

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de la Misión Nor Oriental 2019 – San Martín.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Lizbeth Julissa Espinoza Cueva
Sharon Jennifer Guerrero Zamora

Asesor:

Mtro. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, julio de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

José Tarrillo Paredes, 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 satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión tiQ.: Oriental 2019 - San Martín"* constituye la memoria que presentan los bachilleres Lizbeth Julissa Espinoza Cueva y Sharon Jennifer Guerrero Zamora para aspirar al título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales 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 Tarapoto, a los 20 días del mes de junio del año 2019.



Mtro. José Tarrillo Paredes

Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de la Misión Nor Oriental 2019 – San Martín

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Administración y
Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Mtro. David Troya Palomino
Presidente



Mtra. Kelita Guillen López
Secretaria



Mtro. Robín Díaz Saavedra
Vocal



Mtro. Amado Arce Cobeñas
Vocal



Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor

Morales, martes 23 de julio del 2019

Dedicatoria

“A Dios que me ayuda día a día en todos los aspectos de mi vida, a mi esposo Jhonatan Otárola por su ayuda y consejos para la elaboración de esta investigación, a mis padres por su apoyo incondicional y a mi asesor que me brindó toda la ayuda y dedicación para lograr terminar este trabajo de investigación”

– Lizbeth J. Espinoza Cueva

“A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi esposo Junior Viera y nuestra querida hija Khalessi quienes me inspiran y me animan a seguir adelante. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física”

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por mantenernos con bien y salud, a nuestros esposos por su apoyo y consejos de perseverancia y paciencia para realizar esta tesis, a nuestro asesor José Tarrillo Paredes por transmitir sus conocimientos hacia nosotros e instar a que dediquemos tiempo a nuestra tesis para realizar un buen trabajo.

Agradecer, a nuestras familias en general padres y hermanos, que nos han ayudado y apoyado toda nuestra vida, por ser nuestro pilar fundamental y habernos apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A la Universidad Peruana Unión por albergarnos en sus aulas durante 5 años, lo cual nos brindó una educación con valores y principios y a la Misión Nor Oriental, por brindarnos la confianza de realizar esta investigación en sus instalaciones.

Tabla de contenido

Dedicatoria	IV
Agradecimientos	V
Índice de tablas	X
Índice de figuras	XI
Índice de anexos	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
Capítulo I.....	15
El problema de investigación	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación	18
1.4.1. Relevancia metodológica.....	18
1.4.2. Relevancia teórica y práctica.....	19
1.4.3. Relevancia social.	19
1.4.4. Viabilidad.	20
1.5. Presuposición Filosófica.....	20
1.5.1. Cosmovisión bíblica	20
1.5.2. Cosmovisión filosófica.....	21

Capítulo II	22
Marco teórico.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales.	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes regionales.	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Clima organizacional.....	27
2.2.1.1. <i>Tipos de clima organizacional.</i>	28
2.2.2. Teoría del clima organizacional.	29
2.2.3. Dimensiones de Clima Organizacional – Sonia Carrillo Palma (2004)	31
2.2.3.1. <i>Autorrealización</i>	31
2.2.3.2. <i>Involucramiento Laboral</i>	31
2.2.3.3. <i>Supervisión</i>	31
2.2.3.4. <i>Comunicación</i>	32
2.2.3.5. <i>Condiciones Laborales.</i>	32
2.2.4. Satisfacción Laboral	32
2.2.5. Teorías de la Satisfacción Laboral.....	33
2.2.5.1. <i>Teoría de los factores de Herzberg</i>	33
2.2.5.2. <i>Teoría de las jerarquías de las necesidades de Abraham Maslow</i>	34
2.2.6. Dimensiones de Satisfacción Laboral	36
2.2.6.1. Condiciones físicas y/o materiales	36
2.2.6.2. Beneficios laborales y/o renumerativos.....	36
2.2.6.3. Políticas administrativas	36
2.2.6.4. Relaciones sociales.....	37

2.2.6.5.	Desarrollo personal.....	37
2.2.6.6.	Desempeño de tareas	37
2.2.6.7.	Relación con la autoridad	37
2.1.	Marco Conceptual.....	38
Capítulo III.....		39
Diseño metodológico.....		39
3.1.	Tipo de investigación.....	39
3.2.	Diseño metodológico.....	39
3.3.	Identificación de variables.....	39
3.4.	Operacionalización de variables.....	41
3.5.	Población y muestra.....	43
3.5.1.	Población.	43
3.5.2.	Muestra.	43
3.6.	Plan de procesamiento de datos.....	43
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	43
3.6.2.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	44
3.6.3.	Plan de tratamiento de datos	44
Capítulo IV.....		45
Resultados y discusiones		45
4.1	Análisis de fiabilidad	45
4.2	Análisis Sociodemográfico.....	46
4.3	Prueba de Normalidad	46
4.4	Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones.....	47
4.4.	Resultados.....	49

4.4.1. Hipótesis general.	49
4.4.2. Hipótesis específica 1.	50
4.4.3. Hipótesis específica 2.	51
4.4.4. Hipótesis específica 3.	52
4.4.5. Hipótesis específica 4.	53
4.4.6. Hipótesis específica 5.	54
4.4.7. Hipótesis específica 6.	55
4.4.8. Hipótesis específica 7.	56
4.3. Discusiones.....	57
Capítulo V	58
Conclusiones y recomendaciones	58
5.1 Conclusiones.....	58
1.2 Recomendaciones	60
Referencias	62
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	41
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de los instrumentos de las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones	45
Tabla 3: Análisis sociodemográfico.	46
Tabla 4: Prueba de Kolmogorov- Smirnova para la muestra de normalidad	46
Tabla 5. Análisis descriptivo de los niveles del Clima Organizacional y sus dimensiones	47
Tabla 6: Análisis descriptivo de la satisfacción y sus dimensiones	48
Tabla 7. Análisis de correlación entre la clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	49
Tabla 8. Análisis de correlación entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	50
Tabla 9. Análisis de correlación entre el clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	51
Tabla 10. Análisis de correlación entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.....	52
Tabla 11. Análisis de correlación entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.....	53
Tabla 12. Análisis de correlación entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.....	54

Índice de figuras

Figura 1: Influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción del trabajo	34
Figura 2: Modelo de la Pirámide de Maslow	35

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2. Matriz instrumental.....	68
Anexo 3. Instrumentos.....	71
Anexo 4. Validación de Instrumento.....	75
Anexo 5. Carta de Permiso.....	77

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto, 2019.

Esta investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, el alcance de la investigación es descriptiva - correlacional y el diseño no experimental; porque se requiere asociación de las variables de tal forma que se relacionen entre ellos, asimismo, el diseño de la investigación es no experimental – transversal, ya que no se modificó ninguna de sus variables (Hernández Sampieri, Roberto Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, 2014)

La población de la investigación estuvo conformada por 60 trabajadores que es el total de la institución. A los cuales se hizo la aplicación del instrumento CL – SPC con 50 ítems (Palma, 2004) y SL – SPC con 36 ítems (Palma, 1999) con una fiabilidad de alpha de Cronbach para la variable dependiente con 36 ítems (0,930), para la variable independiente 50 ítems (0,904), confirmando la validez y fiabilidad del instrumento. La conclusión es que sí existe una correlación positiva moderada ($Rho=0.663$; $p=0.000$)

Asimismo, los resultados también mostraron las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad tienen relación significativa por que poseen una correlación positiva moderada con el clima organizacional, sin embargo, las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, el desarrollo personal y desempeño de tareas poseen una correlación positiva baja.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the satisfaction of the workers of the North Eastern Mission, Tarapoto, 2019.

