

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los
trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba
S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Por:

Jhojan Pier Castillo Fernández

Llina Milagros Ruiz Valera

Asesor:

Lic. David Troya Palomino

Morales, marzo de 2017

Como citar

Estilo APA

Castillo, J., y Ruiz, LI. (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Morales.

Estilo VANCOUVER

Castillo, J. y Ruiz, LI. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016. [Tesis]. [Tesis de licenciatura]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales; 2017.

Estilo ISO

CASTILLO FERNÁNDEZ, Jhojan y RUIZ VALERA, Lina. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016. Tesis de licenciatura inédita, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de Empresariales, Morales, 2017

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

TA	Castillo Fernández, Jhojan Pier
2	Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016/ Jhojan Pier Castillo Fernández, Lina Milagros Ruiz Valera; Asesor: Lic. David Troya Palomino. -- Morales, 2017.
C34	
2017	111 hojas: anexos, tablas
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración. CP. Administración con mención en Gestión Empresarial, 2017.
	Incluye referencias y resumen.
	Campo del conocimiento: Administración
	1. Clima organizacional. 2. Satisfacción laboral. 3. empresa. I. Ruiz Valera Lina Milagros autor.

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

Lic. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C. (EMSEU), BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2016" constituye la memoria que presenta por los Bachilleres Jhojan Pier Castillo Fernández y Lina Milagros Ruiz Valera para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración Mención en Gestión Empresarial ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 04 de abril de 2017.



Lic. David Troya Palomino

Relación del clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los
trabajadores de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos
Utcubamba S.A.C. (EMSEU), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

TESIS

Presentada para optar el título Profesional de Licenciado en
Administración Mención en Gestión Empresarial

JURADO CALIFICADOR



CPC Edeal Delmar Santos Gutiérrez
Presidente



Lic. José Joel Cruz Tarrillo
Vocal



Lic. José Eber Paz Vilchez
Secretario



Lic. David Troya Palomino
Asesor

Morales, 15 de junio de 2017

Agradecimiento

A nuestra alma mater Universidad Peruana Unión - filial Tarapoto, por acogernos en sus aulas durante cinco años de vida universitaria, siendo la base de nuestros conocimientos para servir a nuestro Creador y la sociedad.

A nuestro asesor el Licenciado David Troya Palomino, por el tiempo y dedicación manifestada a nuestra investigación y sus conocimientos intervenidos para el desarrollo y cumplimiento de nuestra tesis. También agradecemos de forma especial al Ing. Effer Apaza Tarqui por su esfuerzo, sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

A nuestros familiares por su apoyo incondicional tanto afectivo como moral para nuestra superación personal y académica llegando así a culminar con satisfacción nuestra investigación.

Dedicatoria

Para nuestros padres por su comprensión y ayuda en buenos y malos momentos. Nos han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Nos han dado todo lo que somos como personas, nuestros valores, nuestros principios, nuestra perseverancia y nuestro empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. Para nuestra hija, Gia Fabiana a ella en especial dedicamos esta tesis. Su nacimiento ha coincidido con el desarrollo de la Tesis. Ella es lo mejor que nos ha pasado, y ha llegado a este mundo para darnos el último empujón para terminar el trabajo. Es sin duda nuestra referencia para el presente y para el futuro.

Índice general

COMO CITAR.....	V
FICHA CATALOGRÁFICA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
CAPÍTULO I.....	16
INTRODUCCIÓN.....	16
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	21

CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.2 BASES TEÓRICAS.....	27
2.2.1 Clima organizacional.	27
2.2.1.1 <i>Definición.</i>	27
2.2.1.2 <i>Tipos de clima organizacional.</i>	28
2.2.1.4 <i>Características del clima organizacional.</i>	34
2.2.2 Satisfacción laboral.....	35
2.2.2.1 <i>Definición.</i>	35
2.2.2.2 <i>Importancia de la satisfacción laboral</i>	37
2.2.2.3 <i>Dimensiones de la satisfacción laboral.</i>	38
2.3 PRESUPOSICIÓN FILOSÓFICA.....	41
2.4 MARCO CONCEPTUAL O TÉRMINOS.....	43
2.4.1 Clima organizacional.	43
2.4.2 Satisfacción laboral.....	44
CAPÍTULO III.....	47
METODOLOGÍA	47
3.1 TIPO DE ESTUDIO	47
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.3 HIPÓTESIS.....	48
3.3.1 Identificación de variables.	48

3.3.1.1 <i>Variable independiente</i>	48
3.3.1.2 <i>Variable dependiente</i>	49
3.3.2 Hipótesis general.....	49
3.3.2.1 <i>Hipótesis específicas</i>	49
3.3.3 Operacionalización de variables.....	51
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
3.4.1 Delimitación espacial y temporal.....	57
3.4.1.1 <i>Delimitación espacial</i>	57
3.4.1.2 <i>Delimitación temporal</i>	57
3.4.2 Delimitación de la población y muestra.....	57
3.4.2.1 <i>Delimitación de la población</i>	57
3.4.2.2 <i>Delimitación de la muestra</i>	57
3.5. PLAN DEL PROCESAMIENTO DE DATOS.....	58
3.5 Diseño del instrumento de investigación.....	58
3.5.2 Técnicas de recolección de datos.....	59
3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	60
CAPÍTULO IV.....	61
RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	61
4.1 FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
4.2 INFORMACIÓN GENERAL.....	62
4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	66
4.3.1 Hipótesis General.....	66

4.3.2. Primera hipótesis específica	67
4.3.3 Segunda hipótesis específica	69
4.3.4 Tercera hipótesis específica	70
4.3.5 Cuarta hipótesis específica.....	71
4.3.6 Quinta hipótesis específica.....	72
4.3.7 Sexta hipótesis específica.	74
4.3.7 Séptima hipótesis específica.....	75
4.4 DISCUSIONES.....	76
CAPÍTULO V.....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1 CONCLUSIONES	79
5.2 RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS	83
ANEXOS.....	88

Índice de figuras

Fig.	Título	Pág.
	Figura 1. Diseño de investigación	48

Índice de tablas

Tab.	Título	Pág.
Tabla 1.	<i>Operacionalización de variable</i>	51
Tabla 2.	<i>Características sociodemográficas de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016</i>	62
Tabla 3.	<i>Nivel de Clima Organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016</i>	63
Tabla 4.	<i>Nivel de Satisfacción Laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016</i>	64
Tabla 5.	<i>Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016</i>	67
Tabla 6.	<i>Relación entre el clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016</i>	68
Tabla 7.	<i>Relación entre el clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016</i>	69
Tabla 8.	<i>Relación entre el clima organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016</i>	70
Tabla 9.	<i>Relación entre el clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016</i>	72
Tabla 10.	<i>Relación entre el clima organizacional con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016</i>	73
Tabla 11.	<i>Relación entre el clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016</i>	74
Tabla 12.	<i>Relación entre el clima organizacional con la relación con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016</i>	75

Índice de anexos

Anx.	Título	Pág.
Anexo 1.	<i>Matriz de consistencia</i>	88
Anexo 2	<i>Operacionalización de Variables</i>	93
Anexo 3	<i>Matriz de variables</i>	96
Anexo 4	<i>Instrumento</i>	102
Anexo 5	<i>Carta de aceptación de la empresa EMSEU S.A.C</i>	111

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016. Este trabajo desarrolla un estudio correlacional de corte transversal. Participaron en el estudio 54 trabajadores calculado de una población finita. Para medir clima organizacional y sus dimensiones, se tomó la escala CL-SPC diseñada por Palma (2004); y para medir la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, se consideró la escala SL-SPC diseñada por Palma (1999), ambos instrumentos valoran las respuestas en la escala de Likert. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que existe correlación entre clima organizacional y motivación laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.750 (p-valor=0,000). Entre clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales, un coeficiente de 0.493 (p-valor=0,000); así mismo respecto a la dimensión políticas administrativas, un coeficiente de 0.487 (p-valor=0,000), respecto a la dimensión relaciones sociales, un coeficiente de 0.557 (p-valor=0,000), así también con la dimensión desarrollo personal un coeficiente de 0.638 (p-valor =0,000), con la dimensión desempeño de tareas un coeficiente de 0.595 (p-valor = 0,000) y finalmente con la dimensión relación con la autoridad un coeficiente de 0.510 (p-valor = 0,000). Se concluye que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, excepto con la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas con la que existe una correlación débil. Por lo tanto, a mayores niveles de clima organizacional, los clientes colaboradores de la entidad, experimentan mayor motivación en la ejecución de sus tareas. Por otro lado, se llegó a la conclusión que la motivación laboral está determinada por el nivel de clima organizacional que experimentan los colaboradores de la empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., sin embargo, no se experimentan mayores beneficios laborales y/o remunerativos a pesar que exista un clima favorable.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, empresa.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of employees at the company named Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, Peru, 2016. This research employs a cross-sectional correlational study. Participants in the study were 54 workers calculated from a finite population. To measure organizational climate and its dimensions, we applied CL-SPC scale designed by Palma (2004); and to measure variable labor satisfaction and its dimensions, we considered SL-SPC scale designed by Palma (1999), both instruments value the responses in Likert scale. The results, by Spearman's Rho correlation coefficient, show that there is correlation between organizational climate and labor motivation, obtaining a coefficient of 0.750 (p-value = 0,000). Between organizational climate and dimension physical and/or material conditions, a coefficient of 0.493 (p-value = 0,000); likewise, with respect to administrative politics , a coefficient of 0.487 (p-value=0,000), with respect to dimension social relations, a coefficient of 0.557 (p-value = 0.000), as well as to dimension personal development, a coefficient of 0.638 (P-value = 0,000), to dimensión task performance, a coefficient of 0.595 (p-value = 0,000), and finally to dimension relationship to authority, a coefficient of 0.510 (p-value = 0,000). It is concluded that organizational climate is related favorably to job satisfaction and its respective dimensions, except to dimension labor and/or remunerative benefits with which there is a weak correlation. Therefore, at higher levels of organizational climate, the employees of the entity experience greater motivation in the execution of their tasks. On the other hand, it was concluded that labor motivation is determined by the level of organizational climate experienced by employees at Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., however, no greater labor and/or remunerative benefits are experienced even though there is a favorable climate.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, company.

Capítulo I

Introducción

En las últimas décadas, se ha venido dando mayor importancia al clima organizacional y satisfacción laboral, dado que las empresas hoy en día se interesan mucho por mantener un buen ambiente de trabajo con la única finalidad de tener satisfechos a sus colaboradores; en tal sentido, existen diversas investigaciones que evidencian la importancia de estos constructos, tomando especial atención y contribuyendo en la asertividad de planificar y ejecutar las estrategias que permitan prevenir ciertas cuestiones y ayudándole a la empresa obtener resultados positivos y así lograr los objetivos organizacionales. (Cabrera y Trigozo, 2015)

Sin embargo, se entiende por clima organizacional al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta (Oswaldo & León, 2010, p.11). En cambio, la satisfacción laboral, es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo (Boada & Tous citado por Margarita et al., 2011, p.7). Sin embargo, Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo (2015) infieren que el clima organizacional y de satisfacción laboral son sumamente necesarios y esenciales, puesto que permiten en los colaboradores expresar su opinión sobre la condición y situación en la cual se encuentra la organización.

