

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los  
trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante  
el año 2016

**Por:**

Paola Araujo Vargas  
Estefani Cindy Caballero De la Cruz

**Asesor:**

Mg. Ricardo Elías Jarama Soto

Lima, agosto de 2017

## Cómo citar:

### Estilo APA:

Araujo, V., Caballero, D. (2016). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016*. Lima-Peru.

### Estilo ISO:

ARAUJO, Paola.; CABALLERO, Estefani. "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016". agosto 2017, Lima-Peru.

### Estilo MLA:

Araujo, Paola.; Caballero, Estefani. "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016". agosto 2017, Lima-Peru.

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

<b>TA</b>	Araujo Vargas, Paola
<b>2</b>	Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016. / Autores:
<b>A66</b>	Paola Araujo Vargas, Estefani Cindy Caballero De la Cruz; Asesor: Mg. Jarama Soto, Ricardo Elías.-- Lima, 2017.
<b>2017</b>	115 páginas: anexos, tablas.
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Administración y Negocios Internacionales, 2017. Incluye referencias y resumen.
	Campo del conocimiento: Administración.
	1. Clima organizacional. 2. Satisfacción laboral I. Caballero De la Cruz, Estefani Cindy, autor.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

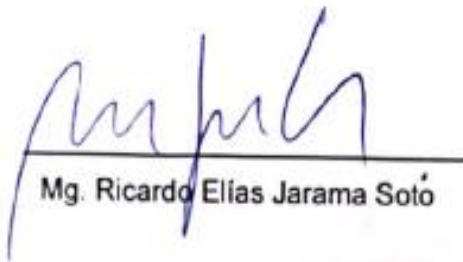
Ricardo Elías Jarama Soto, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016" constituye la memoria que presentan las Bachilleres: Paola Araujo Vargas y Estefani Cindy Caballero de la Cruz para aspirar al título Profesional de Licenciada en Administración, 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 declaración en Lima, a los 29 días del mes de agosto del año 2017.



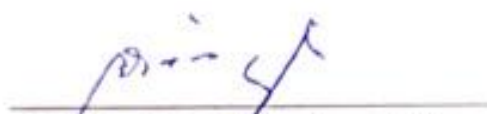
Mg. Ricardo Elías Jarama Soto

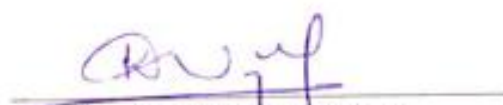
Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de  
las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016


# TESIS


Presentada para optar por el título profesional de Licenciado en Administración

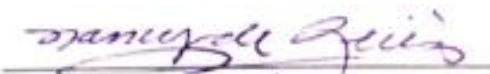
## JURADO CALIFICADOR

  
Dr. Luis Eddie Cotacallapa Subia  
Presidente

  
Mg. Kelly D. Nuñez Rojas  
Secretaria

  
Mg. Ricardo E. Jarama Soto  
Asesor

  
Ing. Edison Effer Apaza Tarqui  
Vocal

  
Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios  
Vocal

Ñaña, 22 de agosto de 2017

**DEDICATORIA:**

A nuestros padres, porque hemos recibido de parte de ellos constante apoyo incondicional y por mantener la seguridad que lograríamos los desafíos académicos.

## **AGRADECIMIENTOS**

La universidad nos planteó retos que permitió entender la adquisición de ciertas competencias que luego determinaría nuestro futuro como profesionales, por ello nuestro agradecimiento como tributo por ser la fuente de todo conocimiento.

A Dios, por su compañía y dirección a lo largo de nuestra carrera, por la fortaleza en los momentos de debilidades y brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y, sobre todo, felicidad.

Agradecemos inmensamente a nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por los valores inculcados y por darnos la oportunidad de tener una excelente educación, y ser nuestros ejemplos a seguir. A nuestros hermanos por ser parte de nuestras vidas y representar la unidad familiar.

Agradecemos a nuestros profesores Víctor Álvarez Manrique y Edison Effer Apaza Tarqui, por la confianza, apoyo, paciencia y dedicación y también por haber compartido con nosotras sus conocimientos y su amistad.

Gracias a las tres empresas castañeras: THE BERTHOLLETIA EIRL., LA NUEZ SRL. y EL BOSQUE EIRL., de Puerto Maldonado, por brindarnos su apoyo y confianza para realizar el trabajo de investigación.

A nuestros compañeros de tesis, por los momentos que pasamos juntos en las clases y por mostrarse siempre con buena disposición para los completar los deberes académicos.

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA: .....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
INDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
CAPITULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1. Descripción de la situación problemática .....	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación .....	17
1.3.1. Objetivo general:.....	17
1.3.2. Objetivos específicos .....	17
1.4. Justificación de la investigación .....	17
1.5. Presuposición filosófica .....	18
CAPITULO II .....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
1.6. Antecedentes de investigación:.....	20
1.7. Bases teóricas.....	23
1.7.1. Origen del clima organizacional .....	23
1.7.2. Enfoques del Clima Organizacional: .....	24
1.7.3. Origen de satisfacción laboral .....	36
1.7.4. Enfoques de Satisfacción.....	37
1.8. Marco Conceptual .....	45
CAPITULO III .....	51
MATERIALES Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	51
1.9. Tipo de estudio: .....	51
1.10. Diseño de investigación:.....	51
1.11. Hipótesis y variables .....	52