This research is of a basic type, quantitative approach, the scope of the research is descriptive - correlational and non-experimental design; because association of the variables is required in such a way that they are related to each other, likewise, the research design is non-experimental - transversal, since none of its variables were modified (Hernández Sampieri, Roberto Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, 2014)

The research population was made up of 60 workers, which is the total of the institution. To which the CL - SPC instrument was applied with 50 items (Palma, 2004) and SL - SPC with 36 items (Palma, 1999) with a Cronbach alpha reliability for the dependent variable with 36 items (0.930), for the independent variable 50 items (0.904), confirming the validity and reliability of the instrument. The conclusion is that there is a moderate positive correlation ($Rho = 0.663$; $p = 0.000$)

Likewise, the results also showed the dimensions physical and / or material conditions, administrative policies, social relations and relationship with the authority have a significant relationship because they have a moderate positive correlation with the organizational climate, however, the dimensions of labor benefits and / or remuneration, personal development and performance of tasks have a low positive correlation.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction

Capítulo I

El problema de investigación

1.1. Descripción del problema

Según una encuesta realizada por Gallup (2018) el 85% de los trabajadores en todo el mundo, admite que su trabajo no le satisface y no se sienten comprometidos ni identificados.

Es por ello, que hoy en día proteger el talento humano se ha convertido en un aspecto muy importante para los empresarios, de las grandes empresas multinacionales como son Nestlé, Coca Cola, Colombina, etc., por lo cual, invierten en la implementación de estrategias para promover un buen clima laboral con la finalidad de incentivar, retener y satisfacer al mejor talento humano.

Para que una organización sea exitosa debe procurar ser un lugar excelente para trabajar y gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un buen clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Por ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización. Chiavenato (2009, citado por Quispe, N. 2015).

Asimismo, un trabajador satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones y a permanecer en la organización. En contraste un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a sus compañeros y estar continuamente en busca de un nuevo empleo. Griffin R. y Moorhead R. (2010, citado por Quispe, N. 2015).

Según una encuesta realiza por Perú Top 10.000 en las empresas que se encuentran en Perú, el 70% considero al área de recursos humanos dentro de las 5 áreas claves para tener

un buen clima organizacional y como resultado obtener trabajadores satisfechos laboralmente. “Si de algo puedo dar fe de estas organizaciones es que el modelo funciona siempre que la alta dirección tenga la convicción de que el camino al éxito empieza a construir una sólida cultura basada en altos niveles de confianza, excelencia y desarrollo de personas” manifestó Ana María Gubbins, gerente general de GPTW Perú. (Comercio, 2017)

Asimismo, de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada en la ciudad de Lima, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. “El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo”. Así, “el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas" en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera "muy valoradas" sus propuestas”. (Gestión, 2014).

Además de ello, Barba (2011, citado por Cabrera, C. y Trigozo, G. 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.

Ante lo expuesto, y considerando que se observó insatisfacción por parte de algunos trabajadores, lo cual, afecta el clima organizacional de la Misión Nor Oriental, por ende, se vio necesario investigar la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto, asimismo, nos permitirá evaluar la relación y proponer recomendaciones.

1.2. Formulación del problema

La presente investigación plantea el siguiente problema identificado en la Misión Nor Oriental.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los beneficios laborales y remunerativos de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la relación social de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la organización Adventista Misión Nor Oriental (MNO).

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la organización Misión Nor Oriental (MNO).

Determinar la relación entre el clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la organización Misión Nor Oriental (MNO).

Determinar la relación entre el clima organizacional y las políticas administrativas en los trabajadores de la Misión Nor Oriental (MNO).

Determinar la relación entre el clima organizacional y las relaciones sociales en los trabajadores de la Misión Nor Oriental (MNO).

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desarrollo personal en los trabajadores de la Misión Nor Oriental (MNO).

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas en los trabajadores de la Misión Nor Oriental (MNO).

Determinar la relación entre el clima organizacional y la relación con la autoridad en los trabajadores de Misión Nor Oriental (MNO).

1.4. Justificación

1.4.1. Relevancia metodológica.

El presente estudio tiene relevancia metodológica, ya que se realizó una investigación con enfoque cuantitativa- diseño no experimental y alcance descriptiva-correlacional. Asimismo, para cumplir con los objetivos de la investigación, el instrumento se validó mediante un juicio de expertos, luego se procedió a la aplicación de la encuesta para realizar la recolección de datos, y finalmente, los análisis estadísticos de los datos obtenidos, con lo cual nos permitirá medir la relación del clima organizacional y satisfacción laboral.

1.4.2. Relevancia teórica y práctica.

La presente investigación tiene relevancia teórica, tal como manifiesta, Mori R., G. 2017, “Para este trabajo de investigación se recopiló una serie de conceptos y teorías que nos ayuda a entender la importancia de las relaciones humanas contando con las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral la misma que en los últimos años se ha dado la mayor importancia a las teorías sugeridas por los autores”

Asimismo, permitirá contribuir en futuras investigaciones sobre clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores que labora dentro de una institución adventista.

1.4.3. Relevancia social.

Respecto al área social, los beneficiarios serían los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto. Ya que cuando se da a conocer los resultados se podrá realizar cambios y mejoras dentro de la organización que ayudara a que los trabajadores tengan un mejor clima laboral, contribuyendo a un mejor desarrollo profesional y personal y por ende estarán más satisfechos, mejorando su desempeño laboral.

Siendo que el clima laboral en el mundo actual se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influya en la satisfacción de las personas, como condición necesaria para la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa.

El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño y su productividad dentro de la organización.

Por ello, cuando se hace una evaluación del clima organizacional se hace mediante la percepción de los trabajadores para determinar, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que tienen estos en entorpecer el poder alcanzar los objetivos de la institución, así como lograr un buen desempeño en los trabajadores.

1.4.4. Viabilidad.

La investigación cuenta con toda la información y permisos necesarios de la institución adventista Misión Nor Oriental, como también de la bibliografía científica necesaria para estudiar e investigar el tema.

Asimismo, tuvo el apoyo administrativo y por parte de la Gerente General, al igual que de todos sus trabajadores, que en conjunto garantizaron la viabilidad del proyecto.

1.5. Presuposición Filosófica

1.5.1. Cosmovisión bíblica

Dios le dio el trabajo al hombre como bendición, para ocupar su mente, fortalecer su cuerpo y desarrollar sus facultades. Adán fue el primer hombre que trabajaba en el jardín del Edén y encontró el placer más elevado de su santa existencia en la actividad física y mental. Y la primera satisfacción en el trabajo fue cuando Dios sintió gozo y deleite al ver que todo lo que había hecho era bueno en gran manera (Génesis 1:1).

En la Biblia, Dios nos dice que es bueno que los hermanos o compañeros habiten en armonía, es por eso que la característica de un cristiano que conoce a Dios es tener en el corazón la actitud de ser armonioso para que así se fomente la unidad, la paz y armonía dentro de una organización. Trabajar dignifica a la persona es por ello, que la palabra de Dios orienta que es mejor trabajar en equipo respetándose unos a otros, ayudándose en las responsabilidades dentro de una atmósfera de tranquilidad para todos y no dejarse llevar por insinuaciones de algún compañero de trabajo con el fin de crear un ambiente de desunión. Asimismo, en (1 Cor. 1:10) manifiesta “Os ruego pues, hermanos, por el nombre de nuestro Señor Jesucristo, que habléis toda una misma cosa, y que no haya entre vosotros disensiones, antes seáis perfectamente unidos en una misma mente y en un mismo parecer”.

1.5.2. Cosmovisión filosófica

Como adventistas nos guiamos de la Biblia como nuestra filosofía, por lo cual, visto desde esa perspectiva bíblica, el clima organizacional trasciende todo pensamiento humano, ya que la Biblia describe a Dios como creador del universo y que gobierna con amor, misericordia y justicia, originando un ambiente de perfecta armonía. En el libro de (1 Juan 4:8) manifiesta que "Dios es Amor", entonces el liderazgo que nos deja como ejemplo es un liderazgo que genere un clima de armonía y unión entre los integrantes.

La Biblia y los escritos de Elena de White nos repiten en varias ocasiones que: Ser agradecidos es esencial para crear un ámbito de felicidad y armonía en nuestra vida y el hogar, entonces, nosotros como cristianos debemos ser luz y ejemplo para los demás dentro de nuestro ámbito laboral, que sin importar la labor que realizamos, siempre debemos dar lo mejor de nosotros, no basándonos en la retribución remunerativa sino de una manera de adorar a Dios.