En tal sentido, el presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

La presente investigación está constituida en cinco capítulos de manera organizada y

estructurada, donde el contenido se explicará a continuación en una forma breve y precisa por cada apartado:

En el primer capítulo se presenta la introducción seguido del problema y el planteamiento del problema, este incluye descripción de la situación problemática, antecedentes de la investigación, formulación del problema y justificación donde se explica las razones por las cuales se investiga el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, y finalmente, se identifican los objetivos que se logran cumplir mediante la investigación.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico de la investigación como antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual donde se desarrollan las definiciones de términos que apoyarán la formulación del problema y que servirán para que el lector se conozca el tema que se quiere tratar.

En el tercer capítulo, explica la metodología empleada para llevar a cabo la investigación. Entre ellas se encuentra el tipo de estudio, el diseño de la investigación, las hipótesis a contrastar, la población y muestra, y las técnicas empleadas para recolectar los datos.

En el cuarto capítulo, presenta el análisis e interpretación de datos, habiendo realizado la organización de resultados, análisis de los resultados e interpretación de los resultados, todo en función al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Finalmente, el quinto capítulo, se exponen las conclusiones y las recomendaciones que se obtuvieron producto de los resultados de la investigación.

1.1 Descripción del problema

En la actualidad lo que caracteriza a las organizaciones y a las personas, es el constante cambio y la competencia para mantenerse y sobrevivir en el mercado y en el ámbito laboral. La

Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (EMSEU), Bagua Grande, Amazonas, es una empresa que presta servicios, y cuya finalidad es desarrollar proyectos que permitan implementar, crecer y mejorar el tendido de las redes eléctricas de tal manera que permita beneficiar cada vez a más usuarios, brindando un servicio de calidad en el ámbito de nuestra zona de concesión, que generen más recursos en la Provincia de Utcubamba.

Según Zumaeta (citado por Cabrera y Trigozo, 2015) expresa que mediante un estudio sobre la relación de los colaboradores con los jefes, publicado en el diario gestión y realizado en el Perú, en el año 2015 a 3300 colaboradores; un 57% de peruanos indican tener una buena relación con su jefe, en tal sentido, lo que más valor tiene para los peruanos es que su jefe demuestra y comparte conocimientos, 40%, motiva al personal a su cargo para el logro de objetivos, 39%, organiza así como supervisa de forma eficiente el trabajo y desarrollo de proyectos, 34%, y en una menor medida, 29%, aprecia su cualidad de empatía, respeto y reconoce el buen desempeño. Sin embargo, un 77% considera que puede realizar un mejor trabajo que su jefe y un 64% indicando que renunciaría para no ver más a su jefe.

Además de ello, Barba (citado por Cabrera y Trigozo, 2015) manifiesta que es sumamente importante el adecuado manejo de los colaboradores en su ambiente de trabajo, en el reconocimiento y en la supervisión que se brinda a cada uno de ellos para que su labor sea gratificante y aporte a la mejora del clima organizacional, al logro de la satisfacción laboral, al éxito y buen rumbo de la organización.

Según Stringer (2002) hace referencia que el clima en la organización influye en el desempeño de los colaboradores porque está directamente relacionado con la satisfacción y la motivación, la cual es, la energía que pone la gente en su trabajo.

Por lo tanto, la investigación se centra en la relación del Clima Organizacional y la

satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas año 2016

1.2 Formulación del problema

El presente trabajo de investigación nos lleva a formular el siguiente problema principal y problemas secundarios:

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?

1.2.2 Problemas específicos.

- a) ¿Cuál es la relación del clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?
- b) ¿Cuál es la relación del clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?
- c) ¿Cuál es la relación del clima organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?

- d) ¿Cuál es la relación del clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?
- e) ¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?
- f) ¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?
- g) ¿Cuál es la relación del clima organizacional con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación del clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación del clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

- b) Determinar la relación del clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- c) Determinar la relación del clima organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- d) Determinar la relación del clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- e) Determinar la relación del clima organizacional con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- f) Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- g) Determinar la relación del clima organizacional con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

1.4 Justificación

Zuloaga (citado por Cabrera y Trigozo, 2015) asevera que para la mayoría de colaboradores de una organización es sumamente importante sentirse valorados en su ambiente de trabajo para estar motivados. Y cuando la organización valora y recompensa sus aportes individuales y/o

grupales, aumenta su rendimiento y satisfacción.

Por ello, el lograr un clima organizacional adecuado donde los colaboradores puedan desarrollar mejor sus tareas o actividades de la organización de manera eficaz, con total compromiso y satisfacción.

Así también los componentes y determinantes del clima organizacional permitirán tener una visión de forma global para la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos S.A.C. Ante este hecho, es necesario que en la organización se genere un equilibrio, compromiso, armonía y satisfacción para que se pueda tener un impacto altamente positivo en el logro de objetivos y resultados.

Siendo así, con la presente investigación y aplicación de conceptos acerca del clima organizacional se busca determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos S.A.C (Emseu); siendo esta la principal benefactora del estudio y todas las personas que intervengan directa o indirectamente con la empresa. Además, los resultados obtenidos se constituirán en una información valiosa para la organización, la cual permitirá ayudar al desarrollo de los colaboradores y la toma de decisiones de la organización, generándose nuevas teorías y conceptos para otros estudios a investigarse.

Además, la investigación es viable debido a que se cuenta con los recursos financieros y un amplio acceso a la información.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

En la investigación realizada por Pérez, Torres & Hernández (2012) bajo el título *El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral*, cuyo objetivo del estudio fue determinar el efecto que tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral, tomando una muestra de 307 profesores de instituciones de educación superior. El tipo de investigación fue cuantitativa, no experimental, de corte trasversal. Los resultados indicaron que la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de la satisfacción laboral, en cambio la justicia interaccional mostró asociaciones negativas con la satisfacción laboral. Por su parte, los factores del clima organizacional que mostraron diferencias significativas con la satisfacción laboral fueron liderazgo, beneficios y recompensas, autonomía, unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros.

Por su parte Acosta & Venegas (2010) en su investigación *Clima organizacional en una empresa cervecera, bajo un estudio exploratorio*, cuyo objetivo fue identificar el clima organizacional en una empresa cervecera a partir del cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968). Para dicho estudio se tomó como muestra a 49 trabajadores a quienes se les administró el cuestionario antes mencionado, el cual contó con 53 reactivos distribuidos en 9 dimensiones en escala tipo Likert. Los resultados indicaron que los trabajadores percibieron un buen clima en apoyo, estructura, riesgo, responsabilidad y calor y tuvieron una percepción negativa en conflicto, identidad, estándares de desempeño y recompensa.

Muñoz, Coll, Torrent & Linares (2006) en su estudio sobre *Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios*, donde tuvo como objetivo describir la calidad de vida profesional (CVP) percibida por los trabajadores de atención primaria (AP) y el clima de la organización (CO) de sus centros, y conocer la influencia del CO sobre la CVP y las variables que explican esta relación, bajo una investigación de carácter transversal analítico. Se tuvo como población los centros de atención primarias del Área de Salud de Menorca y como muestra 166 profesionales sanitarios y no sanitarios. Los resultados obtenidos fueron que el clima influye en la calidad de vida profesional, especialmente en la motivación y el apoyo directivo. El compromiso mejora la motivación intrínseca y la percepción de demandas. La valoración del apoyo directivo mejora si lo hacen la cohesión y el trabajo en equipo.

Cabrera y Trigozo (2015) en su investigación titulada *La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015 – II*, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los colaboradores de la organización Adventista Unión Peruana del Sur, bajo una investigación descriptiva correlacional. Dicho estudio, tuvo como muestra a 183 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur. Sin embargo, en ambos constructos se tiene una tendencia baja y aunque sus resultados no son buenos ni malos debe considerarse realizar mejoras para enfrentar dichos indicadores.

Arias (2007) en su investigación *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concernientes a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional del Niños, 2004*, cuyo objetivo fue analizar si los factores del clima influyen

en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital Nacional de Niños, bajo un estudio de carácter cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. La muestra estuvo constituida por 36 personas. Los resultados obtenidos fueron que la variable comunicación se definió como satisfactoria, la variable liderazgo se calificó como satisfactorio; además, la variable motivación por el trabajo se describió como fuente de satisfacción y de realización, y por último la variable reciprocidad se determinó como satisfactoria.

Chiang, Salazar y Nuñez (2007) en un estudio realizado sobre *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal en Chile*, bajo un estudio de carácter descriptivo. Se trabajó con una muestra de 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público. Los resultados mostraron coeficientes de alfa altos, al clima organizacional (entre 0.74 y 0.94) y la satisfacción laboral (0.73 y 0.87), las mayores fortalezas fueron la alta motivación, el compromiso con el trabajo que se realiza y la alta satisfacción laboral. Aunque también es necesario el reconocimiento por cada labor bien realizada. Así mismo fue necesario difundir y hacer conocimiento de las políticas y valores institucionales con lo cual permitirá a demás trabajadores a involucrarse en los procesos culturales y cambios de la organización.

Hinojosa (2010) en su estudio sobre el *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados corazones padres franceses*. Tuvo como objetivo, describir el clima organizacional y develar el nivel de satisfacción laboral. El estudio fue de tipo exploratorio-descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 docentes. Los resultados revelaron que más del 59% señalan que el clima organizacional tiene un papel importante para el logro de mayor eficacia en la institución u organización. Así también la satisfacción laboral es un factor importante dentro del clima organizacional. Por lo que se

determinó que existe relación directa porque la satisfacción en los docentes esta siempre positivamente en la medida que también el clima organizacional era el adecuado.

Sanín & Salanova (2014) en su estudio realizado sobre la *Satisfacción laboral y el desempeño laboral en empresas colombianas de tres principales ciudades de Colombia (Medellín, Bogotá y Cali)*. Tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral en 731 empleados y a sus jefes, de los sectores industriales y de servicios. Los resultados que se obtuvieron mediante el test de Sobel ($Z\text{-value} = 1.53 > 0.05$) mostraron que la satisfacción laboral media parcialmente la relación entre una apertura al cambio y desempeño extra rol (evaluado por el jefe). Se encontró además que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian directa y positivamente con la satisfacción laboral y que a su vez, predice el desempeño extra rol y el cumplimiento de normas que son evaluados por el jefe.

En otro estudio realizado por Arias & Arias (2014) sobre la *Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, en la ciudad de Arequipa*, la cual tuvo el objetivo de buscar y valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Fue trabajado bajo un diseño correlacional con una muestra de 45 trabajadores. Se tuvo como resultado que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más considerables y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres de modo que son las mujeres quienes se sienten más reconocidas, colaboran entre sí y poseen una buena motivación superior a los varones con un nivel de significancia (-2,243; -2,634; -2,548).

En un estudio realizado por Crespin (2012) bajo el título, *Clima organizacional según la percepción de los docentes en una institución educativa de la región Callao, Perú*, cuyo objetivo

principal fue el de medir el nivel de percepción del clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública. Se tuvo una muestra de tipo disponible, siendo 52 docentes tanto de primaria como secundaria. A través de dicho estudio se concluyó que los resultados mostraron los niveles del clima organizacional: bajo: 7%; medio: 73.1% y alto 19.2%. Por lo que el nivel del clima organizacional en la institución educativa se encuentra en un nivel medio.