1.11.1.	Hipótesis principal .....	52
1.11.2.	Hipótesis derivadas .....	52
1.12.	Operacionalización de variable: .....	53
1.12.1.	Operacionalización de la variable Clima Organizacional .....	53
1.12.2.	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral .....	59
1.13.	Población y técnicas de investigación.....	61
1.13.1.	Delimitación espacial .....	61
1.13.2.	Delimitación Temporal .....	61
1.14.	Definición de la población y muestra:.....	61
1.15.	Instrumento de investigación .....	62
1.15.1.	Diseño del instrumento .....	62
1.15.2.	Validez y confiabilidad .....	63
1.16.	Técnicas de recolección de datos.....	68
1.17.	Técnicas de procesamiento de datos: .....	69
CAPITULO IV .....		70
RESULTADOS.....		70
1.18.	Resultados.....	70
1.19.	Contrastación de Hipótesis .....	74
1.19.1.	Hipótesis General .....	74
1.19.2.	Prueba de hipótesis específica 1 .....	76
1.19.3.	Prueba de hipótesis específica 2 .....	77
1.19.4.	Prueba de hipótesis específica 3 .....	79
1.19.5.	Prueba de hipótesis específica 4 .....	80
1.19.6.	Prueba de hipótesis específica 5 .....	82
1.20.	Discusión .....	82
CAPITULO V .....		86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		86
1.21.	Conclusiones.....	86
1.22.	Recomendaciones.....	87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Confiabilidad del instrumento que mide la variable Clima Organizacional.	63
Tabla 2.	Confiabilidad de los Ítems de la variable Clima Organizacional.	64
Tabla 3.	Confiabilidad por dimensión de la variable Clima Organizacional.	67
Tabla 4.	Características sociodemográficas de los trabajadores de las empresas castañeras durante el año 2016.	70
Tabla 5.	Nivel de clima organizacional y sus dimensiones de los trabajadores de las empresas castañeras durante el año 2016.	71
Tabla 6.	Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones.	72
Tabla 7.	Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	73
Tabla 8.	Prueba de chi cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral.	74
Tabla 9.	Relación entre el clima organizacional y la dimensión con sus superiores.	75
Tabla 10.	Prueba de chi cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con la relación con sus superiores	75
Tabla 11	Relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones físicas en el trabajo.	76
Tabla 12.	Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	77
Tabla 13.	Relación entre el clima organizacional y la dimensión participación en las decisiones.	78
Tabla 14.	Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con la participación en las decisiones.	78
Tabla 15	Relación entre la clima organizacional y la dimensión satisfacción con su trabajo	79
Tabla 16.	Pruebas de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con su trabajo	80

Tabla 17.	Relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con el reconocimiento.	81
Tabla 18.	Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con el reconocimiento.	81

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b>	Encuesta a los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado	103
<b>Anexo 2.</b>	Matriz de consistencia	108
<b>Anexo 3.</b>	Juicio de expertos	112
<b>Anexo 4.</b>	Autorización para realizar encuesta	115

## Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre clima organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016. El estudio es de alcance de tipo descriptivo- correlacional, de diseño no experimental y de corte transaccional. La población de estudio está conformada por 208 personas. El instrumento utilizado será el cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad y del Ministerio de Salud, que mide la variable de clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos y de satisfacción laboral, el instrumento S20/23 de Melía y Peiró de la Universidad de Valencia, de siete puntos. Mediante el análisis estadístico de Chi- cuadrado se obtuvo el coeficiente de 63, 426 y un p valor igual a 0,000 (p valor <0,05). Entonces se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que determina que a mayor clima organizacional genera mayor satisfacción laboral, y a menor clima organizacional, genera menor satisfacción laboral. Por lo tanto, el clima organizacional es de suma importancia para la empresa, y su influencia en la satisfacción los trabajadores.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between climate organization and job satisfaction of the workers of the castañeras companies of Puerto Maldonado, during the year 2016. The study is of descriptive-correlational, non-experimental design and cut-off type transactional. The study population is made up of 208 people. The instrument used will be the questionnaire adapted by the Department of Quality and the Ministry of Health, which measures the organizational climate variable with responses based on Likert scale of five points and job satisfaction, the instrument S20 / 23 of Melía and Peiró of the University of Valencia, of seven points. A coefficient of 63, 426 and a p value of 0.000 ( $p$  value  $<0.05$ ) were obtained by means of Chi-square statistical analysis. Then the decision is made to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, which determines that the greater organizational climate generates greater job satisfaction, and to a lesser organizational climate, generates less job satisfaction. Therefore, the organizational climate is of utmost importance to the company, and its influence on workers' satisfaction.

Key words: Organizational climate, Job satisfaction

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la situación problemática

Sziklai (2006), citado por Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo, (2006), mencionó que en los últimos tiempos la gestión de recursos humanos cobró gran importancia en las organizaciones, en especial para los servicios públicos, pues es un área de interés que ayuda a generar ventajas competitivas para diversas instituciones. Según Omar & Urteaga (2010), la creciente globalización de la economía ha logrado que los procesos de fusión, expansión y adquisición de las empresas se convirtieran en procedimientos cada vez más frecuente en el escenario mundial; por otra parte en *El plan de intervención para la mejora del clima organizacional*, elaborado por el Ministerio de Salud, (2014) se menciona que las organizaciones han empezado a modificar sus formas de pensar y actuar frente a los individuos como factor de éxito para la productividad y rentabilidad; la vida de un individuo se desarrolla dentro de las organizaciones y dentro de ellas socializan, mezclan y enfrentan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Guedez (1998), citado por Chiang, Salazar, & Nuñez (2007) afirma que el clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, y determinan en ellas “enraizamiento, arraigo y permanencia”. Es así que, Kangis & Williams (2000), da mucha importancia al estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral, tanto de manera individual como en sus relaciones, y sus efectos sobre la evolución de las empresas, citado por Del Toro, Salazar, & Gómez (2011). Al mismo tiempo Castro N. Martins (2010); Adenji A. Y Jyoi J. (2013), citado por Arias Gallegos & Arias Cáceres (2014), han llevado a cabo estudios recientes que retoman la relación entre ambas variables en diversos contextos laborales y de países con culturas variadas, confirmándose que el clima organizacional se relaciona o tiene un impacto moderado y significativo en la satisfacción de los trabajadores.

En tanto Goleman, citado por Work (2010), comenta sobre una investigación que cuantificó en el impacto del clima laboral en los ingresos de una empresa de servicios. Descubrió que cuando mejora en 1% el clima, los ingresos crecen en un 2%. Los estudios realizados en el Perú y América Latina por Werther en el (2000), Mejía B. (2004), citado por

Monteza Chanduvi (2012), revelaron que existen climas laborales autoritarios, encontrándose que el 50% considera importante la relación con sus compañeros, 47% sostiene que para el cumplimiento de metas no se perciben reconocimientos monetarios; 66% afirma que el supervisor inmediato no se preocupa por incentivar a su personal y 73% concluye que la constante rotación de personal genera inestabilidad laboral.