En el libro de Efesios 7, dice " Sirvan de buena gana, como quien sirve al Señor y no a los hombres..." estas exhortaciones son para los trabajadores, que quizás se encuentren dentro de un ambiente laboral incomodo, es allí donde deben esforzarse y recordar que se debe trabajar como si se estuviera trabajando para Dios.

Asimismo, en Santiago 5:4, menciona que: "Oigan como clama contra ustedes el salario no pagado a los obreros que les trabajaron el campo", como jefe, gerente o administradores deben ser justos, ya que tienen la responsabilidad de cuidar a los trabajadores y hacer respetar sus derechos, considerando que el respeto es fundamental dentro de una organización, porque los empleados que son respetados y valorados son más comprometidos con realizar un buen trabajo.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Peña, M., Diaz, G. y Carrillo, A. (2014). Realizaron la investigación titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar en Couhila-México”. Se realizó con el objetivo de proporcionar mejoras, reforzamientos y cambios. El método utilizado fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores. Los instrumentos utilizados fue el cuestionario de Weisbord y el resultado fue que el clima se relaciona con la satisfacción de manera muy alta ya que los trabajadores estaban satisfechos.

Montoya, Beiiio, Bermúdez, Ríos y Padilla. (2017). Realizaron una investigación titulada: “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”. El objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile.

“El método de estudio fue cuantitativo, correlacional, y la muestra estuvo conformada por 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes” (Montoya, Beiiio, Bermúdez, Ríos y Padilla, 2017).

“Los resultados obtenidos fueron que un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel

de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. Quiere decir que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos” (Montoya, Beiiio, Bermúdez, Ríos y Padilla, 2017).

Caal, B. (2015) en su estudio “La satisfacción laboral y clima organizacional”, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, evaluó y analizó comparativamente las unidades orgánicas administrativas de un organismo público para establecer la situación actual de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, en una población de 272 trabajadores administrativos divididos en cuatro dependencias. Obteniendo como resultado que los sentimientos de reconocimiento, la autorrealización y los logros o cumplimientos producen satisfacción. También halló que; las condiciones físicas, el trabajo, los factores sociales, y el control técnico, producen algún grado de satisfacción. Sin embargo, el reconocimiento no es un factor de motivación.

Rojas, A. (2015) en su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en las instituciones de educación básica en la parroquia Pueblo Nuevo, municipio Baralt, estado Zulia” realizado en la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt en Venezuela, con el objetivo de determinar la correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, en una muestra de 16 directivos y 213 docentes, se aplicó la encuesta y el cuestionario, en un diseño cuantitativo, correlacional y transversal, y el resultado fue que: el clima organizacional predominante para los docentes es el autoritario y además que las relaciones interpersonales presentan deterioro. Concluyendo que hay correlación positiva significativa.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Romero Huilca, M. (2018). En su tesis sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018”, su objetivo fue determinar la relación que existen entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal, fue aplicada en una población de 135 colaboradores. Se usó la técnica de encuesta y como instrumentos dos cuestionarios con una escala de Likert modificada. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva correlacional y de enfoque cuantitativo.

Como resultado se observó que el clima organizacional en la Universidad Peruana Líder Peruana, se encontró en un nivel medio en un 60% y un 28.1% en nivel bajo, asimismo la satisfacción laboral se encontró en un 80.7% y un 12.6% en un nivel bajo. Asimismo, en las dos variables utilizadas se concluyó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $\rho = 0,998$ valor que evidencia la existencia de una correlación positiva perfecta entre las dos variables, concluyéndose que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder del Perú. Luza Castillo, F. (2017) en su estudio “El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima” se propuso como objeto la determinación de la influencia que tienen las variables clima y la satisfacción laboral sobre la variable calidad educativa, en una muestra de 130 docentes de las instituciones educativas de María Auxiliadora en quienes se aplicó la encuesta y los cuestionarios de Palma (2004, 2005) para medir las variables clima y satisfacción laboral, para la medición de la variable calidad educativa se usó un cuestionario elaborado por el autor. El diseño fue explicativo, correlacional causal y de corte trasversal, el resultado fue que existe influencia significativa de las variables clima y satisfacción laboral sobre la variable calidad educativa.

Cabrera y Trigozo (2015). En su tesis sobre “La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, 2015”, en Lima. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unión Peruana Sur – 2015. El método utilizado fue tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por un total de 183 colaboradores que laboran en las respectivos Misiones y Asociaciones. El resultado fue que el clima se relaciona con la satisfacción con un nivel medio moderado.

Arias y Arias (2014) En su tesis sobre “La relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, en Arequipa, el cual tuvo como objetivo determinar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. “Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall”. “Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluyó, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada” (Arias y Arias, 2014).

2.1.3. Antecedentes regionales.

García y Rojas (2014). En su tesis titulada “Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del Proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo, periodo 2014», El objetivo fue evaluar la capacidad organizacional y la relación que existe con la satisfacción laboral de los colaboradores del Proyecto. El método

utilizado fue de investigación no experimental, cualitativa, haciendo uso de la técnica encuesta y de instrumento la utilización de un cuestionario.

La muestra estuvo conformada por 51 colaboradores del Proyecto. Se concluyó que la capacidad organizacional se encuentra en un nivel muy deficiente y la satisfacción laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel muy insatisfecho.

Sinarahua, B. (2017) En su tesis titulada “Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016. “Tiene por objetivo determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016,(Sinarahua Pinchi, 2017) a través del análisis de sólidas teorías y observación de la realidad estudiada que permiten tener un resultado concreto y fiable. “El presente estudio es de un diseño correlacional porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, la muestra estuvo conformada por 19 colaboradores en la Fundación para el Desarrollo de la selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín, los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS versión 20”(Sinarahua Pinchi, 2017)

“Los resultados obtenidos indican que existe relación significativa entre las variables de estudio, cultura organizacional y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de Pearson (0.929), siendo esta una correlación positiva fuerte entre las variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación” (Sinarahua, B., 2017).

2.2. Bases teóricas

En este capítulo presentaremos el sustento teórico de la investigación, lo cual describiremos las variables de estudio.

2.2.1. Clima organizacional

Se entiende como clima organizacional al conjunto de cualidades, y atributos permanentes en un ambiente de trabajo que son percibidas o experimentadas por las personas que trabajan dentro de ese ambiente y que influye sobre su comportamiento o conducta laboral.

Sonia Palma (2004) señala “que el clima laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite diagnosticar acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Portocarrero & Valdivia (2013, citado por Reyes, K. y Richard, D. 2017), “mencionan que el clima organizacional es un tema de gran importancia, ya que busca un mejoramiento continuo del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano”

Según Hinojosa (2010, citado por Reyes, K. y Richard, D. 2017), “el clima organizacional es considerado un fenómeno multidimensional, describe la naturaleza de las percepciones de los empleados sobre sus propias experiencias dentro de la organización”.

Asimismo, Grace López (2001) afirma “que el clima organizacional es un conjunto de percepciones compartidas que los servidores desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento”.

2.2.1.1. Tipos de clima organizacional.

Según la propuesta de Likert (1967, citado por Brunet 2004), existen dos tipos de clima, lo cual cada uno tiene dos subdivisiones, los cuales son:

1. Clima autoritario

- a. Sistema I. Autoritario - Explotador: Se define como un clima lleno de temor, amenazas, castigos y desconfianza de parte de la administración hacia los trabajadores, esporádicamente se dan recompensas. La comunicación es muy precaria, solo dan órdenes y no aceptan propuestas ni ideas de solución de parte del personal, las decisiones y objetivos únicamente las toman la alta dirección. Y prohíben que se formen grupos informales dentro del trabajo porque lo consideran como una amenaza para el cumplimiento de los objetivos.
- b. Sistema II. Autoritario y/o Paternalista: En este clima la alta dirección aun toma las decisiones y objetivos, sin embargo, hay ocasiones en que aceptan que las áreas inferiores tomen algunas decisiones. Usan el método de las recompensas y castigos para motivar al trabajador ofreciendo algunas recompensas como material y salarial. Ocasionalmente, permiten que los trabajadores interactúen dentro de la organización, sin embargo, aún lo consideran una amenaza.