Se concluye de forma general que diversos estudios como los que hemos visto anteriormente que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son variables relacionadas e influyentes en el bienestar de los colaboradores de las organizaciones.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional.

2.2.1.1 Definición.

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

Por su parte Halpin y Croft (1963) sostienen que el clima organizacional es la opinión que el empleado se forma de la organización.

Forehand y Gilmer (1964) afirman que el clima organizacional se define como el conjunto de características permanentes que describe una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

Por otro lado, Brown (citado por Arias, 2007) certifica que el clima organizacional se define como las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales,

prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general.

Gan y Triginé (2013) sostienen que el clima organizacional es definido como un indicador fundamental de la vida de la empresa u organización condicionada por normas internas, condiciones de trabajo y equipamiento, pasando por las actitudes de los colaboradores que integran el equipo, estilos de dirección, salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada colaborador con la labor que este realiza.

Por otra parte, García e Ibarra (2009) atestiguan que se aborda como la percepción y actitudes que tiene cada persona que compone la organización. De tal manera se la explica como la integración de un conjunto de características objetivas (Aspectos físicos o estructurales) y subjetivas (percepciones) que se dan en la organización.

Asimismo Champagnat (2002) refiere que este constructo se explica por un conjunto de atributos o cualidades que se da bajo un ambiente de trabajo, que se experimentan o se perciben por los colaboradores de la organización y que influyen en su comportamiento.

Rojas (2012) consolida que el clima organizacional es abordado como el producto de las percepciones personales las cuales están matizadas por interacciones, experiencias y actividades de los miembros que componen la organización.

2.2.1.2 Tipos de clima organizacional.

Ayoub (2011) manifiesta que bajo una base universal y normativa, Likert, exponente de la teoría del comportamiento considera que cada organización es diferente y por ello es necesario realizar de forma principal un análisis para poder identificar el tipo de organización para que posteriormente se determine qué tipo de dirección es la más indicada a utilizar. Por ello Likert (1981) aporta cuatro sistemas o estilos de gestión con los cuales pretendió demostrar que eleva

la producción, reduce costos y genera mayores niveles de satisfacción.

- a) **Sistema I. Autoritario - explotador:** Esta caracterizado porque la dirección no tiene confianza plena en sus colaboradores y las decisiones son tomadas en su mayoría por los altos mandos de la organización. Los empleados trabajan en torno a un clima de desconfianza, temor de castigos y amenazas, de inseguridad. La comunicación es sólo de forma descendente, es decir el empleado recibe órdenes o instrucciones específicas; no existe el trabajo en equipo.
- b) **Sistema II. Paternalista – benevolente:** La administración es condescendiente con sus colaboradores, es decir, tiende a acomodarse a los gustos o propuestas de ellos. Así también, la motivación se da mediante recompensas, pero también con el temor y castigo. La administración confía en cierto modo en sus colaboradores, la información fluye hacia arriba, pero con ciertas restricciones, aunque la mayor parte de decisiones son tomadas por los niveles superiores de la organización; solo algunas en los niveles inferiores. También en este tipo de sistema se centraliza el control, pero en este sistema se presenta una mayor delegación con sus colaboradores. Por último, la percepción de los colaboradores se presume como estable, y sus necesidades cubiertas, mientras exista el respeto a las reglas de juego establecidas por la organización.
- c) **Sistema III. Consultivo:** En el presente sistema existe un mayor grado de descentralización y delegación de cada decisión, es decir, las decisiones que generalmente son tomadas por los niveles superiores, también incluye a los colaboradores de los niveles medios e inferiores, para la toma de decisiones más específicas. Así también, la administración tiene cierta confianza con sus empleados, pero no completamente. El clima que caracteriza a este sistema es de confianza; la comunicación

es descendente y ascendente; se busca el involucramiento; se utiliza la recompensa como una forma de motivación y los castigos ocasionalmente, así como también la búsqueda por resolver aquellas necesidades de prestigio y estima.

d) Sistema IV. Participativo: Éste es el sistema democrático más adecuado de gestión y está caracterizado por la descentralización en la toma de decisiones; es decir, siempre se obtiene de ellos ideas, opiniones y sugerencias. La confianza en cada uno de sus empleados es plena, la comunicación es ascendente, descendente, horizontal y transversal. Prima también la confianza, el total involucramiento con el trabajo y la organización. Los empleados están motivados por la participación. Existen relaciones de amistad y confianza entre la administración y sus colaboradores. Por tales motivos, Likert considera este sistema como el promotor de los grupos altamente eficaces. También lo manifiesta como el sistema ideal en la cual se obtendrá un beneficio completo, siempre y cuando se realicen mediciones periódicas, ya que con ello se obtendrá un constante flujo de información en relación al comportamiento y resultados, lo que permitirá planificar otra vez y tomar mejores decisiones para la organización.

2.2.1.3 Dimensiones del clima organizacional.

1. Realización personal (Autorrealización):

Palma (2004) refiere que se abarca como la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Tomándose como referencia la existencia de oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

2. Involucramiento laboral:

Killingsworth (2010) indica que el principio de esta dimensión está basado como “engagement”, palabra en inglés, que al traducirse al español nos lleva a definirla como compromiso. Sin embargo, una de las investigaciones con respecto a la presente dimensión nos lleva a una aproximación distinta, la cual es correspondiente al involucramiento y que tiene un sentido la cual se acerca más al concepto de alerta y conectividad con lo que hace uno mismo o con las demás personas que se interactúa. Asimismo, señala que esta dimensión tiene origen en aquella creencia que produce beneficios positivos en las relaciones humanas dentro de las organizaciones.

Por tal motivo, Zepeda (2010) hace mención que las organizaciones han ido tomado hoy en día total importancia hacia su recurso humano y se han ido estableciendo programas de involucramiento laboral.

En consecuencia, Palma (2004) confirma que el involucramiento laboral también está relacionado a la identificación con los valores organizacionales y compromiso que conlleva al cumplimiento y desarrollo de la organización. Siendo así se lo considera un factor clave y determinante para que los colaboradores estén comprometidos con la organización y se logre el éxito organizacional.

3. Supervisión:

Hernández (2010) atestigua que en principio, la supervisión involucra la identificación, el análisis, la observación y el registro de todas aquellas actividades que se van mostrando dentro de un área de trabajo específico. Y que además envuelve un proceso de compilación de la información acerca de los aspectos de los proyectos que han sido diseñados para el logro de objetivos.

Además de ello, se encuentra basada en la apreciación de las funciones y la influencia o relevancia de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, tanto como una relación de apoyo y orientación hacia las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Así mismo Palma (2004) asevera que aquellos recursos que el supervisor brinda o apoya para superar los obstáculos que se presentan y las evaluaciones que se hace del trabajo para ayudar a mejorar la labor de los colaboradores y el buen rumbo de la organización.

4. Comunicación:

Cabrera y Trigozo (2015) Aseveran que la comunicación es una actividad constante del día a día para todas personas. Por lo tanto, así como es importante para el desarrollo de las relaciones personales, también lo es para las organizaciones. En efecto, es aquella interacción mediante coordinaciones o instrucciones que se van dando entre los compañeros y equipos de trabajo, superiores y clientes en un ambiente de trabajo.

Por su parte Carlzon (2001) sostiene que es necesario y esencial que la comunicación no solo parta desde los superiores, sino también de cada empleado que compone y participa en la organización. Sin duda, todos forman parte de ella, desde el presidente hasta el último colaborador de línea.

Palma (2004) afirman que la comunicación es presentada como aquella percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización. Es todo aquello que la institución fomenta y promueve internamente. Como el acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

Cabrera y Trigozo (2015) consolidan que con dichos teóricos parte la importancia de lograr una adecuada comunicación entre todos los miembros de la organización y como punto de partida para generar un clima estable en las organizaciones.

5. Condiciones laborales:

Según el MINTRA (2009) manifiesta que las condiciones de trabajo es otro tema que ha ido tomando relevancia e interés tanto para las organizaciones como para la sociedad en conjunto. Esto no es para menos, debido a que las personas pasan más de un tercio de cada día en su centro de labores y la cual conlleva a sus condiciones de vida y a su misma productividad. De tal forma, las condiciones de trabajo también repercutirán sobre la satisfacción de cada uno de los colaboradores debido al entorno y las diversas condiciones generales en que los colaboradores realizan sus labores de los cuales permite a los colaboradores satisfacer sus necesidades y expectativas en el empleo y de tal forma influir en su satisfacción.

Por su parte Palma (2004) refiere que también se aborda como el factor fundamental, determinante y necesario que propiciará al cumplimiento de las tareas encomendadas, tales como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Y que pueden ser específicamente: una remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones y la disposición de tecnologías que faciliten el trabajo.

Palma (2004) asegura que el salario como un elemento de las condiciones laborales ha ido tomando relevancia en las organizaciones. En consecuencia, ha ido tomando parte determinante de los costos laborales que son una variable esencial para la competitividad de las organizaciones. Pero a pesar de los diversos intentos por aumentar el salario en diversos países como una condición laboral, aún existen diversos colaboradores que no logran cubrir sus necesidades básicas con ello. Y se torna una dificultad que puede verse acompañado de una incertidumbre que debilitara la seguridad del empleo y el equilibrio entre el trabajo y la familia.

2.2.1.4 Características del clima organizacional.

Existen una serie de características del clima laboral que permiten complementar las diferentes acepciones que tienen los diferentes autores. Rodríguez (2001) afirma que:

El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertas variaciones graduales.

Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa.

El clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. Además, que diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma.

Problemas de rotación de personal o ausentismo pueden ser objeto de un mal clima laboral.

Según Chiavenato (2000) el concepto de clima organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar:

El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, cuyas características pueden ser internas o externas.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, entre otros. Por ejemplo, cuando se aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar y cuando disminuye la motivación éste disminuye también.

Brazón (2005) afirma que las características del clima organizacional son de gran relevancia

por cuanto representa factores indispensables que generan confianza y el buen desempeño de las personas en su sitio de trabajo, creándoles seguridad y efectividad en la realización de sus actividades cotidianas. Por otro lado, él mismo, hace referencia a este concepto como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización y que esto a su vez influye en su comportamiento.

2.2.2 Satisfacción laboral.

2.2.2.1 Definición.

Bravo (citado por Chiang et al., 2007) afirman que la Satisfacción Laboral se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrollada por la persona hacia su situación de trabajo, actitud que puede ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Por su parte Bravo, Peiró y Rodríguez (citado por Manosalvas, Manosalvas y Quintero, 2015) consolidan que la satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona en su trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

Landy y Conte (citado por Rios, 2014) manifiestan que por ello la satisfacción laboral es el recurso humano que hace posible las actividades laborales y para lograr es importante que se valore el esfuerzo generado por cada empleado, siendo una actitud positiva o estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.

Así mismo Chiang, Salazar y Gómez (2014) confirman que la satisfacción laboral es indispensable en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las

personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Wright y Cropanzano (citado por Sanín y Salanova, 2014) consolidan que se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionados con esa realidad.

Iriarte (2012) afirma que esta situación responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo.

Vega, Rodrigo y Partido (2010) aseveran que de igual manera también se menciona que la satisfacción laboral es un conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo, así como también es una actitud.