Según, El Comercio (2014), de acuerdo al estudio realizado por Organización Supera, presenta que el 71% de los trabajadores peruanos, de Lima, Arequipa y Chiclayo manifestó no sentirse valorados por su organización. El 53% de los colaboradores de los sectores de minería, banda, retail, telecomunicaciones y servicios indicó no sentirse feliz en su centro de labores debido a la falta de satisfacción laboral que radica en la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, el 41% indicó que en su centro laboral le brindan poco apoyo. En cuanto al tema de comunicación, el 52% manifestó que no tienen una buena comunicación con su jefe directo. Sobre los factores que los motivarían a ser más productivos: en mayor reconocimiento 52%, capacitaciones constantes 49% y una mejor comunicación 48%; en el mejor trato 45% y el aumento de salario 39%; un 8% consideró como excelente su nivel de ingresos actual, en tanto que un 45% lo calificó de bueno.

Así mismo, un estudio realizado por Orihuela Lipa (2016), en la satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud de Tambopata, Puerto Maldonado, concluye que para el trabajo actual y general los usuarios determinan estar con alta satisfacción por la remuneración y estabilidad laboral. Con respecto al jefe inmediato, los usuarios manifiestan estar con una satisfacción media. En cuanto a la oportunidad de progreso profesional existe una baja satisfacción. En las remuneraciones e incentivos del usuario interno se refiere una satisfacción media, pues se presume que ellos no tienen incentivos por la labor que desempeñan: Referente a la interacción de los compañeros de trabajo, manifiestan insatisfacción, tal vez sea por la falta de empatía y frente al ambiente de trabajo es alta satisfacción por diplomacia y respeto.

Otro estudio realizado por el diario La (República, 2015), sobre la minería y el trabajo realizado en Puerto Maldonado, muestra mediante una entrevista a un hombre, que labora como operario, disconforme con su trabajo realizado, y que no tiene un buen ambiente laboral porque tiene una ganancia mínima y que en ciertas ocasiones trabaja varios días sin ganar nada.

En tal sentido, este proyecto de investigación tiene la finalidad de determinar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de puerto Maldonado, durante el año 2016.

## **1.2. Formulación del problema**

En el presente trabajo se describe, como problema, la relación del Clima Organizacional y la satisfacción laboral.

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción respecto con sus superiores en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción respecto a las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores en las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción respecto a la participación en las decisiones en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción respecto al trabajo en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción respecto con el reconocimiento en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016?



### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar la relación entre clima organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con sus superiores en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.
- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.
- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.
- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.
- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Teórica

Este trabajo es importante porque gracias a la afirmación teórica permite identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores que se encargan del pelado de castañas en la ciudad de Puerto Maldonado. Se utiliza como herramienta de medición la encuesta que permitirá medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en mención y el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización. Este análisis se efectuará en

las empresas que realizan el pelado de castañas como sector servicios en Tambopata, durante el año 2016.

#### Institucional

La información obtenida le servirá como una orientación para los empresarios perteneciente al departamento de Madre de Dios, para que mejoren la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus trabajadores que realizan el pelado de castañas. Además, este formará parte la base de datos de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, cuyo propósito servirá como antecedente para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación.

#### Social

En el aspecto social este trabajo pretende brindar un aporte a los administradores de las empresas de servicios de pelado de castaña, pues gracias a los resultados de la investigación, ellos podrán orientarse y corregir los puntos débiles y fortalecer sus habilidades en las empresas para que su percepción organizacional sea mejor.

### **1.5. Presuposición filosófica**

Según Hellrieger y Slocun (2009), citado por Manosalvas, Manosalvas, & Nieves (2015), el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente. A su vez, White (1975), implica el establecimiento de relaciones interpersonales que sean gratificantes y placenteras, y la creación de un clima organizacional y un ambiente sea marcados por el aprecio, la aceptación y la confianza, en especial el amor que es base de la creación y de la redención. En consecuencia, a esto Atalaya (1999), citado por Bobbio & Ramos (2010), mencionó que se tendrá una actitud positiva del trabajador con el trabajo.

Dios en su infinito amor nos dio el ejemplo. Él fue el primero en trabajar sobre la tierra; por lo tanto, el trabajo legitima su actividad y voluntad al ser considerado como naturalmente bueno (Salmos 25:8; Efesios 4:28).

Elena de White (1952) afirma que Dios asignó el trabajo para felicidad del hombre. Dios quería que el hombre hallase gozo en su organización. Una persona está preparada para laborar en cualquier institución, a deleitarse en la actividad, como menciona Efesios 6:5-9 RVR

(1995), nos habla del siervo y el amo, que según el contexto cultural de aquel tiempo se viene a referir al empleado y al jefe de hoy en día, Dios manda a que seamos responsables sin buscar destacar porque de nada sirve que hagamos todo perfecto si lo hacemos de mala gana, esto influye en el clima organizacional, las relaciones con los compañeros y con el jefe.

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

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 1.6. Antecedentes de investigación:

El trabajo realizado por Orihuela Lipa (2016), tuvo el objetivo de identificar la satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado, 2016. Se realizó una encuesta a 43 trabajadores del CLAS de Tambopata. El diseño de la investigación fue descriptivo simple y transversal, la técnica de muestreo se aplicó la entrevista y cuestionario para determinar la satisfacción del personal de Salusted. Para el análisis de resultado de la encuesta, se determinó a través de la estadística descriptiva de la variable y dimensiones del estudio. De esta manera presentan una satisfacción laboral media el 90.7% de los usuarios internos; en relación al trabajo actual declaran tener una satisfacción alta representando el 93,0%; con respecto al trabajo en general el 60,5% presentan una satisfacción alta; respecto a la satisfacción con el jefe inmediato el 48,8% de los usuarios internos evidencian tener una satisfacción media, en relación a la oportunidad de progreso profesional el 39,5% de los usuarios internos refieren tener una baja satisfacción; en lo que respecta satisfacción con las remuneraciones e incentivos el 34,9% de los usuarios internos se hallan en una satisfacción media; para la interrelación con los compañeros de trabajo el 37,2% refieren tener una satisfacción entre medio y bajo, y para el ambiente del trabajo el 83,7% de los entrevistados están con una satisfacción alta.