2. Clima participativo

- a. Sistema III. Consultivo: Se define porque la alta dirección tiene confianza en los subordinados, aceptando que en niveles inferiores se tomen decisiones, aporten ideas u opiniones y les delegan responsabilidades, asimismo, hay una comunicación con cierto grado de confianza entre jefe y subordinado. Utilizan las recompensas (recompensas, aumentos de

remuneración) como motivación y en ocasiones los castigos, aceptan que se formen grupos informales dentro de la organización y se percibe un clima saludable y positivo.

- b. Sistema IV. Participativo: La confianza y la comunicación es mutua entre los trabajadores y la alta dirección, las decisiones se delegan plenamente a cada nivel jerárquico y la alta dirección se encarga de definir las políticas, la estructura organizacional y de evaluar los resultados. Se forman equipos de trabajo para lograr las metas organizacionales, se hace énfasis a las recompensas e incentivos, y rara vez se dan castigos.

Estos 4 sistemas propuestos por Likert nos muestran las diferentes alternativas para poder dirigir una organización, asimismo, nos presenta un clima participativo el cual si una empresa decide dirigir en un estilo participativo tendrá mayor probabilidad de tener mayores resultados de productividad y una buena relación laboral.

2.2.2. Teoría del clima organizacional.

2.2.2.1. Teoría de Resis Likert.

Brunet (2011) manifiesta que “la teoría estudiada por Rensis Likert sobre el clima organizacional o llamados también sistemas de organización, señala que el comportamiento de los trabajadores va depender básicamente por la conducta de la parte administrativa y del ambiente de la organización que los trabajadores perciben”.

Entonces, de ello se desprende que el clima organizacional se define por la percepción que tienen los trabajadores, asimismo, para el autor, la reacción de un trabajador ante cualquier situación está determinada por la percepción que tiene de su entorno laboral.

Likert también determina tres variables que presentan diferentes características, propias de una organización y que influye en la percepción de cada persona, sobre el clima:

1. Variable Causales: Esta variable es independiente y normalmente son aquellas que conducen los hechos y resultados de una organización. Asimismo, estas variables son controlados por la administración tales como: políticas, estructura organizacional, liderazgo, decisiones y todas las reglas administrativas.
2. Variables Intervinientes: Es una variable determinante ya que nos ayuda a visualizar como es el clima interno de una organización. Entre ello tenemos los siguientes aspectos: el desempeño, motivaciones, actitudes, percepciones, lealtad, comunicación, etc.
3. Variables finales: Esta variable es dependiente de las dos variables anteriores y define los resultados que ha obtenido la organización, tales como: productividad, satisfacción, utilidades, gastos, ganancias o pérdidas.

2.2.2.2. Teoría de Douglas McGregor.

Douglas McGregor definió su teoría en dos direcciones que denomino: Teoría “X” y Teoría “Y”.

- a. Teoría “X”: En este modelo McGregor define como un ambiente de amenaza ya que la alta dirección tiene una suposición de los trabajadores como una persona que tiene que ser obligada, dirigida y amenazada con algún castigo para trabajar y lograr los objetivos de la organización. Y que, sin la guía de la alta dirección, los trabajadores no realizaran un buen trabajo porque no tienen ambición en superarse, sino que únicamente su motivación es la remuneración.
- b. Teoría “Y”: Esta teoría se considera al trabajador como una persona importante para la organización, brindan independencia a sus trabajadores y tratan brindarles satisfacción a sus empleados para que puedan dar todo su potencial para lograr las metas de la organización.

Según la teoría “Y” si una organización decide proveer un ambiente adecuado y brindar oportunidades para el desarrollo personal y lograr objetivos personales de los trabajadores; ellos, decidirán comprometerse en cumplir con los objetivos de la organización, y con ello se logrará una integración.

2.2.3. Dimensiones de Clima Organizacional – Sonia Carrillo Palma (2004)

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó las dimensiones del instrumento diseñado por Sonia Palma Carrillo (2004). Esta autora creó 5 dimensiones para medir el clima organizacional:

2.2.3.1. Autorrealización

Se define como “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”. (Palma, 2004). Entonces la conclusión que se puede llegar sobre esta dimensión es: cuando el trabajador logra apreciar que el medio laboral ayuda a que ellos puedan superarse profesional y personalmente.

2.2.3.2. Involucramiento Laboral

Esta dimensión es “Cuando los trabajadores se sienten comprometidos e identificados con los valores y el desarrollo y logro los objetivos de la organización”. (Palma, 2004).

2.2.3.3. Supervisión

Según Hernández (2010) “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”.

Asimismo, es cuando los trabajadores se sienten apoyados mediante una supervisión de sus superiores lo cual ayuda a que superen cualquier obstáculo de las labores que desempeñan a diario. (Palma,2004).

2.2.3.4.Comunicación

“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” (Palma, 2004). En otras palabras, es cuando el trabajador percibe que la organización fomenta una buena comunicación interna entre todos los miembros.

2.2.3.5.Condiciones Laborales.

En esta dimensión es cuando el trabajador reconocer que la organización provee de buenas condiciones económicas, tecnológicas, psicosociales y materiales para el cumplimiento de los trabajos encomendados. (Palma, 2004).

2.2.4. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un tema que en la actualidad es investigado por las empresas ya que es de gran interés, debido, que es un aspecto predominante para que la organización pueda alcanzar sus objetivos laborales.

Asimismo, se puede definir como la actitud que toma el trabajador frente a su empleo, el grado de conformidad que tiene con todo el entorno organizacional, ya sea en los niveles de motivación, la relación con la autoridad, la calidad del trabajo y el grado de compañerismo dentro de la empresa.

“Por otro lado se define como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados como posibilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos que recibe, significación, tarea y condición de trabajo que faciliten su desempeño laboral” (Palma, S., 1999)

Manosalva (2015) “define la satisfacción laboral como el resultado de las actitudes que posee un trabajador hacia su trabajo, los trabajadores pueden estar satisfechos con su trabajo debido a unos factores concretos y no a otros”.

Calvacante (2004) “advierde que la satisfacción en el trabajo puede promover cambios en el gestor y en los que trabajan bajo su dirección, teniendo, en consecuencia, mejoras de calidad en el trabajo”.

Así mismo, “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” (Chiang, Salazar, & Gómez, 2014).

También, “se hace mención 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” (Vega, Rodrigo, & Partido, 2010).

“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” (Iriarte, 2012)

2.2.5. Teorías de la Satisfacción Laboral

2.2.5.1. Teoría de los factores de Herzberg

Esta teoría manifiesta que hay dos categorías distintas y separadas en la conducta profesional lo cual son la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo tal como se muestra en la figura 1.

En este modelo nos dice que el trabajador tiene dos necesidades:

1. Factores higiénicos o de insatisfacción: Son factores que no son muy motivadores y que causan insatisfacción al empleado dentro de ello se encuentra el ambiente o entorno del trabajador, las políticas administrativas, relación con los compañeros,

supervisores, salario, condiciones de trabajo, seguridad del empleo, beneficios sociales, reglamentos internos y la calidad de supervisión. (Figura 1)

- Factores motivacionales o de satisfacción: Son factores que están bajo el control del trabajador porque son actividades que se relaciona con el trabajo que realiza, los cuales son: el desarrollo y crecimiento personal, reconocimiento profesional y autorrealización. (Figura 1)