Chiavenato (2006) señala que estudios realizados por Elton Mayo fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, en el estudio de esta variable organizacional y en los resultados hallados se encontró una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas, actualmente la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Ante ello resulta inevitable y/o necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. Así como también la comunidad científica se señala que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante el trabajo que desempeña reflejando en ella sus actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a la actividad laboral que realice, si aquella persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias que requiera este; sin embargo, si el

trabajador se siente insatisfecho no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. García (2010) así mismo manifiesta que se reflejara en todas la esferas de la vida del trabajador. El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica.

Marucco y Gil-Monte (2007) aseguran que con que desde la perspectiva de la Psicología de las Organizaciones con respecto a la satisfacción laboral se puede definir a este como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Sobre las bases de las ideas expuestas se puede interpretar como que los profesionales tienen alguna idea más o menos definida de cómo creen que deberían de ser las cosas en su trabajo y los aspectos importantes relacionados con él mismo.

Amorós (2007) confirma que tal es el caso que una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son más productivos que los que no lo son ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo. Es mucha la evidencia que debate esta relación, pues no solamente las sociedades deberían interesarse por la cantidad de vida, es decir por la alta productividad y adquisiciones de materiales; sino también por la calidad de vida. La satisfacción es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación, sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables.

2.2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral.

Pérez & Rivera (2015) infieren que la satisfacción laboral es sumamente necesarios y

esencial, puesto que permite en los colaboradores expresar su opinión sobre la condición y situación en la cual se encuentra la organización.

Amozorrutia (2007) asevera que la importancia de esta variable se debe a que según los cambios en nuestras rutinas y actividades laborales, ha traído que por lo general se sustituye el trabajo físico por el mental siendo la actividad principal del trabajador, estos cambios conlleva a nuevas demandas psicológicas en los trabajadores, las cuales acarrear como consecuencia la influencia de la organización en el comportamiento y en el aspecto socioemocional del individuo dentro de ésta; así como el impacto del empleado dentro de la organización, se puede decir que la actitud de los individuos hacia su trabajo, es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral dentro de la organización llamándose satisfacción laboral, esto viene a ser un conjunto de sentimientos y emociones, tanto favorables como desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

Así también, García (2010) recalca que la satisfacción laboral es multidimensional, en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.

Por lo tanto, la importancia de la satisfacción laboral radica en que funciona como un indicador que nos permitirá saber cómo se encuentra la organización a base de las percepciones que tienen los colaboradores sobre la empresa. Y de esa manera tomar acciones inmediatas sobre dicha situación. Es decir la satisfacción laboral es el resultado de un buen o mal clima organizacional.

2.2.2.3 *Dimensiones de la satisfacción laboral.*

1. Condiciones físicas y/o materiales

Palma (1999) afirma que son los elementos materiales o de infraestructura donde se

desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Márquez (2002) consolida que el ambiente de trabajo permite el bienestar personal del trabajador y así facilite hacer un buen trabajo ya que un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Palma (citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) certifica que este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

2. Beneficios laborales y/o remunerativos

Palma (1999) afirma que es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Márquez (2002) expresa que los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Palma (citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) asevera que éste término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

3. Políticas administrativas

Palma (1999) afirma que es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Márquez (2002) declara que la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre

de ambigüedades favorecerá la satisfacción de los colaboradores.

Monteza (2012) manifiesta que este indicador guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación, toda esta actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo que se ha fijado la empresa. Esto facilita la conducta dentro de la organización.

4. Relaciones Sociales

Palma (1999) asegura que es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Díaz y Torres (2005) certifican que las relaciones interpersonales que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de sus actividades.

Por su parte Monteza (2012) refiere que es para cualquier ambiente de trabajo un elemento de importancia esencial, no porque definen la calidad de las interacciones entre empleadores y trabajadores, sino fundamentalmente, porque definen también la calidad de una sociedad.

5. Desarrollo Personal

Palma (1999) expresa que es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Díaz y Torres (2005) manifiesta que el cambio que puede sufrir el colaborador en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.

Palma (citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) sostiene que este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

6. Desempeño de tareas

Palma (1999) atestigua que es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas

cotidianas en la entidad en que labora.

Márquez (2002) certifica que también puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

Taipe (2014) manifiesta que esta dimensión describe la actitud frente a la tarea percibida como valiosa, sentirse útil, percibir la tarea como algo de importancia, en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones.

7. Relación con la autoridad

Palma (1999) asegura que la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Márquez (2002) sostiene que el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, según estudios, se demostró que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados.

Taipe (2014) refiere que es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

2.3 Presuposición filosófica

El clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente, mencionado por (Hellrieger y Slocun citado por

Manosalvas, & Nieves, 2015). A su vez White (1975) implica el establecimiento de relaciones interpersonales que sean gratificantes y placenteras, y la creación de un clima organizacional y un ambiente sea marcados por el aprecio, la aceptación y la confianza, es especial el amor que es base de la creación y de la redención.

Dios en su infinito amor nos dio el ejemplo, él fue el primero en trabajar sobre la tierra; por lo tanto, el trabajo legítimo refleja la actividad de Dios, porque Dios es naturalmente bueno, el trabajo también es naturalmente bueno (Salmos 25:8; Efesios 4:28 RVR, 1995).

White (1952) menciona que es así que Dios asignó el trabajo para felicidad del hombre, él quería que el hombre hallase felicidad en su organización. Una persona está entonces preparada para verse colocada en cualquier organización, hacerles frente a prender a deleitarse en la actividad, como menciona (Efesios 6:5-9 RVR, 1995), nos habla del siervo y el amo, que según el contexto cultural de aquel tiempo se viene a referir al empleado y al jefe de hoy en día, Dios manda a que seamos responsables, sin buscar destacar porque de nada sirve que hagamos todo perfecto si lo hacemos de mala gana, esto influye en el clima organizacional, las relaciones con los compañeros y con el jefe.

Un ejemplo fue José que prosperó en un ambiente de esclavitud, de esclavo prosperó, él no miraba el lugar donde estaba, él miraba quien estaba con él en ese lugar, y Jehová estaba con José y fue varón prospero, (Génesis 39:2 RVR, 1995). (Colosenses 3:22-25 RVR, 1995) menciona: Siervos, obedeced en todo a vuestros amos terrenales, no sirviendo al ojo como los que quieren agradar a los hombres, sino al corazón sincero, temiendo a Dios. “Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres”. La revista *The Signs of the Times* (1884) citado por White (2014), da a entender que Satanás trabajará través de todos los medios que él pueda emplear para desanimar a las personas, tal es el caso que de dentro de

las organizaciones pueda acontecer esto.

2.4 Marco conceptual o términos

2.4.1 Clima organizacional.

Forehand y Gilmer (1964) aseveran que el clima organizacional se define como el conjunto de características permanentes que describe una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

1. Realización personal (Autorrealización)

Palma (2004) asevera que abarca como la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Tomándose como referencia la existencia de oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

2. Involucramiento laboral

Palma (2004) define esta dimensión como la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- a. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- b. Los trabajadores están comprometidos con la organización

3. Supervisión

Palma (2004) define esta dimensión como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y

orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- a. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- b. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

4. Comunicación

Para Palma (2004) esta dimensión se define como la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Ejemplo de ítems en esta área son:

- a. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- b. La institución fomenta y promueve la comunicación interna

5. Condiciones laborales

Palma (2004) afirma que el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- a. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
- b. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

2.4.2 Satisfacción laboral.

Bravo (citado por Chiang, Salazar y Nuñez, 2007) aseguran que la Satisfacción Laboral se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrollada por la persona hacia su situación de trabajo, actitud que puede ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas

del mismo.

Según Palma Palma (1999) señala las siguientes dimensiones:

1. Condiciones físicas y/o materiales

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

2. Beneficios laborales y/o remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

3. Políticas administrativas

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

4. Relaciones sociales

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

5. Desarrollo personal

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

6. Desempeño de tareas

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

7. Relación con la autoridad

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

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de estudio

Por su propósito: Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) asevera que se sustenta como investigación básica o pura porque pretende ampliar o confirmar un conocimiento ya existente.

Por su enfoque: Hernandez et al. (2010) refieren que se sustenta bajo el enfoque correlacional, porque mediante el coeficiente de correlación se podrá concluir la relación que tiene el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos S.A.C. Este tipo de estudio correlacional tiene como finalidad determinar la relación percibida que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

3.2 Diseño de investigación

Hernandez et al. (2010) afirman que el diseño de investigación es un plan o estrategia con el propósito de cumplir con los objetivos de estudio, responder a las preguntas de investigación y al de someter a las hipótesis a prueba.

Ante ello, la presente investigación corresponde a un estudio de tipo cuantitativo que prueba la hipótesis con base en la medición y análisis estadístico y probar teorías.

Toma un diseño no experimental porque no se va a manipular ninguna variable, se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y transaccional, porque se tomarán los datos en un solo momento de manera única.

El diseño es el siguiente:

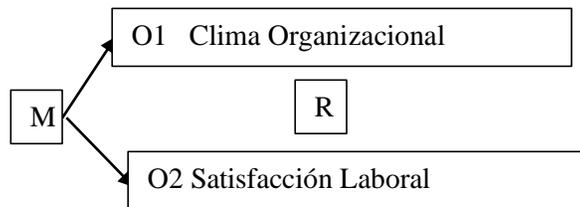


Figura 1. Diseño de investigación

M : Colaboradores pertenecientes a la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos.

O1 : Son las observaciones y mediciones de la variable 1.

O2 : Son las observaciones y mediciones de la variable 2.

R : Es la correlación entre las variables observadas.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Identificación de variables.

3.3.1.1 *Variable independiente.*

Clima Organizacional

1. Indicadores

- a. Realización personal (autorrealización)
- b. Involucramiento laboral
- c. Supervisión
- d. Comunicación
- e. Condiciones laborales

3.3.1.2 Variable dependiente.

Satisfacción Laboral

1. Indicadores

- a. Condiciones físicas y/o laborales materiales
- b. Beneficios laborales y/o remunerativos
- c. Políticas administrativas
- d. Relaciones sociales
- e. Desarrollo personal
- f. Desempeño de tareas
- g. Relación con la autoridad

3.3.2 Hipótesis general.

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016.

3.3.2.1 Hipótesis específicas.

- a) Existe relación significativa entre el clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- b) Existe relación significativa entre el clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

- c) Existe relación significativa entre el clima organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- d) Existe relación significativa entre el clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- e) Existe relación significativa entre el clima organizacional con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- f) Existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- g) Existe relación significativa entre el clima organizacional con la relación con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

3.3.3 Operacionalización de variables.

Tabla 1.