El trabajo realizado por Chiang, Salázar, & Núñez (2007), tuvieron el propósito de conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La muestra del presente trabajo estuvo compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente Alpha de Cronbach para la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0,969 y 0,925, respectivamente. La estructura de las escalas se estudia a través de un análisis factorial exploratorio. Para la escala de clima organizacional los factores extraídos son 12, con un coeficiente alfa alto (entre 0,74

y 0,94). Para la escala de satisfacción laboral los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (entre 0,73 y 0,87). Respecto del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral.

El trabajo realizado por Rodríguez M., Retamal, Lizana, & Cornejo (2011), titulado “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”. Tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. La investigación que se llevó a cabo fue un estudio cualitativo, el diseño de estudio fue no experimental, transversal y correlacional. La muestra del presente trabajo está compuesta por 96 trabajadores de un organismo público de la región de Maule se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969), la confiabilidad por consistencia interna de los instrumentos de clima organizacional y satisfacción laboral son muy buenas de 0,855 y 0,925. De los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (“compromiso funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad”). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, solo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción solo predice el rendimiento y la productividad

El estudio realizado por Arias Gallegos & Arias Cáceres (2014), titulado *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* en una pequeña empresa del sector privado. Pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El tipo de investigación con la que se trabajó fue con un diseño correlacional. La muestra del presente trabajo fue de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el perfil organizacional de escala de Likert que consta de 25 preguntas con 5 alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), 25 varones (55,6%) y 20 mujeres (44,4%) de 18 a 47 años de edad, con una edad promedio de 35,11 y una desviación estándar de  $\pm 12,02$ . Asimismo, 31,1% tiene formación técnica superior y 68,9% tiene formación

universitaria. El 31,1% trabaja en el área administrativa, 17,8% en el área de ventas y 51,1% en el área de operaciones., la confiabilidad mediante el método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0,738 y la escala de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall, que consta de 15 ítems y dos dimensiones: satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca la confiabilidad por medio del método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach es de 0,763. Los resultados obtenidos 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 concentran 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.

El trabajo realizado por Peña, Díaz, & Carrillo (2015), titulado “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*”. El propósito de esta investigación se llevó a cabo con la finalidad de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una pequeña empresa familiar de la industria metal-mecánica ubicada en Monclova, Coahuila, a fin de proporcionar al directivo de la empresa, sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora. El diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta (cuantitativa y cualitativa).

La muestra se determinó por consenso ya que incluye a la población total de los trabajadores de una pequeña empresa familiar de la industria metal-mecánica, formada por 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala Likert, para diagnosticar el Clima Organizacional se utilizó el “Modelo organizacional de seis casillas de Weisbord” (1976), compuesto por 35 ítems correspondientes 7 variables, y para medir la Satisfacción Laboral se rediseño el instrumento de JSS de Spector (1985), que consta de 40 reactivos considerándose 10 variables. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de Alpha de Cronbach para la escala de satisfacción laboral y de clima organizacional de 0,89 y 0,851 respectivamente. En los resultados obtenidos en la investigación se puede ver que los trabajadores perciben un clima organizacional de la siguiente manera: cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que correspondan, comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y

funciones entre todos los niveles, en cuanto a la satisfacción laboral se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que este es importante.

## **1.7. Bases teóricas**

### **1.7.1. Origen del clima organizacional**

Los orígenes de Clima Organizacional se iniciaron en la teoría de las relaciones humanas, sin embargo, diversas connotaciones han surgido a partir de los enfoques aplicados a la psicología donde se utilizó el término clima organizacional por primera vez en la psicología industrial y posteriormente en el desarrollo organizacional.

Según Gan (2007), citado por Bernal Gonzales, Pedraza Melo, & Sánchez Limón (2015), el trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas de Hawthorne perteneciente a la compañía Wester Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del clima organizacional, puesto que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables. Posteriormente, Toro (2001) y Bustamante, Hernández y Yáñez (2009), citado por Bernal et al., (2015), señalaron que derivado del estudio realizado por Elton Mayo surgen investigaciones de otros autores que tratan de profundizar en el concepto y alcance del clima organizacional dentro de las organizaciones.

Estas ampliaciones, según Zudarsky (1979), citado por Cardona & Zambrano (2014), permitieron fundamentar el concepto de clima organizacional, por Lewin, Lippit y White (1939) quienes fueron pioneros en realizar las primeras aproximaciones al concepto de clima organizacional, mediante concepciones como atmósfera social. Sin embargo, las diversas connotaciones han surgido a partir de diversos enfoques aplicados a la psicología que por primera vez el término de clima organizacional fue utilizado en la psicología industrial por Germman en el año 1960, según Brunet (2004), citado por Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Méndez, (2013). En tanto, Guillen & Guil (2000), citado por Serrano & Portalanza (2014), mencionaron que el clima organizacional ha ido evolucionando su definición a lo largo del tiempo, ya que éste tiene una prolongada historia en las ramas de psicología industrial y comportamiento organizacional. Este tema llega a conceptualizarse en 1968 cuando se determinó que el clima organizacional es medible.

Además Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007), citado por Ramos Moreno (2012), dentro de la psicología organizacional ampliaron el concepto mediante la cobertura hacia el bienestar laboral de los colaboradores propiciando motivaciones en los individuos dentro de las organizaciones. Otro campo que está relacionado estrechamente con el clima organizacional es la antropología, Ferro, Páez, Bermúdez, Velosa, & Gómez (2011). Por lo tanto el clima organizacional ha sido objeto de estudio según Ashkanasy y Jackson (2001) citado por Jaime & Araujo (2005), por la Psicología Social, Sociología o Antropología.