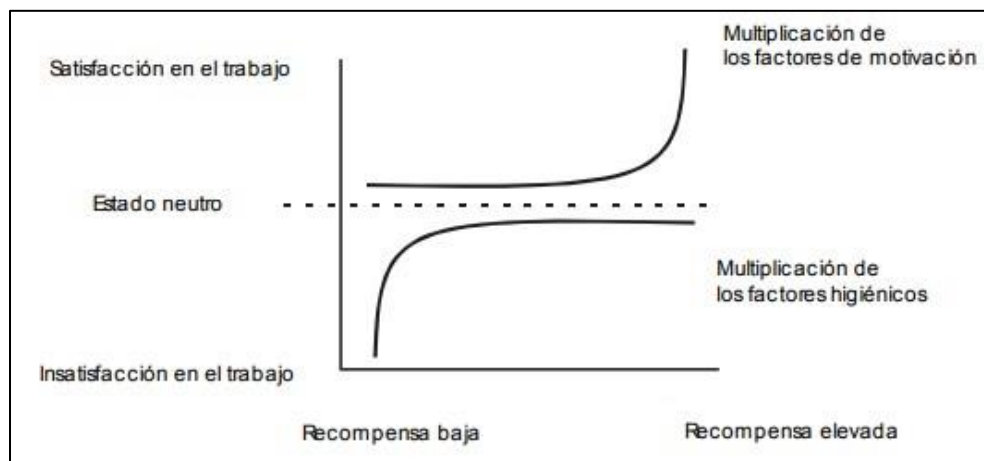


Figura 1: Influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción del trabajo
Fuente: (El legado de Frederick Irving Herzberg, Revista Universidad de EAFIT (2002))

2.2.5.2. Teoría de las jerarquías de las necesidades de Abraham Maslow

Para él, las necesidades humanas o la pirámide de Maslow están compuesta por 5 niveles y se aplican para todos los individuos. Determinando que, si se satisfacen sus necesidades básicas, ellos se sentirán deseos elevado de desarrollarse.

Estos 5 niveles son los siguientes:

- Fisiológicas: Son necesidades básicas que se relacionan con la supervivencia que incluye: la sed, el hambre y necesidades corporales.
- Seguridad: Son necesidades que tiene el individuo de protegerse contra alguna amenaza o daños físicos y buscar una estabilidad entre su vida y el trabajo.

3. Sociales: Son necesidades de afiliación que tiene la persona que incluye: amistad, aceptación, afecto e interacción con los demás.
4. Reconocimiento: Son necesidades de reconocimiento, atención y la confianza personal que incluye: el logro personal, respeto por uno mismo, alcanzar el éxito y lograr una reputación o aprecio.
5. De Autorrealización: Son necesidades que de experimentar ese sentimiento de haber llegado a la cima y su desarrollo de todo su potencial.

La teoría indica que, aunque ninguna necesidad se satisface siempre, una necesidad que ha quedado en gran parte satisfecha ya no motiva. De manera que, si uno desea motivar a alguien, de acuerdo con Maslow, necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad, y enfocarse a la satisfacción de las necesidades en ese nivel o el siguiente superior tal como se muestra en la figura 2: modelo de la pirámide de Maslow.



Figura 2: Modelo de la Pirámide de Maslow

Fuente: Adaptado de Chapman (2007)

2.2.6. Dimensiones de Satisfacción Laboral

Palma, S. (1999) Manifiesta que “los parámetros de medida para la satisfacción laboral se dan mediante las políticas de la organización, relación con los compañeros de trabajo, los bienes, y las condiciones de trabajo”, lo cual se mencionara a continuación:

2.2.6.1. 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” (Palma, 1999)

Asimismo, según Márquez (2002) indica que es “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”.

2.2.6.2. 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” (Palma, 1999)

“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” (Márquez, 2002).

2.2.6.3. 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” (Palma, 1999)

“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” (Márquez, 2002).

2.2.6.4.Relaciones sociales

“El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas” (Palma, 1999)

“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” (Monteza, 2012)

2.2.6.5.Desarrollo personal

“Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización” (Palma, 1999).

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

2.2.6.6.Desempeño de tareas

“La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora” (Palma, 1999)

“Así como 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” (Márquez, 2002)

2.2.6.7.Relación con la autoridad

“La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas” (Palma, 1999)

“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” (Márquez, 2002)

“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” (Taípe, 2014).

2.1.Marco Conceptual

Clima organizacional: Palma, S. (2004) define “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea”.

Satisfacción laboral: Palma, S. (2004) define “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”.

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo - correlacional y diseño no experimental; porque se describen sus variables y se harán pruebas de relación entre variables. “La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos” (Tamayo, 2003).

Hernandez, Fernandez & Baptista, (2014) afirman “los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación”

3.2. Diseño metodológico

Su diseño de la investigación es no experimental con corte transversal porque no se manipula ninguna variable y estudia a los sujetos/individuos en un tiempo determinado.

3.3. Identificación de variables

Variable Independiente / Clima Organizacional.

Dimensiones:

- Autorrealización
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

Variable Dependiente / Satisfacción Laboral.

Dimensiones:

- Condiciones físicas y/o materiales

- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo Personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables.

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INTRUMENTO	
Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019	Clima Organizacional	Realización Personal	Cumplimiento de misión y objetivos Desarrollo Personal	Cuestionario realizado por: Sonia Palma Carrillo - 2004	
		Involucramiento Laboral	Trabajo en equipo y compromiso Identificaciones con los valores organizacionales para el cumplimiento de tareas		
		Supervisión	Orientación para el cumplimiento de tareas encomendadas Seguimiento y control de actividades		
		Comunicación	Fluidez de información Relaciones interpersonales entre colaboradores		
	Satisfacción Laboral	Condiciones Laborales	Compensación Reconocimiento		Cuestionario realizado por: Sonia Palma Carrillo - 1999
		Condiciones físicas y/o materiales	Los elementos materiales con las que se desenvuelve el trabajador Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo		
		Beneficios laborales y/o remunerativas	Complacencia en relación con incentivo económico Pago por la labor que realiza		
		Políticas administrativas	Aceptación frente a lineamientos o normas institucionales Aceptación frente a las políticas institucionales		
		Relaciones sociales	La interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo		
		Desarrollo personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización Comodidad por los resultados que logra en el trabajo		

Desempeño de tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. 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 Apreciación valorativa que realiza el trabajador respecto a sus actividades cotidianas

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

La población de nuestra investigación está conformada por la totalidad de trabajadores que laboran en la organización Adventista Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019.

3.5.2. Muestra.

Se realizó el muestreo total de nuestra población del presente estudio que estuvo conformada por 60 trabajadores, con edad comprendida entre 20 a 45 años y en condiciones laborales entre contratado y empleado. Los cuales laboran en la organización de la Misión Nor Oriental 2019.

3.6. Plan de procesamiento de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Para la realización de esta investigación se procederá a usar la técnica psicométrica porque se aplicará un cuestionario, El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el cuestionario, realizado por Sonia Palma Carrillo – 2004. A través de las dimensiones e indicadores para evaluar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral.

“En la investigación del comportamiento disponemos de diversos tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos se pueden combinar dos o más métodos de recolección de los datos” (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

Se consideró el instrumento diseñado por Sonia Palma Carrillo para diagnosticar el clima organizacional y asimismo para medir el nivel de satisfacción laboral. Por lo cual, para la variable Clima Organizacional se utilizó la escala CL-SPC que es un instrumento diseñado con la técnica de Likert y está comprendido por 50 ítems con 5 dimensiones y

para la variable Satisfacción Laboral se utilizó la escala SL – SPC está comprendido por 36 ítems con 7 dimensiones.

La escala Likert se llama así por el psicólogo Ransis Likert, se publicó en 1932. Sirve principalmente para realizar mediciones de niveles y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

3.6.2. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Para el procesamiento y análisis de datos de la investigación se recolectó mediante las encuestas compuesta por un total de 86 ítems y se ingresó al programa estadístico SPSS versión 23 para Windows, de tal manera que nos ayudó a analiza de manera confiable y obtuvimos los datos estadísticos, que permitió realizar un mejor análisis de interpretación, asimismo, se aplicó el análisis correlacional de nuestras variables y dimensiones, haciendo uso de la hipótesis nula y alterna para determinar el grado de significancia teniendo en cuenta el $p < 0.05$.