Operacionalización de variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems
Clima organizacional	Realización personal (autorrealización)	Cumplimiento de misión y objetivos	1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	Realización personal (autorrealización): 1,6,11,16,21,26,31,36,41,42,46
			6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
			11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	
			16. Se valora los altos niveles de desempeño.	
			21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
	Desarrollo personal		26. Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.	
			31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
			36. La empresa promueve el desarrollo personal.	
			41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
			42. Ha clara definición de ideas creativas o innovadoras.	
Involucramiento	Trabajo en equipo y		46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
			2. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	Involucramiento

o laboral	compromiso	<p>7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</p> <p>12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> <p>22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p> <p>27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</p>	<p>laboral: 2,7,12,17,22,27,32,37,4 7</p>
	Identificaciones con los valores organizacionales para el cumplimiento de tareas	<p>32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p> <p>47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>	
	Orientación para el cumplimiento de tareas encomendadas	<p>3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p> <p>8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p> <p>13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</p>	
Supervisión		<p>18. Se percibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p>	<p>Supervisión: 3,8,13,18,23,28,33,38,4 3,48</p>
	Seguimiento y control de actividades	<p>28. Se dispone de un sistema para un seguimiento y control de las actividades.</p> <p>33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p>	

		43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		
		48. Existe un trato justo en la organización.		
Comunicación	Fluidez de información	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.		
		9. En mi oficina, la información fluye claramente.		
		14. En los grupos de trabajo, existen una relación armoniosa.		
		19. Existen suficientes canales de distribución.		
		24. Es posible la interacción con personal de mayor jerarquía.		
	Relaciones interpersonales entre colaboradores		29. En la institución, se afrontan y superan obstáculos.	
			34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
			39. El supervisor escucha los planteamientos que se hacen.	
			44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
			49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	
Condiciones laborales	Compensación	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.		
		10. Los objetivos de trabajo son retadores.		
		15. Los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.		
		20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.		
		25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.		
	Reconocimiento	30. Existe buena administración de los recursos.		
			Comunicación: 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	
			Condiciones laborales: 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	

35. La remuneración es atractiva en compensación con la de otras organizaciones.

40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.

45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

Satisfacción laboral	Los elementos materiales con los que se desenvuelve el trabajador	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. 2. El ambiente donde trabajo es confortable. 3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	Condiciones físicas y/o materiales: 1, 2, 3, 4, 5
	Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo	4. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. 5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
	Complacencia en relación con el incentivo económico	6. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. 7. Me siento mal con lo que gano.	Beneficios laborales y/o remunerativas: 6, 7, 8, 9
	Pago por la labor que realiza	8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. 9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
	Aceptación frente a lineamiento o normas institucionales	10. Siente que recibo de parte de mi jefe un buen trato. 11. Tengo la sensación de que en mi centro de trabajo se hace justicia.	Políticas administrativas: 10, 11, 12, 13, 14
	Aceptación frente a las	12. Me gusta mi horario.	

políticas institucionales

13. El horario de mi trabajo me resulta incómodo.

14. Te reconocen el esfuerzo sin trabajar más de las horas reglamentarias.

Relaciones sociales	La interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas	15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	Relaciones sociales: 15, 16, 17, 18
		16. Me agrada trabajar con mis compañeros.	
		17. Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.	
	Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo	18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	
Desarrollo personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su auto-realización	19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	Desarrollo personal: 19, 20, 21, 22, 23, 24
		20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	
		21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	
		22. Mi trabajo me satisface.	
	Se conforma por los resultados que logra en el trabajo	23. La organización donde laboro me hace sentir realizado.	
		24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
Desempeño de tareas	La valoración con lo que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora	25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	Desempeño de tareas: 25, 26, 27, 28, 29, 30
		26. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	
		27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	
		28. Me siento feliz con los resultados que logro en mi trabajo.	
	La motivación que adquiere el trabajador en sus labores cotidianas	29. Me gusta el trabajo que realizo.	
		30. Me siento complacido con la actividad que realizo.	

		31. Mi jefe y equipo de trabajo son comprensivos.	
	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo	32. Es grata la disposición del jefe y del equipo de trabajo, cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	
Relación con la autoridad		33. La relación que tengo con mi jefe es cordial.	Relación con la autoridad: 31,
	Apreciación valorativa que realiza el trabajador respecto a sus actividades cotidianas	34. Me siento a gusto con mi jefe y el equipo de trabajo.	32, 33, 34, 35, 36
		35. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	
		36. Llevarse bien con el jefe y el equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo.	

3.4. Población y muestra

3.4.1 Delimitación espacial y temporal.

3.4.1.1 Delimitación espacial.

Esta investigación se realizará con aplicación práctica en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (EMSEU), en la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba, Región de Amazonas.

3.4.1.2 Delimitación temporal.

La presente investigación se realizará en un periodo de tiempo de 11 meses, a partir del mes de abril del 2016 a febrero del 2017.

3.4.2 Delimitación de la población y muestra.

3.4.2.1 Delimitación de la población.

La población del presente estudio está constituida por 54 colaboradores de las cuales 43 son empleados estables y 11 contratados bajo la modalidad de Servicio Específico, las cuales todos cumplen con las necesidades de la investigación.

3.4.2.2 Delimitación de la muestra.

El muestreo es no probabilístico porque no habrá una muestra aleatoria si no que todos serán elegidos como parte del estudio de investigación, debido a la poca cantidad de colaboradores que laboran en la organización elegida como campo de estudio.

3.5. Plan del procesamiento de datos.

3.5 Diseño del instrumento de investigación.

1. Clima organizacional:

Quevedo (citado por Cabrera y Trigozo, 2015) asevera que existen diversos instrumentos que permiten medir el clima de una organización. Algunos de ellos son generales y están dirigidos para cualquier tipo de organización, mientras que otros se encuentran mejor elaborados y están desarrollados para algunas organizaciones en particular. En su mayoría, los estudios del clima están basados en las teorías de dos grandes y prestigiosos investigadores organizacionales: el primero, Rensis Likert, luego de años de investigación, propuso un sistema de gestión participativa, denominado Sistema IV. Mientras que, por otro lado, George Litwin, propuso un instrumento de medición de la percepción del clima organizacional acerca del liderazgo de la empresa y sus características. Posteriormente ambos investigadores propusieron y desarrollaron el cuestionario de medición del clima, el cual es utilizado actualmente en muchas empresas.

A partir de ello y bajo dichos modelos parte el instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo, CL-SPC, en Lima Metropolitana para la medición del clima de la organización. Y el cual está siendo utilizado para la presente investigación.

2. Satisfacción Laboral:

Palma (1999) sostiene que para medir la variable satisfacción laboral se utilizó la versión validada con los instrumentos de la Escala de Satisfacción Laboral - SPC, en la cual optó por la elaboración de una escala con el método de Likert.

Llauradó (2014) refiere que la escala de Likert por su complejidad, nos permite medir dos puntos en los encuestados, actitudes y grados de conformidad, en los cinco niveles que nos

proporciona esta escala.

3.5.2 Técnicas de recolección de datos.

Hernandez et al. (2010) sostienen que un instrumento de recolección de datos conveniente es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente y así encontrar sentido a lo que se está tratando de describir.

Siendo así, las técnicas de recolección de datos para las variables de estudio serán:

a) Encuestas

Hernandez et al. (2010) afirman que la encuesta es un instrumento que mejor se adapta a la presente investigación; es un conjunto de preguntas relacionadas a una o más variables a medir.

En relación a ello se ha tomado como referencia el instrumento de medición de clima laboral CL-SPC, (Palma, 2004). Este instrumento cuenta con una escala aditiva de medición ordinal de 50 proposiciones, asociada a 5 factores: Realización Personal (11 ítems), Involucramiento Laboral (9 ítems), Supervisión (10 ítems), Comunicación (10 ítems) y Condiciones Laborales (10 ítems), se conservó toda la estructura, mientras que para la variable satisfacción laboral se consideró la Escala diseñada por Sonia Palma (1999) para medir los niveles de satisfacción laboral, la escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociada a siete factores: Condiciones físicas y materiales (5 ítems) Beneficios Laborales y Remunerativos (4 ítems), Políticas Administrativas (5 ítems), Relaciones Sociales (4 ítems), Desarrollo Personal (6 ítems), Desempeño de Tareas (6 ítems) y Relación con la Autoridad (6 ítems). Se conservó toda la estructura.

Se aplica el cuestionario con la escala de Likert a la presente investigación debido a que en la actualidad su elaboración es sencilla, sus resultados son análogos y sus ítems reflejan los

aspectos de un objeto hacia lo que cabe tener una posición distinta. Esto permite medir con intensidad las actitudes iniciales del encuestado, así como las actitudes finales que son la media de puntuación que el encuestado da a cada uno de los ítems del cuestionario.

3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

Para el análisis de datos que se logren recoger de la presente investigación se seleccionarán el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 20.0 para Windows) el cual permitirá analizar de manera confiable los datos a recolectar. Y para su interpretación se utilizará entre Rho Sherman.

Capítulo IV

Resultados y discusiones

4.1 Fiabilidad del instrumento de la investigación

La fiabilidad para el instrumento de clima laboral CL-SPC, (Palma, 2004) que cuenta con una escala aditiva de medición ordinal de 50 proposiciones, asociada a 5 factores: Realización Personal (11 ítems), Involucramiento Laboral (9 ítems), Supervisión (10 ítems), Comunicación (10 ítems) y Condiciones Laborales (10 ítems). Se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del instrumento y así su consistencia interna, dando como resultado 0.981, el cual indica que es alto y tiene la fiabilidad para ser aplicado en poblaciones similares.

Así también la Escala diseñada por Palma (1999) para medir los niveles de satisfacción laboral, la escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociada a siete factores: Condiciones físicas y materiales (5 ítems) Beneficios Laborales y Remunerativos (4 ítems), Políticas Administrativas (5 ítems), Relaciones Sociales (4 ítems), Desarrollo Personal (6 ítems), Desempeño de Tareas (6 ítems) y Relación con la Autoridad (6 ítems), obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.925, el cual resulta con una fiabilidad alta para ser aplicado en poblaciones similares.

4.2 Información general

Tabla 2.

Características sociodemográficas de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016

	Socio-Demográficas	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	8	14.8%
	Masculino	46	85.2%
	Total	54	100.0%
Edad	De 19 a 24 años	12	22.2%
	De 25 a 34 años	18	33.3%
	De 35 a 44 años	13	24.1%
	De 45 a 54 años	6	11.1%
	De 55 a más años	5	9.3%
	Total	54	100.0%
	Condición laboral	Empleado	24
Contratado		30	55.6%
Total		54	100.0%
Tiempo de Servicio	Entre 1 y 3 años	34	63.0%
	Entre 4 y 6 años	5	9.3%
	De 7 años a más	15	27.8%
	Total	54	100.0%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 2 se muestra las características sociodemográficas de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016, a partir de los datos de género, edad, condición laboral y tiempo de servicio.

Según género, el 85.2% es de género masculino, mientras que el 14.8% es género femenino. Asimismo, la mayoría se encuentra en una edad de 25 a 34 años (33.3%), seguido de la edad de 35 a 44 años (24.1%), el siguiente grupo de edad es de 19 a 24 años (22.2%), en menor porcentaje de 45 a 54 años (11.1%) y finalmente de 55 a más años (9.3%). Según la condición laboral, el 55.6% son contratados y el 44.4% son empleados. Con relación al tiempo de servicio el 63% tiene entre 1 a 3 años, el 27% tiene de 7 años a más y solo el 9.3% tiene entre 4 a 6 años de servicio.

Tabla 3.