Según Rodríguez (1999), citado por López (2013), el clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

### **1.7.2. Enfoques del Clima Organizacional:**

#### **1.7.2.1. Enfoque estructuralista:**

El enfoque estructuralista, se puede definir como aquellas características permanentes que describen una organización y las estructuras de la organización.

Según Forehand y Gilmer, citado por Segredo (2013), se define el clima organizacional como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. Por otro lado De Stefano, et al (2005), citado por Peña Cárdenas, Chávez Macías, & Agüero Rodríguez (2013), describe las características permanentes que definen a una organización, la describen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman.

Dicha estructura, según Dessler (1979), citado por Márquez (2009), está compuesta por el tamaño, dimensión de la organización, amplitud del control administrativo, la centralización o descentralización de la autoridad en la toma de decisiones, el tipo de tecnología, niveles jerárquicos. Es decir, el clima, de acuerdo a Guion (1973), citado por Jaime & Araujo (2005), por otro lado es considerado como una manifestación de la estructura de la organización, independientemente de las percepciones de los individuos, por lo tanto, el clima se forma porque los miembros de la organización se encuentran expuestos a unas mismas características estructurales.



### 1.7.2.2. Enfoque Interactivo

El enfoque interactivo implica la existencia de comportamientos que van a determinar un conjunto de dimensiones y que lleva a comprender los significados de su entorno mediante la comunicación.

Según Acero (2007), citado por Morocho Cáceres (2010) define el clima organizacional como un enfoque interactivo, que implica la existencia de determinantes comportamentales que van a determinar un conjunto de dimensiones en forma objetiva, estableciendo la forma situacional cómo se presentan a través de un proceso interactivo organizacional. Es decir, Fernández Ballesteros (1987), citado por Romañá Blay (1992) consideró la conducta humana como una función de la transacción entre variables personas y ambientales. Así mismo Morán y Volkwein, 1992 en Jaime y Araujo, 2009, García y Sánchez, 2008; De Stefano, Clark, Gavin y Potter (2005), citado por Acosta & Venegas (2010), se refieren a la interacción de los individuos como respuesta dada a las situaciones objetivas y compartidas, Schneider y Reicher (1983), citado por Pasini & Rivas (2013), que va configurando formas similares de percibir e interpretar la realidad organizacional.

Por último, Mañas Rodríguez, González Romá, & Pieró (1999) sostienen que no es una característica inherente de los objetivos externos, tampoco es un producto de la conciencia subjetiva individual, más bien les lleva a comprender y atribuir significados a los fenómenos de su entorno y que, según Welsch y La Van (1981), citado por Farfán Manrique (2009), el componente central que contribuye al clima es la comunicación y que a partir de todo esto se desarrolla una visión compartida, Schneider y Reicher (1983) citado por García & Sánchez (2006), esa comunicación en las interacciones entre los miembros define e interpreta los elementos de la situación de forma particular. Esa característica, los modos de interpretar y definir son los que forman distintos subgrupos de clima en las organizaciones.

### 1.7.2.3. Enfoque subjetivo

El enfoque subjetivo se puede definir bajo la opinión de los involucrados y las percepciones de los miembros de una organización.

Según Gómez y Cols (2001), citado por C. Gómez (2004), para determinar la naturaleza del clima organizacional se han propuesto en el enfoque subjetivo tiene que ver con la opinión de los involucrados en la organización, este enfoque afirma que es un aspecto importante en cuanto a la percepción del ambiente interno de la organización es la percepción que el

participante tiene sobre si sus necesidades sociales se están satisfaciendo y si está gozando del sentimiento de la labor cumplida. Para Halpin y Crofts (1962) citado por Pérez Segredo (2013), lo definen como "la opinión que el trabajador se forma de la organización".

La reflexión de Silva (1996), citado por Díaz, Peña, & Castellanos (2014), son las definiciones subjetivas, que entienden el clima como percepciones personales de los miembros de una organización. Con esta perspectiva se asume una postura tan extrema como la anterior. Es decir, el clima depende del estado de ánimo de quienes lo viven y, por lo tanto, sería mutable, poco fiable y tal vez hasta inabordable. Otro aspecto que Kozlowski y Doherty (1989), citado por Pérez de Maldonado, Maldonado Pérez, & Bustamante Uzcátegui (2006), asignaron de gran valor la percepción que tienen los trabajadores del comportamiento de sus superiores.

Este trabajo se basa en el enfoque estructuralista porque influye en el comportamiento de las personas que conforman en una organización, en tanto en este aspecto se basa nuestra investigación.

#### **1.7.2.4. Teoría del Clima organizacional**

##### Clima Organizacional

El clima organizacional puede ser definido bajo tres aspectos: como cualidades o propiedades del medio ambiente laboral; con las percepciones ajenas a la teoría del trabajo y, por último, como un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales.

Según Chiavenato (2000), citado por Solarte García (2009), el clima organizacional puede ser definido como las cualidades, propiedades del medio ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de una organización. Por otro lado, Tagiuri y Litwin, mencionado por Woodman y King (1978), citado por Patlán (2012) consideraron que éstas son relativamente estables respecto de la calidad del ambiente interno. Pritchard & B. Karasick (1973), citado por Márquez (2009), refirieron que las propiedades son estables en el tiempo, resultado del comportamiento y de las políticas de sus miembros. Según Forehand y Gilmer (1964) citado por Jimenez Diaz (2009), estos son perdurables y fácilmente medibles la cual van a distinguir una entidad laboral de otra y aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual lo fundamental son los índices de dichas características.

Mientras que Hughes, R. et al (2007), citado por Hesse, Gómez, & Bonales (2010), alude que tiene mucho que ver con las percepciones ajenas a la teoría del trabajo, tales como los sentimientos acerca de los compañeros de trabajo o de las políticas de la organización, que con las satisfacción del empleo incluye percepciones acerca de la carga de trabajo, de la naturaleza de las tareas desempeñadas, y que son comunes a puestos no necesariamente relacionados entre sí Reddin J (2004). Méndez (1985), citado por Picón Duarte (2008), planteó que las condiciones se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su motivación, comportamientos, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Por último, Goncalves (1997), citado por Ramos Moreno, (2012), explicó el clima organizacional como un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). Por otro lado, Álvarez (1992), citado por Cardona Echevarri & Zambrano Cruz (2014), mencionó que estos factores que intervienen son características como valores, las normas, las actitudes y los sentimientos percibidos por las personas sobre la institución de la cual forman parte.