3.6.3. Plan de tratamiento de datos

Para esta investigación se solicitó permiso a la administración de la Misión Nor Oriental, y se aplicó la encuesta al total de los trabajadores administrativos, cada trabajador marcó una respuesta que más le identificaba, el tiempo promedio para rellenar la encuesta fue 20 minutos, asimismo, se usó el análisis estadístico de Shapiro para determinar la prueba de normalidad de nuestros datos, ya que la muestra no supera el máximo de 50, teniendo los siguientes resultados:

Capítulo IV

Resultados y discusiones

4.1 Análisis de fiabilidad

Tabla 2. Análisis de fiabilidad de los instrumentos de las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones

<i>Variable 1</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Ítems</i>
Clima Organizacional con un Alfa de Cronbach de 0,904 (50 ítems)	Autorrealización	0,859	11
	Involucramiento Laboral	0,828	9
	Supervisión	0,926	10
	Comunicación	0,899	10
	Condiciones Labores	0,931	10

<i>Variable 2</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Ítems</i>
Satisfacción Laboral con un Alfa de Cronbach de 0,930 (36 ítems)	Condición Física y/o material	0,900	5
	Beneficio Laboral y/o remunerativas	0,912	4
	Política Administrativa	0,958	5
	Relación Social	0,887	4
	Desarrollo Personal	0,939	6
	Desempeño de tareas	0,953	6
	Relación con la autoridad	0,969	6

Fuente: Elaboración propia

El alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos tuvo un valor para las variables clima organizacional de 0,904 y para satisfacción 0,930, lo que indica alta fiabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El valor mínimo aceptado del alfa de Cronbach para poder considerar el instrumento confiable es 0.7 (Almeida, Santos & Costa, 2010, citado por Da silva, 2015).

4.2 Análisis Sociodemográfico

Tabla 3: Análisis sociodemográfico.

<i>Variable</i>	<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Edad	20 - 30	26	43,3%
	31 - 40	18	30,0%
	41 - 55	16	26,7%
	Total	60	100,0%
Género	Femenino	23	38,3%
	Masculino	37	61,7%
	Total	60	100,0%
Condición	Empleado	35	58,3%
	Contratado	25	41,7%
	Total	60	100,0%

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 3 se muestran los resultados, respecto a la edad tenemos un 43,3% en el rango de 20 – 30 años, en género el 61,7% está conformado por el masculino y en cuando a su condición el 58,3% son empleados.

4.3 Prueba de Normalidad

Tabla 4: Prueba de Kolmogorov- Smirnova para la muestra de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
CLIMA ORGANIZACIONAL	.082	60	,200*
Autorrealización	.214	60	.000
Involucramiento Laboral	.221	60	.000
Supervisión	.191	60	.000
Comunicación	.189	60	.000
Condiciones Labores	.278	60	.000
SATISFACCION LABORAL	.247	60	.000
Condición Física y/o material	.162	60	.000
Beneficio Laboral y/o remunerativas	.322	60	.000
Política Administrativa	.250	60	.000
Relación Social	.208	60	.000
Desarrollo Personal	.241	60	.000
Desempeño de tareas	.190	60	.000
Relación con la autoridad	.230	60	.000

Fuente: *Elaboración propia.*

En la tabla 4 se muestra el resultado de Kolmogorov-Smirnov, nos muestra que la distribución de la prueba no es normal, por lo tanto, se procedió a aplicar la correlación de las variables utilizando el estadístico de Rho de Spearman.

4.4 Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones

Tabla 5. Análisis descriptivo de los niveles del Clima Organizacional y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Clima Organizacional	Regular	11	18.33%
	Bueno	49	81.67%
	Total	60	100.00%
Realización Personal	Regular	2	33.33%
	Bueno	58	96.67%
	Total	60	100.00%
Involucramiento Laboral	Regular	48	80.00%
	Bueno	12	20.00%
	Total	60	100.00%
Supervisión	Regular	49	81.67%
	Bueno	11	18.33%
	Total	60	100.00%
Comunicación	Regular	15	25.00%
	Bueno	45	75.00%
	Total	60	100.00%
Condiciones Laborales	Regular	10	16.67%
	Bueno	50	83.33%
	Total	60	100.00%

Fuente: *Elaboración propia.*

La Tabla 5 se presenta que el clima organizacional obtiene una calificación de nivel bueno con 81.67 % y todas sus dimensiones obtuvieron una calificación predominante en el nivel alto.

Tabla 6: Análisis descriptivo de la satisfacción y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Regular	43	71.67%
	Bueno	17	28.33%
	Total	60	100.00%
Condiciones físicas y materiales	Regular	26	43.33%
	Bueno	34	56.67%
	Total	60	100.00%
Beneficios Laborales	Regular	10	16.67%
	Bueno	50	83.33%
	Total	60	100.00%
Políticas Administrativas	Regular	3	5.00%
	Bueno	57	95.00%
	Total	60	100.00%
Relaciones Sociales	Regular	15	25.00%
	Bueno	45	75.00%
	Total	60	100.00%
Desarrollo Personal	Regular	32	53.33%
	Bueno	28	46.67%
	Total	60	100.00%
Desempeño de Tareas	Regular	23	38.33%
	Bueno	37	61.67%
	Total	60	100.00%
Relación con la Autoridad	Regular	13	21.67%
	Bueno	47	78.33%
	Total	60	100.00%

Fuente: *Elaboración propia*

La Tabla 6 muestra el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones. En cuanto a la variable satisfacción, del 100% de los encuestados; el 28.33% siempre se siente satisfecho, el 71.67% regularmente se siente satisfecho y sus dimensiones obtuvieron una calificación de la siguiente manera: condiciones físicas y materiales obtuvo un 56,67% en el nivel bueno y un 43,33% en el nivel regular, beneficios labores obtuvo un 83,33% en el nivel bueno y un 16,67% en el nivel regular, políticas administrativas obtuvo un 95% en el nivel bueno y un 5% en el nivel regular, relaciones sociales obtuvo un 75% en el nivel bueno y un 25% en el nivel regular, desarrollo personal obtuvo un 46,67% en el nivel bueno y en un 53,3% en el nivel regular, desempeño de tareas obtuvo un 61,67% en el nivel bueno y un 38,33% en el

nivel regular y por ultimo relación con la autoridad obtuvo un 21,67% en el nivel regular y un 78,33% en el nivel bueno.

4.4. Resultados

4.4.1. Hipótesis general.

H₁: Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, San Martín, 2019.

H₀: No Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, San Martín, 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 7. Análisis de correlación entre la clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,643**	.000	60

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 7 se presenta la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,643 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental.

4.4.2. Hipótesis específica 1.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 8. Análisis de correlación entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Clima organizacional	Condiciones físicas y/o materiales		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,551**	.000	60

***.* 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 condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,551 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mejorará la

satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Si es que la empresa mejora las condiciones físicas y/o materiales.

4.4.3. Hipótesis específica 2.

H₁: Existe una relación significativa entre la clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la misión Nor Oriental, 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre la clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la misión Nor Oriental, 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 9. Análisis de correlación entre el clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Clima Organizacional	Beneficios laborales y/o remunerativos		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,402**	.001	60

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 9 se presenta la relación entre el clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,402 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,001 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que a mejor clima

organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación a los beneficios laborales y/o remunerativos.

4.4.4. Hipótesis específica 3.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

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. Análisis de correlación entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Clima organizacional	Políticas administrativas		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,663**	.000	60

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 10 se presenta la relación entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,663 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será

la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación las políticas administrativas.

4.4.5. Hipótesis específica 4.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

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 111. Análisis de correlación entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Clima organizacional	Relaciones sociales		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,609**	.000	121

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 11 se presenta la relación entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,609 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será

la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación a las relaciones sociales.

4.4.6. Hipótesis específica 5.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

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 122. Análisis de correlación entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Clima organizacional	Desarrollo personal		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,488**	.000	121

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 12 se presenta la relación entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,488 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será

la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación al desarrollo personal.

4.4.7. Hipótesis específica 6.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

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 13. Análisis de correlación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Clima organizacional	Desempeño de tareas		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,333**	.009	121

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 13 se presenta la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,333 (correlación positiva baja) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación a el desempeño de tareas.

4.4.8. Hipótesis específica 7.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

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 14. Análisis de correlación entre el clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.

Clima organizacional	Relación con la autoridad		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,661**	.009	121

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

Fuente: *Elaboración propia*

En la Tabla 14 se presenta la relación entre el clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,661 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación con la autoridad

4.3. Discusiones

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019 a través de un instrumento de (palma, 2004) que permitió evaluar.