Nivel de Clima Organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Clima Organizacional	Bajo	16	29.6%
	Medio	22	40.7%
	Alto	16	29.6%
	Total	54	100.0%
Realización personal (Autorrealización)	Bajo	19	35.2%
	Medio	19	35.2%
	Alto	16	29.6%
	Total	54	100.0%
Involucramiento laboral	Bajo	21	38.9%
	Medio	18	33.3%
	Alto	15	27.8%
	Total	54	100.0%
Supervisión	Bajo	17	31.5%

	Medio	21	38.9%
	Alto	16	29.6%
	Total	54	100.0%
	Bajo	18	33.3%
Comunicación	Medio	21	38.9%
	Alto	15	27.8%
	Total	54	100.0%
	Bajo	19	35.2%
Condiciones laborales	Medio	19	35.2%
	Alto	16	29.6%
	Total	54	100.0%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 3 muestra el nivel de percepción del clima organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. En cuanto a la variable clima organizacional, el 29,6% percibe un nivel bajo, el 40.7% un nivel promedio y el 29.6% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones, éstas son percibidas en un nivel medio: realización personal (35.2%), supervisión (38,9%), comunicación (38.9%) y condiciones laborales (35.2%). Además, se percibió con un nivel bajo; involucramiento laboral (38,9%).

Tabla 4.

Nivel de Satisfacción Laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Bajo	16	29.6%

	Medio	22	40.7%
	Alto	16	29.6%
	Total	54	100.0%
	Bajo	25	46.3%
Condiciones físicas y/o materiales	Medio	14	25.9%
	Alto	15	27.8%
	Total	54	100.0%
	Bajo	15	27.8%
Beneficios laborales y/o remunerativas	Medio	23	42.6%
	Alto	16	29.6%
	Total	54	100.0%
	Bajo	12	22.2%
Políticas administrativas	Medio	28	51.9%
	Alto	14	25.9%
	Total	54	100.0%
	Bajo	18	33.3%
Relaciones Sociales	Medio	25	46.3%
	Alto	11	20.4%
	Total	54	100.0%
	Bajo	14	25.9%
Desarrollo personal	Medio	23	42.6%
	Alto	17	31.5%
	Total	54	100.0%
Desempeño de tareas	Bajo	16	29.6%

	Medio	15	27.8%
	Alto	23	42.6%
	Total	54	100.0%
	Bajo	13	24.1%
Relación con la autoridad	Medio	27	50.0%
	Alto	14	25.9%
	Total	54	100.0%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 4 muestra el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. En cuanto a la variable satisfacción laboral, el 29.6% percibe un nivel bajo, el 40,7% un nivel alto: el desempeño de tareas (42.6%), mientras que en un nivel medio: beneficios laborales y/o remunerativas (42.6%), políticas administrativas (51.9%), relaciones sociales (46.3%), desarrollo personal (42.6%) y relaciones con la autoridad (50%) y finalmente en un nivel bajo se encuentra la dimensión condiciones físicas y/o materiales (46.3%).

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Hipótesis General

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016.

H_1 : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 5.

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

	Satisfacción Laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima Organizacional	,750**	0,000	54

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 5 se presenta la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,750 y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la Satisfacción laboral de los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los colaboradores perciben que experimentan mayor nivel de satisfacción laboral.

4.3.2. Primera hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional con las condiciones físicas

y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 6.

Relación entre el clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

	Condiciones físicas y/o materiales		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima Organizacional	,493**	0,000	54

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 6 se presenta la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,493 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con las condiciones físicas y/o materiales que perciben los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los colaboradores perciben que experimentan una mejora en las condiciones físicas y/o materiales.

4.3.3 Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 7.

Relación entre el clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

	Beneficios laborales y/o remunerativos		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima Organizacional	,031	0,822	54

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 7 se presenta la relación entre el clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,031 y un p valor igual a 0,822 ($p \text{ valor} > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional no se relaciona favorablemente con los beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores.

4.3.4 Tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

H_1 : Existe relación significativa entre el clima organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 8.

Relación entre el clima organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Políticas Administrativas

	Rho de Spearman	p valor	N
Clima Organizacional	,487**	0,000	54

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 8 se presenta la relación entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,487 y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con las políticas administrativas de los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los colaboradores perciben que experimentan mayor nivel en las políticas administrativas.

4.3.5 Cuarta hipótesis específica

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

H_1 : Existe relación significativa entre el clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 9.

Relación entre el clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Relaciones sociales			
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima Organizacional	,557**	0,000	54

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 9 se presenta la relación entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,557 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con las relaciones sociales de los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los colaboradores perciben que experimentan se percibe una mejora en las relaciones sociales.

4.3.6 Quinta hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional con el desarrollo personal en

los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 10.

Relación entre el clima organizacional con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

	Desarrollo personal		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima Organizacional	,638**	0,000	54

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 10 se presenta la relación entre el clima organizacional y desarrollo personal de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,638 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con el desarrollo personal de los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los colaboradores perciben que experimentan mayor nivel en el desarrollo personal.

4.3.7 Sexta hipótesis específica.

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 11.

Relación entre el clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

	Desempeño de tareas		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima Organizacional	,595**	0,000	54

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 11 se presenta la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,595 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con el desempeño de tareas en los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los colaboradores perciben que realizan un mejor desempeño de tareas.

4.3.7 Séptima hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional con la relación con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional con la relación con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 12.

Relación entre el clima organizacional con la relación con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.

	Relación con la autoridad		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima Organizacional	,510**	0,000	54

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 12 se presenta la relación entre el clima organizacional y la relación con la autoridad de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,510 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la Satisfacción la relación con la autoridad en los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los colaboradores perciben que experimentan mayor relación de autoridad para con las autoridades.

4.4 Discusiones

El principal objetivo de éste estudio ha sido analizar si el grado de percepción de clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral percibido por los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., a través de un instrumento que permitió evaluarlos.

Al analizar los resultados en referencia al objetivo general, se encontró la presencia de una relación significativa entre el grado de clima organizacional y el grado de satisfacción laboral percibidos por los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. De esta forma también se señala que mientras exista un clima organizacional estable, los colaboradores se sentirán más satisfechos, se sentirán más identificados con la organización y tendrán mejor relacionamiento con los demás miembros; por su parte Muñoz, Coll, Torrent & Linares (2006) en su estudio sobre Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios, donde tuvo como objetivo conocer la influencia del CO sobre la CVP y las variables que explican esta relación, con una muestra de 166 profesionales. Los resultados

obtenidos fueron que el clima influye en la calidad de vida profesional, especialmente en la motivación y el apoyo directivo, por tal motivo se concluye que en ambos estudios se encuentra una similitud de resultados.

Por otro lado Cabrera y Trigozo (2015) en su investigación titulada La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015 – II, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, bajo una investigación descriptiva correlacional. Dicho estudio, tuvo como muestra a 183 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, mientras en que los resultados de nuestra investigación muestran resultados parecidos, donde el rho de spearman para medir la relación de ambas variables fueron de 0,750, lo que indica una amplia relación entre constructos, aunque con una amplia diferencia de la muestra en ambos estudios lo que significa que los resultados del estudio de Cabrera y Trigozo sería muchos más confiable.

Arias & Arias (2014) sobre la Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, en la ciudad de Arequipa, la cual tuvo el objetivo de buscar y valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Fue trabajado bajo un diseño correlacional con una muestra de 45 trabajadores. Se tuvo como resultado que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más considerables y significativas con la satisfacción laboral. Si comparamos con los resultados obtenidos de nuestra investigación, podemos observar una gran diferencia debido a que nuestros resultados confirma una relación muy favorable de nuestros constructos. Por lo tanto aceptamos nuestros resultados debido a que

su muestra de la investigación de Arias & Arias es pequeña, mostrando una limitación en el momento de extraer información para ser procesada.

Posteriormente de haber procesado estadísticamente la información obtenida y realizar un análisis de relación de las dimensiones de la satisfacción laboral con el clima organizacional, se puede observar que en seis dimensiones existe relación estadísticamente significativa. Una de las dimensiones que muestra un mayor grado de relación con el clima organizacional es el desarrollo personal, $\rho = 0,638$. En función de dichos resultados obtenidos se observa que en la dimensión desarrollo personal el 42.6% de los colaboradores considera tener nivel medio; el 31.5% muestra un resultado alto y solo el 25.9% de los colaboradores lo considera como nivel bajo.

Otra dimensión significativa que también destaca son las políticas administrativas, la cual tiene una relación ($\rho = 0,487$) y siendo este un indicador que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación y a una actividad que la conduce hacia el logro del objetivo que se ha fijado la organización. Así también facilita la conducta dentro de la organización.

Finalmente, mediante la presente investigación y discusión de resultados de las dimensiones más significativas y relevantes con antecedentes de investigaciones similares a nuestro estudio, donde concluimos que existen amplias similitudes de resultados entre los estudios citados como antecedentes.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Las conclusiones fueron elaboradas a partir de los resultados como logros expresados en los objetivos de esta investigación. Se presentan en primer lugar los niveles de percepción de las variables en estudio y, posteriormente las conclusiones que corresponde a los objetivos generales y específicos.

Como conclusión general, con respecto al objetivo general se asume que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C 2016. De los 54 colaboradores investigados, el 40.7% considera que el Clima Organizacional es Promedio, seguido de ello el 29.6% de colaboradores considera que el clima organizacional es bajo y también alto. De igual manera la Satisfacción Laboral refleja un 40.7% como indicador de nivel medio, seguido de ello se refleja un 29.6% de satisfacción laboral bajo y alto. Para ambos constructos se tiene una tendencia similar baja y alta, así que los resultados están en un nivel medio y se debería de considerar realizar mejoras para minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

Respecto al primer objetivo específico, las condiciones físicas y/o materiales se relaciona significativamente con el clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. El 46.3% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión, dado que las condiciones no son buenas. Los factores considerados para determinar dichas condiciones son: Los elementos materiales con los que se desenvuelve cada colaborador y la Infraestructura donde cada colaborador desarrolla su trabajo;

estos factores miden si es efectivo el poder que las organizaciones dan a sus miembros, si los elementos materiales e infraestructura son los más adecuados. Los colaboradores consideran que para la presente dimensión deben existir mejoras para el desarrollo de su trabajo.

Respecto al segundo objetivo específico, los beneficios laborales y/o remunerativos no se relacionan significativamente con el clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. Ello muestra que a pesar que se mejoren o no los beneficios laborales no influirán en la mejora del clima organizacional. Los factores considerados son: complacencia en relación con los incentivos económicos y pagos por la labor que realiza. Esto demuestra que la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C no tiene una alta consistencia y posiblemente dichos beneficios no están bien establecidos, la productividad de los colaboradores puede estar marcados por ello y limitar a una mejor productividad y eficacia en su labor. El 42.6% de colaboradores indica que no es el adecuado y tiene una tendencia a mejorar.

Con respecto al tercer objetivo específico, el clima organizacional se relaciona favorablemente con las políticas administrativas de empresa, es decir si existe un buen clima laboral en la empresa, los colaboradores se sentirán satisfechos con las políticas administrativas que maneja la empresa. Por otro lado cabe mencionar que los colaboradores calificaron a esta dimensión en un nivel medio con un 51,9%, lo que significa que las políticas administrativas de la organización no son tan buenas ni tan malas.

Con respecto al cuarto objetivo específico, el clima organizacional se relacionada ampliamente con las relaciones sociales de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SA.C, es decir a mayor nivel de clima laboral, mayor será la buena relación que exista entre colaboradores de la empresa o viceversa.