## **Dimensiones**

### *Comunicación interna*

La comunicación interna se define bajo tres constructos: como elemento que salvaguarda la integridad de la organización, su identidad y naturaleza; implica inversión en capital humano y por último mantener buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida.

García (2009), citado por Mariño Arevalo (2014), mencionó que la comunicación sirve como un elemento que salvaguarda la integridad de la organización, su identidad y naturaleza, para readaptarse efectivamente a los cambios del entorno, consiguiendo su evolución, lo cual permite generar una cultura organizacional a través del lenguaje instaurado, Chiang (2012), citado por Balarezo Toro (2014), constituyendo uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial. Al avalar este punto de vista de la comunicación, Alves (1997), citado por Martín (2013), destacó su importancia como difusora de la cultura organizacional, comunicando conocimientos; es decir, motivar e involucrar al personal.

Del Pozo (2004), citado por Herranz de la Casa, J.M, Tapia Frade, A., Lázaro, (2009), afirma que invertir en comunicación interna significa invertir en capital humano, en beneficios intangibles y a largo plazo, en consecuencia, dicha inversión supone para la organización generar coherencia, identidad, unidad, participación, también incluye motivación personal, y fuente de transmisión que fomentan la cohesión y optimiza el desarrollo productivo, Somoza (1993), citado por Bustamante Ospina, (2013), con la intencionalidad de fortalecer, fomentar y por efecto mejorar su identidad corporativa, mediante la implicación de todo. Múnera y Sánchez (2003), citado por Castro Pinzón & Jiménez Rubiano (2008).

Por último, Mendo (2010), citado por Díaz & Fuentes (2013), definió que la comunicación permite mantener buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida. Tessi Parissi, (2002), citado por Cuervo (2011), manifestó que la comunicación interna debe ser socialmente responsable en tanto se compone de mensajes y relaciones que traspasan las fronteras de la empresa y forman parte de la vida de los empleados cuando salen de su lugar de trabajo, utilizando diferentes los medios de comunicación, Hernández (2002), citado por Sandoval Téllez (2004), que los mantengan informados e integrados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. García Jiménez (1998), citado por Zapata Palacios (2004), consideró el papel relevante que debe cumplir la comunicación interna dentro de la organización, que paso de ser una utopía, a ser una necesidad.

### *Reconocimiento*

El reconocimiento comprende el comportamiento humano como un haz de hábitos para constar el valor de las personas y a la vez como una manera de expresar el trabajo y el esfuerzo realizado en beneficios al trabajador.

Para McDowell & Lovibond (2002), citado por Honneth (2006), el reconocimiento comprende el comportamiento humano como un haz de hábitos que en el proceso de socialización han sido vinculados con las razones capaces de constar el valor de otras personas. Honneth (1997), citado por Tello (2011), basándose en la obra temprana de Hegel y en el trabajo G.H. Mead, el ser humano sólo se constituye como tal en relación con otros seres humano, es por ello que el reconocimiento es el elemento fundamental de constitución de la subjetividad humana, mientras que para Cabrera NL. (2003), citado por Guillén del Campo (2013), el reconocimiento laboral es uno de los móviles fundamentales de los sujetos que los ayuda a orientarse en su desempeño laboral.

Por otro lado, Buker, 2005; Schulte, Ostroff & Kinicki (2006), citado por Patlán (2012), aluden que el reconocimiento es una manera de expresar el trabajo y el esfuerzo realizado, en beneficios y recompensas que directamente reciben los trabajadores. Stringer (2001), citado por Serrano & Portalanza (2014), afirmó que el reconocimiento, basado en el clima organizacional, indica el sentimiento de los empleados de ser recompensados por un trabajo bien hecho, a esta información Palma (2005), citado por Alfaro Salazar, Leyton Girón, Meza Solano, & Saézn Torres (2012), también definió el reconocimiento en función evaluativa del trabajo propio o de personas, respectos a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.

### *Relaciones interpersonales en el trabajo*

Las relaciones interpersonales en el trabajo se dan por un componente fundamental “la confianza interpersonal” y esta estructura social se configura a partir de procesos y relaciones que los mantienen entre sí.

Según Tan & Lim (2004), citado por Gallardo (2010), un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal, que a su vez, Gil-Monte (2001), citado por Pons & Ramos (2012), mencionó que esta percepción es resultado del proceso de comparación social y de intercambio con la organización.

Por otro lado, Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003); Leymann (1996); Meseguer, Soler, García, Sáez y Sánchez (2007); Moreno, Rodríguez, Garrosa, Morante y Rodríguez (2005); Salin (2003); Segurado (2005); Segurado, Rodríguez, Mier, Agulló y Agulló (2005); Topa, Depolo y Morales (2007); y Vartia (2001), citado por Segurado et al. (2008), la estructura social de la organización se configura a partir de los procesos de interacción social y de las relaciones interpersonales que mantienen los individuos entre sí (amistosas, de poder, de influencia, hostiles, cooperativas, competitivas...), y que, como demuestran numerosos estudios, bajo determinados contextos de trabajo pueden llegar a constituir una fuente de riesgo de acoso laboral. En tanto Stephen Ball (1989), citador por Bernardina Benito (2009), afirmó que por encima de este esquema formal de roles y relaciones, hay también agrupaciones informales de carácter en gran medida emotivos, y toda clase de actitudes internas y prejuicios personales que afectan a la conducta de unas personas a otras, y a su capacidad de trabajar juntas como grupo cooperativo, de esta manera Rodríguez (1999), citado por López Gonzalez (2013), aludió que las relaciones interpersonales tienen lugar en el

entorno del clima organizacional y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

### *Calidad en el trabajo*

Conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones y que también la calidad asimila dos posiciones antagónicas: la reivindicación de los empleados por el bienestar, la satisfacción en el trabajo y por el otro lado, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida.