Para el objetivo general, se encontró que sí existe relación entre las variables de estudio; mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,643 (correlación positiva moderada) 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, a mejor clima organizacional por parte de los trabajadores mayor es la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental. Estos resultados coinciden con la investigación de Cabrera & Trigozo (2015) que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los contratados y empleados de la Unión Peruana del Sur (UPS), esta investigación concluye que sí existe una correlación positiva fuerte (Rho=0.692; P=0.000), con un nivel de confianza del 95%.

Asimismo, Arias & Arias (2014), en su investigación relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado con las mismas variables presentadas, concluye que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Los resultados que pudimos obtener de esta investigación, mostro que, si hay una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019.

Respecto a la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,551 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales.

En la dimensión de los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,402 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,001 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación a los beneficios laborales y/o remunerativos.

En la dimensión de las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,663 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación las políticas administrativas.

En la dimensión de las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,609 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación a las relaciones sociales.

En la dimensión el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,488 (correlación positiva baja) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación al desarrollo personal.

En la dimensión el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,333 (correlación positiva baja) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación a el desempeño de tareas.

En la dimensión de la relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,661 (correlación positiva moderada) 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, que a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental en relación con la autoridad.

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, y los cuales servirá para la Misión Nor Oriental para influenciar en la satisfacción laboral y de esta forma sacar ventajas como en las condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad de cada uno de los trabajadores.

1.2 Recomendaciones

Los administradores de la Misión Nor Oriental deben de tomar conciencia de la relación significativa existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para la toma de decisiones que permitan las mejoras de las condiciones físicas y/o materiales, para que el ambiente que los rodea sea mejor en cuanto a distribución, ventilación, iluminación, comodidad, espacio, renovación de muebles, equipos y materiales de trabajo y de esta manera mejorar la satisfacción laboral en todos los trabajadores.

En cuanto a las políticas administrativas, dar conocimiento del manual de organización y funciones (MOF), asimismo explicarles al detalle a cada trabajador respecto a sus funciones y perfil de puesto, señalando con claridad las líneas de mando, y así mismo el de fortalecer una comunicación más participativa y cooperación entre los miembros y áreas de trabajo.

Asimismo socializar el reglamento interno de trabajo para dar a conocer los beneficios sociales, derechos y deberes del trabajador como del empleador.

Desarrollar programas que fortalezcan la integración, comunicación en todas las direcciones entre todos los trabajadores de la institución, realizar actividades recreativas, juego de roles que resuelvan conflictos identificados; así también como cursos de liderazgo, habilidades blandas y empoderamiento los cuales permitirán a los colaboradores sentirse más comprometidos e identificados para poder lograr los objetivos y las metas propuestas de la Misión Nor Oriental.

Brindar y propiciar un clima organizacional estable y sobre todo adecuado para que cada uno de sus trabajadores se sientan motivados, comprometidos, valorados en la organización y puedan desarrollar sus actividades sin presión y se encuentren totalmente satisfechos. También implementar programas, reuniones y un buzón de sugerencias para que los trabajadores puedan expresar su disconformidad, sugerencias o inquietudes y así lograr una un mejor relacionamiento con la autoridad.

En cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos, ser justos respecto a la remuneración, dar beneficios a los trabajadores según su desempeño, cantidad de cargos y por lograr los objetivos, de esa manera se sentirán valorados y más motivados.

Y por último respecto al desarrollo personal implementar políticas de capacitación al personal, un plan de vida del personal de acuerdo a su línea de carrera, incentivar al personal a seguir superándose sin hacer distinción alguna respecto al sexo femenino o masculino y teniendo consideraciones como horarios flexibles o el acceso a sus instalaciones.

Referencias

- Arias y Arias (2014). “La relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, Arequipa.
- Brunet, L., (2009). “El Clima en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias”
- Brunet, L., (2011). “El Clima en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias” Traducción de Lorena Paez de Villalpando.
- Caal Díaz, B. (2015) en su estudio “La satisfacción laboral y clima organizacional”, de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Caballero, K., (2002). “Profesorado, revista de curriculum y formación del profesorado”
- 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», Lima.
- Casana, M., (2015). “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera De Chiquitoy”
- Calvacante Silva, J. J. (2004). La satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas de secundaria publicas
- Cepymenews, 2018. Sólo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos, recuperado de <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos>
- Cisneros, P. (2012). Proceso de cambio de una empresa. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-cambioorganizacional-comogestionarlo/>
- Chiang, M., Salazar, M., y Gómez, N. (2014). Estilo de liderazgo y creencias organizacional en la satisfacción laboral de la administración pública de Chile.

- Díaz, Y., y Torres, A. (2005). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Retrieved from <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI12428.pdf>.
- El Comercio, 2017. “La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral” recuperado de <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/rentabilidad-empresa-depende-su-clima-laboral-noticia-1984648>
- García y Rojas (2014). “Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2014. Gestión, 2014. El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de trabajo.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación 5ta Edición. pdf
- Hernández, Fernández y Baptista (1997). Metodología de la investigación.pdf
- Herzberg, F. (2003, enero). Una vez más: ¿cómo motiva a sus empleados? Harvard Business Review. Recuperado a partir de <http://www.portaldeluruguay.com/frederick-herzberg-harvardbusinessreview.pdf>
- 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>
- López, G., (2001). “Clima Organizacional”
- Luza Castillo, F. (2017). “El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima”.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Quintero, J. (2015). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Rigoroso de su Relación. Retrieved from

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=72c24530-3a15-4e2d-9455-338a5bdf4350%40sessionmgr4002&hid=4107>

- Márquez, M. (2002). Satisfacción Laboral. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Monteza, N. (2012). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010.
- Montoya, Beiiio, Bermúdez, Ríos y Padilla. (2017). “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Retrieved September 20, 2015, from http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php
- Palma, S., (2004). “Escala del Clima Organizacional” Manual 1o Edición. Lima.
- Peña, M., Diaz, G. y Carrillo, A. (2014). “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar en Couhila-México”.
- Quispe, N., (2015) “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”.
- Ramos, D., (2012). “El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje”.
- Reyes Chuquihuanga, K. & Richard Oblitas, D. (2017). “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los docentes de la Asociación Educativa Central Sur – Lima, 2017”.
- Roa, Y., (2004). “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Departamento de Operaciones de una Empresa Transnacional”.

- Rojas, A. (2015). “Clima organizacional y satisfacción laboral en las instituciones de educación básica en la parroquia Pueblo Nuevo, municipio Baralt, estado Zulia”.
- Romero Huilca, M. (2018). “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018”.
- Sinarahua (2017). “Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016.
- Stringer, R. (2002). *Liderazgo y Clima Organizacional*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Tamayo, M. (2003). *Proceso de Investigación Científica*. México: Limusa.
- Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal : 2013*.
- Universia. 2019. *Tener buenas relaciones con tus compañeros de trabajo mejora tu productividad*.
- White, E. (1898). *Reflejemos a Jesús. Matinal de adultos*. México: APIA.
- White, E. (1971) *Consejos para los maestros*. Estados Unidos de América: Editorial Elena G. de White.
- White, E. (1979) *Testimonios para los ministros*. Sanatorio, California: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- White, E. (1988). *Mente, carácter y personalidad*. Tomo II. México: APIA.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., y Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*.
https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&pgis=1

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Clima Organizacional	<p style="text-align: center;">Método de Estudio: Está basada en un estudio de carácter no experimental, transversal</p> <p style="text-align: center;">Tipo de Estudio: Correlacional - Explicativo</p> <p style="text-align: center;">Área de Estudio: Distrito Tarapoto, Región San Martín</p> <p style="text-align: center;">Población y Muestra: La totalidad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.</p> <p style="text-align: center;">Instrumento: Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Valoración Estadística: 95% confiabilidad</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Satisfacción Laboral	
Existe relación entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Determinar la relación entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.		
Existe relación entre el clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Determinar la relación entre el clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.		
Existe relación entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Determinar la relación entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y las políticas administrativas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.		