Con respecto al quinto objetivo específico, el clima organizacional se relaciona favorablemente con el desarrollo personal y profesional de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, es decir cuando existe un buen clima organizacional en la organización, los colaboradores percibirán un desarrollo personal adecuado a sus objetivos.

Con respecto al sexto objetivo específico, el clima organizacional se relaciona ampliamente con el desempeño de tareas de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, indicando que a mayor nivel de clima los colaboradores perciben un mejor desempeño de sus tareas dentro de la organización.

Con respecto al séptimo y último objetivo específico, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la autoridad de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, es decir que a mayor nivel de clima organizacional existe una mejor relación de los colaboradores con la autoridad.

Respecto a la variable Satisfacción laboral, se ha logrado identificar que los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., la califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimentan los colaboradores de la organización, y que se ven manifestados en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de trabajo, así también en la participación o integración, decisiones y comunicación en el trabajo y el reconocimiento institucional.

Por todo lo anteriormente expresado, se concluye que existe una vinculación de causa-efecto y que debe realizarse mejoras de las condiciones en evaluación y con niveles medio-bajo, las cuales servirá a la organización, influenciar en la satisfacción laboral de sus colaboradores.

5.2 Recomendaciones

Durante el desarrollo de nuestro proyecto se ha detectado la existencia de ciertos puntos elementales, los cuales serán necesarios corregir a través de las siguientes recomendaciones para evitar posibles peripecias dentro de la organización. La consideración de la validación de los instrumentos de investigación juega un papel muy importante, ya que el solo hecho de contar con una población un tanto limitada hace que el instrumento utilizado no permita mostrar resultados más complejos, motivo por el cual es recomendable incrementar el tamaño de la muestra de la población.

Por lo tanto, luego de analizar los resultados obtenidos de cada variable con sus respectivas dimensiones se ha identificado que el nivel de satisfacción respecto al clima organizacional se encuentra en un nivel promedio, debiendo ser el adecuado un nivel alto de satisfacción respecto a la variable en mención. De tal manera, se sugiere a la empresa EMSEU SAC crear el área de Recursos Humanos lo más pronto posible para que ésta tome mayor consideración a la dimensión de condiciones laborales que según su nivel bajo de aceptación se encuentra debajo respecto a las otras dimensiones. Para ello, se pueden implementar estrategias que ayuden a elevar ese indicador, tales como mayor acceso a la información necesaria para cumplir con su labor, recibir mayor preparación para la realización de sus tareas, mayor claridad en la definición de labores asignadas y mayor y/o mejor disponibilidad de tecnología.

Y por último, se recomienda a las futuras investigaciones considerar la satisfacción familiar como una dimensión de la satisfacción laboral, debido a que en la crítica moderna, la familia juega un rol importante en la satisfacción laboral del trabajador y viceversa.

Referencias

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima Organizacional En Una Empresa Cervecera: Un estudio Explorativo. *Revista IIPSI*, 13(1560–909x), 163–172.
- Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional.
- Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal Labor Satisfaction of Workers at a Public Health Clinic. *Psicología Iberoamericana*, 15, 34 – 43.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*. Arequipa.
- Arias, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. *Enfermería En Costa Rica*, 28 (1), 12–19.
- Ayoub, J. (2011). Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana. José Luis Ayoub Pérez, 2011.
- Barba, L. (2011). Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas de la APC-Sur.
- Brazón, M. (2005). Diagnostico del clima organizacional en el ambulatorio.
- Cabrera y Trigozo. (2015). La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015 - II - Natalia Aguirre.
- Carlzon, J. (2001). La comunicación ambito laboral.
- Champagnat, U. (2002). Clima laboral.
- Chiang, M., Salazar, M., & Gómez, N. (2014). Estilo de liderazgo y creencias organizacional en la satisfacción laboral de la administración pública de Chile.
- Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61–76.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7th ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Crespin, A. (2012). Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao. San Ignacio de Loyola.

- De Sá, D. (2012). Cómo supervisar al personal.
- Díaz Y Torres, A. (2005). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.
- Forehand, G.A. y Gilmer, B. V. (1964). Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*, 6, 361-382.
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). Clima laboral. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García, M., & Ibarra, L. (2009). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato.
- García, D. (2010). Satisfacción laboral, una aproximación teórica. Retrieved from.
- Goldman Zuloaga, K. (2011). ¿Cómo aumentar la motivación de los trabajadores? Una revisión desde algunas teorías de motivación.
- Halpin A. y Croft D. (1963). The Organizational Climate Of Schools. *Chicago: The Midwest Administration Center, The University Of Chicago*.
- Hernandez, Fernandez & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Mexico DF.
- Hernández, A. (2010). Principios de supervisión y el supervisor.
- Hinojosa T, C. (2010). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Profesores Del Colegio Sagrados Corazones Padres. Trabajo de Programa Doctorado “Profundo” Cuantitativa, 27. Retrieved from <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO HINOJOSA.pdf>.
- Hospinal E, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S . A . C . *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa F Y D Inversiones*, 16(2), 75-78. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>
- Iriarte, L. (2012). Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. Retrieved from <http://academica-e.unavarra.es/handle/2454/6156>.
- Litwin, G.H. y Stringer, R. . (1968). Motivation and organizational climate. *Harvard University Graduate School of Business Administration, Boston*.
- Llauradó, O. (2014). La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. Retrieved October 4, 2015.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2015). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Rigoroso de su Relación. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=72c24530-3a15-4e2d-9455-338a5bdf4350%40sessionmgr4002&hid=4107>.

- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-Minister*, (26), 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Margarita, M., Vega, C., Botello, C. M. S., José, M., Rodrigo, M., & Partido, A. N. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral . Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad * . *Salud Trab (Maracay)*, 19(1), 5–16.
- Márquez, M. (2002a). Satisfacción Laboral.
- Márquez, M. (2002b). Satisfacción Laboral. Retrieved from.
- Marucco & Gil-Monte, P. (2007). Satisfacción laboral en pediatras del conurbano bonaerense, Región Sur.
- MINTRA. (2009). Boletín de economía laboral. Ministerio Del Trabajo Y Promocion Del Empleo, 2 – 82.
- Monteza, N. (2012). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010.
- Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J. M., Torrent-Quetglas, M., & Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209–214. <https://doi.org/10.1157/13085951>
- Oswaldo, A., & León, C. P. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Retrieved September 20, 2015,.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL- SPC.
- Palma, S. (2004). ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual 1o Edición. Lima.
- Patlán-Pérez, J., Martínez Torres, E., & Hernández Hernández, R. (2012). El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfaccion Laboral (The Impact of Organizational Climate, Organizational Justice on Job Satisfaction). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 1–19.
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA. Retrieved from <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Quevedo, A. (2003). Estudio de Clima Organizacional basado en el modelo funcionamiento de

Organizaciones : Octógono. Universidad de Piura.

- Rios, F. (2014). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL, DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE EMPRESA ELÉCTRICA MUNICIPAL, UBICA EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE HUEHUETENANGO. 2014.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219–234. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf>
- Rojas, O. (2012). *Clima organizacional: el estado de animo de las organizaciones (Primera Ed)*. Caracas, Venezuela: Ediciones Link Gerencial consultores, C.A.
- Sanín & Salanova, M. (2014a). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. (Spanish). Job Satisfaction: The Way between Psychological Growth and Job Performance in Industrial and Service Co.
- Sanín & Salanova, M. (2014b). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en las empresas colombianas industriales y de servicios.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Taipe, N. (2014). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal : 2013.
- Vega, Rodrigo & Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
- Zepeda, J. (2010). Estrategias de involucramiento laboral en pymes de servicio y manufactura. Instituto Politécnico Nacional.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO MEODOLÓGICO
<p><i>PROBLEMA GENERAL:</i></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p><i>OBJETIVO GENERAL:</i></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p><i>HIPÓTESIS GENERAL:</i></p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016.</p>	<p><i>VARIABLE INDEPENDIENTE:</i></p> <p>Clima Organizacional</p>	<p><i>CLIMA ORGANIZACIONAL:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autorrealización 2. Involucramiento laboral 3. Supervisión 4. Comunicación 5. Condiciones laborales 	<p><i>TIPO DE ESTUDIO:</i></p> <p>Correlacional</p>
<p><i>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</i></p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu),</p>	<p><i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</i></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C</p>	<p><i>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</i></p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Empresa Municipal de</p>	<p><i>VARIABLE DEPENDIENTE:</i></p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p><i>SATISFACCIÓN LABORAL:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones físicas y/o laborales materiales 2. Beneficios laborales y/o remunerativos 	<p><i>ÁREA DE ESTUDIO:</i></p> <p>Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (EMSEU)</p>

<p>Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p>(Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>3.Políticas administrativas</p> <p>4.Relaciones sociales</p> <p>5.Desarrollo personal</p>	
<p>¿Cuál es la relación del clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p>Determinar la relación del clima organizacional con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y su relación con los beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>6.Desempeño de tareas</p> <p>7.Relación con la autoridad</p>	<p><i>POBLACIÓN Y MUESTRA:</i></p> <p>El 100% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (EMSEU), con una muestra de 54 trabajadores entre empleados y contratados.</p> <p><i>INSTRUMENTO:</i></p>
<p>¿Cuál es la relación del clima</p>	<p>Determinar la relación del</p>	<p>Existe relación significativa</p>		<p>Encuesta</p>

<p>organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p>clima organizacional con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>entre el clima organizacional y su relación con las políticas administrativas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>			<p><i>VALORACIÓN ESTADÍSTICA:</i></p> <p>Coefficiente de correlación lineal de Pearson y porcentajes</p>
<p>¿Cuál es la relación del clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p>Determinar la relación del clima organizacional con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y su relación con las relaciones sociales en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>			

<p>¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p>Determinar la relación del clima organizacional con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y su relación con el desarrollo personal en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>			
<p>¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p>Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>			

<p>¿Cuál es la relación del clima organizacional con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016?</p>	<p>Determinar la relación del clima organizacional con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y su relación con la autoridad en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016.</p>			
---	---	---	--	--	--

Anexo 2 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICA / INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional se define como el conjunto de características permanentes que describe una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. (Forehand y Gilmer, 1964)	Realización Personal (Autorrealización)	Cumplimiento de Misión y objetivos	Autorrealización: 1,6,11,16,21,26,31 ,36,41,42,46	TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Se tomó la Escala diseñada por Sonia Palma Carrillo (2004) para medir los niveles del Clima Laboral. La Escala CL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 50 posiciones asociadas a cinco factores: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Se consideró toda la estructura.
			Desarrollo personal		
		Involucramiento Laboral	Trabajo en equipo y compromiso	Involucramiento Laboral: 2,7,12,17,22,27,32 ,37,47	
			Identificaciones con los valores organizacionales para el cumplimiento de tareas		
		Supervisión	Orientación para el cumplimiento de tareas encomendadas	Supervisión: 3,8,13,18,23,28,33 ,38,43,48	
			seguimiento y control de actividades		
		Comunicación	Fluidez de información	Comunicación: 4,9,14,19,24,29,34 ,39,44,49	
			Relaciones interpersonales entre colaboradores		
		Condiciones Laborales	Compensación	Condiciones Laborales: 5,10,15,20,25,30,35 ,40,45,50	
			Reconocimiento		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICA / INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	La Satisfacción Laboral se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrollada por la persona hacia su situación de trabajo, actitud que puede ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Bravo et al., 1996) citado por (Chiang, Salazar y Núñez, 2007)	Condiciones físicas y/o materiales	Los elementos materiales con los que se desenvuelve el trabajador	Condiciones físicas y/o materiales: 1, 2, 3, 4, 5	TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Se consideró la escala diseñada por Sonia Palma Carrillo (1999) para medir los niveles de Satisfacción Laboral. La escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad. Se consideró toda la estructura.
			Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo		
		Beneficios laborales y/o remunerativas	Complacencia en relación con el incentivo económico	Beneficios laborales y/o remunerativas: 6, 7, 8, 9	
			Pago por la labor que realiza		
		Políticas administrativas	Aceptación frente a lineamiento o normas institucionales	Políticas administrativas: 10, 11, 12, 13, 14	
			Aceptación frente a las políticas institucionales		
		Relaciones sociales	La interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas	Relaciones sociales: 15, 16, 17, 18	
			Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo		
		Desarrollo personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su auto-realización	Desarrollo personal: 19, 20, 21, 22, 23, 24	