Andrés Rodríguez (1998), citado por Durán (2010), definió la calidad de vida laboral como un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores. De tal manera Lau y May, (1998); Harter, Schmidt y Keyes (2002), citado por Da Silva (2006), también consideran que la calidad de vida laboral es percibida como satisfactoria por los empleados, repercute positivamente en la salud física, psíquica y emocional del trabajador, impactando favorablemente en los desempeños y resultados de la organización.

Por último, según Chiavenato (2004), citado por Gómez (2010), la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida; es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial. Al igual Méndez (1986), citado por Riveros & Rejas (2011), se refirió al aspecto cualitativo del modo de vida, expresado en libertad social y condiciones para que los individuos puedan alcanzar su desarrollo; es decir, la definición se centra en las necesidades relativas al bienestar.

### *Toma de decisiones*

La toma de decisiones es entendida desde el enfoque conductual-cognitivo como el proceso de resolución de un problema y son tomadas de acuerdo a modelos mentales que simbolizan nuestra percepción del entorno.

Para Gati y col. (2010), Krieshok y col. (2009), Tian (2010), citado por Bethencourt & Cabrera (2011), la toma de decisiones es entendida desde el enfoque conductual-cognitivo como el proceso de resolución de un problema de elección entre alternativas socio-laborales, tal como lo establece Ramos y Ávila (2010), citado por E. Rodríguez, Pedraja, & Araneda (2013), la flexibilidad cognitiva en el proceso de toma de decisiones que cumple el rol de establecer prioridades, reflexionar y adoptar diferentes estrategias ante una misma situación; es decir, puede entregar más opciones, información y alternativas para la toma de decisión. Según Stoner (1996), citado por Guzmán Salgado (2011), “es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción para resolver un problema específico”. Esto influye en el estilo de liderazgo para la toma de decisiones y sobre la cultura competitiva e innovativa, comentan Park (1996); Ogbonna y Harris (2000), citado por E. Rodríguez (2007).

Por otra parte, Chris Argyris (1974), citado por Aguilar Joyas (2010), nos dice que las decisiones son tomadas de acuerdo a modelos mentales que simbolizan nuestra percepción del entorno “abstracciones de la realidad”, de esta forma el contexto real es percibido distinto por las personas de acuerdo a las costumbres o de su estilo de vida y el uso de sus sentidos. Según Álvarez Gonzales (2004); Álvarez Gonzales y Rodríguez Moreno (2006), citado por González & Soler (2009), destacaron que una decisión se hace fácil o difícil el tiempo de que se dispone para llevarla a cabo y el momento en que se puede ser adecuado o no.

### *Entorno físico*

El entorno, o mejor el contorno, es el territorio o conjunto de parajes que está rodeado un lugar o una población y que tienen metas o fines en el entorno empresarial, que se fijan a través del diseño de un conjunto de reglamentos y normas.

Según el diccionario de la Real Academia Española, citado por Tonda Monllor (2007), el entorno, o mejor el contorno, es el territorio o conjunto de parajes de que está rodeado un lugar o una población. Así mismo Remesar (1985), citado por Romañá Blay (1992), en una larga cita expresó que el entorno es el modo como se ocupa y organiza socialmente el territorio. Porter (1982), citado por Baena, Sanchez, & Montoya (2003), afirmó que consiste en relacionar a una empresa con su medio ambiente, aunque el entorno relevante es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales como económicas.

En tanto Leer (2000), citado por Ruiz, Silva, & Vanga (2008), aludió las metas o fines en el entorno empresarial, que se fijan a través del diseño de un conjunto de reglamentos y normas; es por ello que el sentido de las actividades viene de los fines de la organización y las reglas sólo pueden fijarse teniendo en cuenta los fines, los cuales sin duda alguna son de carácter social. De esta manera, Hayes y Hayes (1990); Johnston y Pennypacker (1980); Öhman (1981); Ribes (1982,1990); Sidman (1990); Skinner (1938,1957), citado por Fernández Parra, (1997), el comportamiento no puede ser definido únicamente en función de la respuesta o actividad del sujeto sino que también debe ser considerado el contexto medioambiental en el que se produce.

Marriner A, Raile M. (2003), citado por Santos, Lopez, Varez, & Sabater (2010), dice que existen teorías en las que se ha realizado verdadero énfasis en su importancia, como Kolcava en su teoría del confort, da énfasis a la experiencia medioambiental, y lo define como un tipo de comodidad.

#### *Objetivos de la institución*

Los objetivos de la institución pueden ser definidas como aquello que existe realmente fuera del sujeto que lo conoce como elemento de la estructura humana y la cual es por medio de metas dentro de las organizaciones proponen varias maneras de clasificarlos.

Según Otero J, Barrios I, Prieto GÁ. (2006) citado por González & Sánchez (2014), el objetivo es definido como aquello que existe realmente fuera del sujeto que lo conoce, como un elemento de la estructura de la actividad humana o como la finalidad que se propone todo acto humano. Según Chiavenato (1999) citado por Ramírez, Abreu, & Badii (2008), mencionó que las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento, los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Delgado (1998) citado por Ramírez et al. (2008), afirmó que al realizar una determinada actividad se decide a desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras. Por otro lado, para Peter Drucker (1954), citado por Blanco (2010), el establecimiento de metas era el proceso principal en las organizaciones y no podían suponerse conocidas, obvias o dadas, su planteamiento pragmático complementa perfectamente como la conducta instrumental prescrita por Fayol o descrita por Mintzberg, al



final las tareas o las funciones de los gerentes están siempre dirigidas a alcanzar los objetivos de las organizaciones.