Existe relación entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Determinar la relación entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y las relaciones sociales de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.		
Existe relación entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desarrollo personal de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.		
Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.		
Existe relación entre el clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Determinar la relación entre el clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores de la Misión Nor Oriental, 2019.		

Anexo 2. Matriz instrumental

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INTRUMENTO	VALORACIÓN ESTADÍSTICA
Clima Organizacional	Realización Personal	Cumplimiento de misión y objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	1=Totalmente en Desacuerdo 2 = En Desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De Acuerdo 5 = Totalmente de Acuerdo	Misión Nor Oriental	Encuesta Se consideró la escala diseñada por Sonia Palma (2004 para medir los niveles del clima laboral.	Prueba del índice correlacional de Alfa de Cronbach y correlación de Spearman
		Desarrollo Personal					
	Involucramiento Laboral	Trabajo en equipo y compromiso	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20			La Escala CL-SPC quedo como una escala aditiva de medición ordinal de 50 proposiciones asociada a cinco factores	
		Identificaciones con los valores organizacionales para el cumplimiento de tareas					
	Supervisión	Orientación para el cumplimiento de tareas encomendadas	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30			Relación Personal (11 ítems)	
		Seguimiento y control de actividades					
	Comunicación	Fluidez de información	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40			Involucramiento Laboral (9 ítems) Supervisión (10 ítems) Comunicación (10 ítems)	
		Relaciones interpersonales entre colaboradores					
	Condiciones Laborales	Compensación	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50			Condiciones Laborales (11 ítems) Se conservó toda la estructura	
		Reconocimiento					

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INTRUMENTO	VALORACIÓN ESTADÍSTICA
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Los elementos materiales con las que se desenvuelve el trabajador	1, 2, 3, 4, 5	1 = Totalmente en Desacuerdo 2 = En Desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De Acuerdo 5 = Totalmente de Acuerdo	Misión Nor Oriental	Encuesta Se consideró la escala diseñada por Sonia Palma (1999) para medir los niveles del satisfacción laboral. La Escala CL-SPC quedo como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociada a siete factores Condiciones Físicas y/o materiales (5 ítems) Beneficios Laborales y/o remunerativos (4 ítems) Políticas Administrativas (10 ítems) Relaciones Sociales (4 ítems) Desarrollo Personal (6 ítems) Desempeño de Tareas (6 ítems)	Prueba del índice correlacional de Alfa de Cronbach y correlación de Spearman
		Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo					
	Beneficios laborales y/o remunerativas	Complacencia en relación con incentivo económico	6, 7, 8, 9				
		Pago por la labor que realiza					
	Políticas administrativas	Aceptación frente a lineamientos o normas institucionales	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	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 autorrealización	19, 20, 21, 22, 23, 24				
		Comodidad por los resultados que logra en el trabajo					
Desempeño de tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	25, 26, 27, 28, 29, 30					

		La motivación que adquiere el trabajador en sus labores cotidianas			Relación con la Autoridad (6 ítems)	
	Relación con la autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo	31, 32, 33, 34, 35, 36		Se conservó toda la estructura	
		Apreciación valorativa que realiza el trabajador respecto a sus actividades cotidianas				

**ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MISIÓN NOR ORIENTAL.**

INTRODUCCIÓN:

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.

DATOS PERSONALES:

Fecha: / / Edad: _____ Genero: (F) (M)

Tiempo de servicio en la organización: _____ años

CONDICIÓN LABORAL:

Empleado Contratado

INSTRUCCIONES:

Lee detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se te presentan, tómate el tiempo que consideres necesario y luego marca con una “X” la respuesta que creas que es la correcta.

Para responder tomar en cuenta los siguientes términos:

- TOTALMENTE EN DESACUERDO **1**
- EN DESACUERDO **2**
- INDECISO **3**
- DE ACUERDO **4**
- TOTALMENTE DE ACUERDO **5**

A continuación se presentan las preguntas:

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MISIÓN NOR ORIENTAL						
N°	VARIABLE I - SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
Condiciones físicas y/o materiales						
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					
Beneficios laborales y/o remunerativas						
6	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizó					
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					
Políticas administrativas						
10	Siento que recibo de parte de mi jefe un trato					
11	Tengo la sensación de que en mi cuarto de trabajo se hace justicia					
12	Me gusta mi horario					
13	El horario de trabajo me resultado incomodo					
14	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
Relaciones sociales						
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					
Desarrollo personal						
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 misma (a)					
Desempeño de tareas						
25	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizó					
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					
Relación con la autoridad						
31	Mi jefe y equipo de trabajo son comprensivo					

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							
VARIABLE II CLIMA ORGANIZACIONAL								
Realización Personal (Autorrealización)								
37	Existen oportunidades de progresar en la institución							
38	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados							
39	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo							
40	Se valora los altos niveles de desempeño							
41	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros							
42	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse							
43	Los jefes promueven la capacitación que se necesita							
44	La empresa promueve el desarrollo del personal							
45	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras							
46	Hay clara definición de ideas creativas o innovadores							
47	Se reconocen los logros en el trabajo							
Involucramiento Laboral								
48	Me siento comprometido con el éxito en la organización							
49	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo							
50	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización							
51	Los trabajadores están comprometidos con la organización							
52	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día							
53	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal							
54	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante							
55	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal							
56	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral							
Supervisión								
57	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan							
58	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo							
59	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea							
60	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo							
61	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas							
62	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades							
63	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo							
64	Los objetivos del trabajo están claramente definidos							
65	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos							
66	Existen un trato justo en la institución							
Comunicación								
67	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo							
68	En mi oficina, la información fluye adecuadamente							

69	En los grupos de trabajo, existe una relación armónica						
70	Existen suficientes canales de comunicación						
71	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía						
72	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos						
73	La institución fomenta y promueve la comunicación interna						
74	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen						
75	Existe colaboración entre el personal de las diversidad oficinas						
76	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización						
Condiciones Laborales							
77	Los compañeros de trabajo cooperan entre si						
78	Los objetivos de trabajo son retadores						
79	Los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad						
80	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado						
81	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda						
82	Existe buena administración de los recursos						
83	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones						
84	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución						
85	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo						
86	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros						

GUIA DEL EXPERTO

Indicaciones:

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los items propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

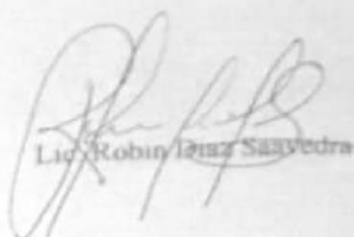
A. De acuerdo

D. En desacuerdo

#	Aspectos a considerar	A	D
1	Los items guardan relación con el constructo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Los items miden la variable del estudio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Hay claridad en los items	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	En los items todas las palabras son usuales para nuestro contexto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	El orden de los items es adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	El número de items es el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Las preguntas deben ser reformuladas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Debe considerarse otros items	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones:

Sugerencias:


Lic. Robin Larraz Saavedra

Anexo 5. Carta de Permiso.

MNO-ADM 067/19

Tarapoto, 16 de abril de 2019

Ms:

José Tarrillo Paredes

Coordinador de la Escuela Profesional de Administración

Presente.

Estimado maestro Tarrillo:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, en nombre de la Misión Nor Oriental, saludándole cordialmente y deseando que el Señor le conceda muchas bendiciones y éxitos en la labor que desempeña.

Asimismo, Indicar que aceptamos la ejecución del proyecto de investigación **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA MISIÓN NOR ORIENTAL, DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, 2019."** Por las bachilleres *Lizbeth Julissa Espinoza Cueva* y *Sharon Jennifer Guerrero Zamora* de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales que se realizara en esta institución.

Agradezco su gentil atención, me despido deseándole éxito en el desarrollo de sus actividades.

Atentamente,



Juan Carlos Livaque Quintana
Secretario - MNO

Misión Nor Oriental

JR. RAMÍREZ HURTADO 321, TARAPOTO - PERÚ
TELÉFONO: (042) 530316

