar el número de ítems?	/		
¿Se debe eliminar algunos ítems?	/		

Aportes y/O sugerencias..... *M. C. C. C.*

Firma experto (a)

## ANEXO N° 3

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016.

AUTOR: Luis Montesinos

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el ambiente de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la forma en que se realiza su trabajo los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la oportunidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la remuneración de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016</p>	<p><b>VARIABLES:</b></p> <p><b>V1=Variable 1: Clima Organizacional</b></p> <p><b>V2=Variable 2: Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>METODO:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p>Tipo: Aplicativo</p> <p>Nivel : Descriptivo correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO:</b></p> <p>No experimental</p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>Conformado por un total de 160 de los trabajadores en la empresa Amfa Vitrum S.A – Lima 2016.</p>