		Confort por los resultados que logra en el trabajo	
	Desempeño de tareas	La valoración con lo que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora	Desempeño de tareas: 25, 26, 27, 28, 29, 30
		La motivación que adquiere el trabajador en sus labores cotidianas	
	Relación con la autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo	Relación con la autoridad: 31, 32, 33, 34, 35, 36
		Apreciación valorativa que realiza el trabajador respecto a sus actividades cotidianas	

Anexo 3 Matriz de variables

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍTEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Realización Personal (Autorrealización)	Cumplimiento de Misión y objetivos	<p>1. Existen oportunidades de progresar en la institución.</p> <p>6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</p> <p>11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.</p> <p>16. Se valora los altos niveles de desempeño.</p> <p>21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.</p>	<p>Realización Personal (Autorrealización): 1,6,11,16,21,26,31,36,41,42,46</p>
		Desarrollo personal	<p>26. Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.</p> <p>31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</p> <p>36. La empresa promueve el desarrollo personal.</p> <p>41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p> <p>42. Ha clara definición de ideas creativas o innovadoras.</p> <p>46. Se reconocen los logros en el trabajo.</p>	
	Involucramiento Laboral	Trabajo en equipo y compromiso	<p>2. Se siente comprometido con el éxito de la organización.</p> <p>7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</p> <p>12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p>	<p>Involucramiento Laboral: 2,7,12,17,22,27,32,37,47</p>

	Identificaciones con los valores organizacionales para el cumplimiento de tareas	<p>22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p> <p>27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</p> <p>32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p> <p>37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p> <p>47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>	
Supervisión	Orientación para el cumplimiento de tareas encomendadas	<p>3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p> <p>8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p> <p>13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</p> <p>18. Se percibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p>	Supervisión: 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
	seguimiento y control de actividades	<p>28. Se dispone de un sistema para un seguimiento y control de las actividades.</p> <p>33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p> <p>43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>48. Existe un trato justo en la organización.</p>	
Comunicación	Fluidez de información	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	Comunicación: 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49

		<p>9. En mi oficina, la información fluye claramente.</p> <p>14. En los grupos de trabajo, existen una relación armoniosa.</p> <p>19. Existen suficientes canales de distribución.</p> <p>24. Es posible la interacción con personal de mayor jerarquía.</p>	
	Relaciones interpersonales entre colaboradores	<p>29. En la institución, se afrontan y superan obstáculos.</p> <p>34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>39. El supervisor escucha el planteamiento que se hacen.</p> <p>44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.</p>	
Condiciones Laborales	Compensación	<p>5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p> <p>10. Los objetivos de trabajo son retadores.</p> <p>15. Los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.</p> <p>20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.</p>	Condiciones Laborales: 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50
	Reconocimiento	<p>30. Existe buena administración de los recursos.</p> <p>35. La remuneración es atractiva en compensación con la de otras organizaciones.</p> <p>40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p>	

		45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
		50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍTEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	os elementos materiales con los que se desenvuelve el trabajador	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. 2. El ambiente donde trabajo es confortable.	Condiciones físicas y/o materiales: 1, 2, 3, 4, 5
		Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo	3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. 4. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. 5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
	Beneficios laborales y/o remunerativas	complacencia en relación con incentivo económico	6. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. 7. Me siento mal con lo que gano.	Beneficios laborales y/o remunerativas: 6, 7, 8, 9
Pago por la labor que realiza		8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. 9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		
	Políticas administrativas	ceptación frente a normamiento o normas institucionales	10. Siente que resido de parte de mi jefe un buen trato. 11. Tengo la sensación de que en mi centro de trabajo se hace	Políticas administrativas: 10, 11, 12, 13, 14

		justicia.	
	ceptación frente a las políticas institucionales	12. Me gusta mi horario. 13. El horario de mi trabajo me resulta incómodo. 14. Te reconocen el esfuerzo sin trabajar más de las horas reglamentarias.	
Relaciones sociales	a interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas	15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. 16. Me agrada trabajar con mis compañeros.	Relaciones sociales: 15, 16, 17, 18
	Disfrute de cada labor que realiza en el trabajo	17. Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo. 18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	
Desarrollo personal	oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su auto-realización	19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. 20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. 21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	Desarrollo personal: 19, 20, 21, 22, 23, 24
	Confort por los resultados que logra en el trabajo	22. Mi trabajo me satisface. 23. La organización donde laboro me hace sentir realizado. 24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
Desempeño de tareas	a valoración con lo que socia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora	25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. 26. Me siento realmente útil con la labor que realizo. 27. Las tareas que realizo los percibo como algo sin importancia.	Desempeño de tareas: 25, 26, 27, 28, 29, 30
	a motivación que adquiere el	28. Me siento feliz con los resultados que logro en mi trabajo.	

	abajador en sus labores cotidianas	<p>29. Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>30. Me siento complacido con la actividad que realizo.</p>	
Relación con la autoridad	a apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo	<p>31. Mi jefe y equipo de trabajo son comprensivos.</p> <p>32. Es grata la disposición del jefe y del equipo de trabajo, cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.</p> <p>33. La relación que tengo con mi jefe es cordial.</p>	Relación con la autoridad: 31, 32, 33, 34, 35, 36
	preciación valorativa que realiza el trabajador respecto a sus actividades cotidianas	<p>34. Me siento a gusto con mi jefe y el equipo de trabajo.</p> <p>35. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p> <p>36. Llevarse bien con el jefe y el equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo.</p>	

Anexo 4 Instrumento

INTRODUCCIÓN:

¡Muy buenos días! Nuestros nombres son Jhojan Pier Castillo Fernández y Lina Milagros Ruiz Valera, egresados como bachilleres de la escuela académica de administración con Mención en Gestión Empresarial de la Universidad Peruana Unión. El propósito de esta investigación es determinar el grado de percepción del clima organizacional y el grado de percepción de la satisfacción laboral. Tu aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, que lo creas conveniente.

Cualquier duda o consulta que tengas posteriormente puede escribirme a jhojanpier.castillofer@gmail.com / miita.r@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

INSTRUCCIONES:
Lee detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se te presentan, tómate el tiempo que consideres necesario y luego marca con un aspa (x) la respuesta que creas que es la correcta.
DATOS PERSONALES:
Fecha: / / Edad:_____ Genero: (F) (M)
Tiempo de servicio en la organización:_____meses/años

CONDICIÓN LABORAL:						
() Empleado () Contratado						
<i>Para responder tomar en cuenta los siguientes términos:</i>						
TOTALMENTE DE ACUERDO		TA				
DE ACUERDO		A				
INDECISO		I				
EN DESACUERDO		D				
TOTAL DESACUERDO		TD				
Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Me siento comprometido con el éxito en la organización					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					

11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de ideas creativas o innovadoras.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					

44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

INTRODUCCIÓN:

¡Muy bueno días! Nuestros nombres son Jhojan Pier Castillo Fernández y Lina Milagros Ruiz Valera, egresados como bachilleres de la escuela académica de administración con Mención en Gestión Empresarial de la Universidad Peruana Unión. El propósito de esta investigación es determinar el grado de percepción del clima organizacional y el grado de percepción de la satisfacción laboral. Tu aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, que lo creas conveniente.

Cualquier duda o consulta que tengas posteriormente puede escribirme a jhojanpier.castillofer@gmail.com / miita.r@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

INSTRUCCIONES:	
Lee detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se te presentan, tómate el tiempo que consideres necesario y luego marca con un aspa (x) la respuesta que creas que es la correcta.	
DATOS PERSONALES:	
Fecha: / /	Edad:_____ Genero: (F) (M)
Tiempo de servicio en la organización:_____meses/años	
CONDICIÓN LABORAL:	
() Empleado	() Contratado

<i>Para responder tomar en cuenta los siguientes términos:</i>						
TOTALMENTE DE ACUERDO		TA				
DE ACUERDO		A				
INDECISO		I				
EN DESACUERDO		D				
TOTAL DESACUERDO		TD				
Nº	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
6	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10	Siento que recibo de parte de mi jefe un buen trato					
11	Tengo la sensación de que en mi centro de trabajo se hace justicia					
12	Me gusta mi horario.					

13	El horario de trabajo me resulta incomodo					
14	Te reconocen el esfuerzo sin trabajas más de las horas reglamentarias.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22	Mi trabajo me satisface.					
23	La organización donde laboro me hace sentir realizado (a).					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
25	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
28	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
29	Me gusta el trabajo que realizo					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo					
31	Mi jefe y equipo de trabajo son comprensivos.					

32	Es grata la disposición del jefe y del equipo de trabajo, cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
34	Me siento a gusto con mi jefe y el equipo de trabajo.					
35	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					
36	Llevarse bien con el jefe y el equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo					

Anexo 5 Carta de aceptación de la empresa EMSEU S.A.C


EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA

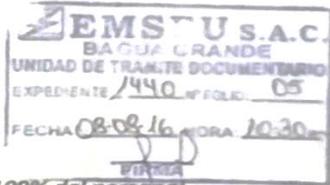
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Bagua Grande, 08 de Agosto del 2016.

PARA : Lic. Carlos Alberto Ramírez Caballero
Gerente General de EMSEU SAC.

DE : Bach. Adm: Jhojan Pier Castillo Fernández
Encargado de Almacén de Emseu SAC.

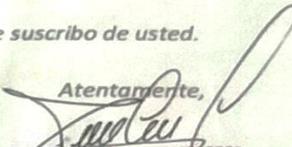
ASUNTO : Solicito permiso para aplicar instrumento al 100% del personal.



Me es grato dirigirme a Usted con el debido respeto, para expresarle mi cordial saludo, y al mismo tiempo informarle que actualmente me encuentro realizando una investigación bajo el título "Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C (Emseu), Bagua Grande, Amazonas, 2016", que es requisito indispensable para poder obtener el grado Licenciado en Administración de Empresas expedida por la Universidad Peruana Unión.

Por lo tanto Solicito a usted autorización para poder recabar información del personal tanto administrativo y operativo mediante la aplicación de un instrumento (Encuesta). Por otro lado al término del estudio me comprometo a dejar una copia para la biblioteca de la Empresa a fin de ser útil en el campo de Recursos Humanos.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Jhojan P. Castillo Fernández
ENCARGADO DE ALMACÉN


Adjunto:

- Modelo de Encuesta a aplicar al personal