Lamsweerde (2000, 2001), citado por Zapata, Acevedo, & Moreno (2010), se planteó que los objetivos son metas del sistema en cuestión y se proponen varias maneras de clasificarlos, se argumenta la importancia de realizar la especificación de requisitos basada en dichos objetivos y se propone un método de validación mediante lógica de predicados. Por su parte, Urrego (2003 y 2005); Fillmore (1968), citado por Zapata & Vargas (2009), plantearon el modelo de trazabilidad de requisitos mediante un formalismo para la representación y clasificación de objetivos que se basa en casos. Según Manzano, R.J. y Kendall, J.S. (2007) citado por Zapata & Vargas (2011), mencionaron que se clasifican en un conjunto de verbos que permite la redacción de diferentes tipos de objetivos dependiendo de áreas del conocimiento del ser humano. Se hace énfasis en procesos de aprendizaje significativo y que desarrollan actitudes y aptitudes en las personas.

### *Compromiso*

El compromiso puede ser definido a través del compromiso afectivo la cual se apoya al lazo emocional dentro de la organización y el compromiso normativo es una base a una percepción del sentido de obligación.

Para Mowday, Steers and Porter, (1979) citado por García, Maldonado, & Ramírez (2015), el compromiso organizacional ha sido definido como la identificación que el empleado siente hacia su organización. Según Meyer y Allen (1991,1997) citado por García & Real (2013), el compromiso tendrá forma afectiva cuando la causa que justifica tal comportamiento de permanencia es la vinculación personal e identificación del empleado con los valores y metas de la organización. Por su parte, Sharma e Irving (2005) citado por Quijano, Magaña, & Pérez, (2011), afirmaron que el compromiso afectivo se apoya en un lazo emocional, caracterizado por una confianza mutua, valores compartidos y consecución de fines comunes. Para Fredricks (2004); Martin (2008); Skinner, Kinderman & Furrer (2009), citado por González, Paoloni, Rinaudo, & Donolo (2012), la definieron como aquellas interacciones con su entorno que son activas, dirigidas a metas, flexibles, constructivas y persistentes.

Por otro lado, Sharma e Irving (2005) citado por Quijano et al. (2011), el compromiso normativo con base en una percepción del sentido de obligación y del deber, que también

considera los costos de oportunidad involucrados y la forma de evitarlos o disminuirlos. Allen y Meyer (1997) citado por Ríos, Téllez, & Ferrer (2010), definieron al compromiso normativo (o calculado) en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la organización para la que labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador.

### *Adaptación al cambio*

La adaptación al cambio puede ser definida como aquella transición del trabajo que consta de conjunto de hábitos a través del comportamiento en rutinas reorganizadas y como condición primordial para sobrevivir dentro de la organización.

De acuerdo con la definición de Ashford y Taylor (1990) citado por Moyano Fuentes, Bruque Cámara, & Eisenberg (2007), los resultados de la adaptación que siguen a una transición en el trabajo son un conjunto de hábitos de comportamiento y rutinas reorganizadas en un intento por ajustarse de la mejor forma posible a las demandas del entorno. Arnau y Montané (2010), citado por Arnau Sabates (2013), afirmaron que la adaptación al cambio está íntimamente relacionada con el desarrollo de determinadas competencias profesionales puesto que tanto actitudes como competencias siguen procesos similares que se complementan entre sí.

Según Jiménez, (2002 ) citado por, Cruz Mejía (2006), mencionó que la adaptación es condición primordial para sobrevivir. “La empresa se enfrenta a un ambiente cambiante, dinámico, discontinuo e incierto, lo que ha llevado a muchas de ellas a perder las ventajas que las hicieron exitosas en años pasados”. Para Talcott Parsons (1902), citado por Sommers (2008), estableció una analogía entre las estructuras biológicas y sociales, y las organizaciones son consideradas como sistemas sociales vivos, que tienen necesidad de adaptarse para sobrevivir.

### *Delegación de actividades y funciones*

La delegación de actividades puede definirse previa capacitación para asumir la toma de decisiones para desarrollar sus funciones en la empresa y además se puede considerar en el voto de confianza de una tarea a otra persona que actúa como representante de uno mismo.

Fernández, Avella (2006), citado por Freire Chávez (2013), afirmó que se necesita estar capacitado para asumir la toma de decisiones, por lo que les hace falta una amplia formación de tal modo que se puede actuar con más libertad para desempeñar sus puestos.

Según Martín Cañeque (2011), citado por Abril Bolaños (2014), definió que delegar favorece la instalación de una mirada global de problemas, riesgos y oportunidades, esto lleva a tener mayor flexibilidad y valentía para hacer cambios y promover ideas innovadoras, estimulando un crecimiento que fomenta la responsabilidad.

Para Marriner (1996), citado por Meza (2011), significó “confiar una tarea a otra persona que actúa como representante de uno mismo” y Stoner (1994), lo percibió como el “acto de transferir autoridad formal y responsabilidad a un subordinado, para el cumplimiento de actividades específicas”. Para Terry G. (1961), citado por Roldán Gómez (2011), conferir la autoridad de un jefe o de una unidad orgánica a otras personas para que se desempeñen determinados cometidos.

#### *Coordinación externa*

La coordinación externa es aquello que se integra en lo que denominan autogestión y a la vez se convierte como parte cada vez más importante del trabajo.

Según Stevens y Campion, (1994) citado por Torrelles Nadal et al. (2012), mencionaron que es aquello que integra en lo que denominan autogestión. Jorge Rojas Chaparro (1997) citado por Cobos (2014), es coordinación que se da en un movimiento manual o corporal que corresponde a un estímulo visual y se adapta positivamente a él.

Alleman, (2000) citado por Rojo Villada (2005), refiere que la coordinación se está convirtiendo en una parte cada vez más importante del trabajo. Además, Lawrence y Lorsch, (1967, 1976), citado por Zapata, Martínez, & Hernández (2009), mencionaron que ésta incide en el grado de complejidad de la organización.

#### *Eficiencia en la productividad*

La productividad del factor humano es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, el desempeño económico y su permanencia en el tiempo, siendo la razón de lo que se produce utilizando los medios o recursos para producir.

Robbins S, Judge T. (2009) & Jones E, Chung C. (2006), citado por Cequea Mirza, Núñez Bottini, & Rodríguez Monroy (2000), mencionaron que la productividad del factor humano es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para su desempeño económico y su permanencia en el tiempo. Por esta razón, los líderes de las organizaciones deben identificar aquellos factores que impulsan a las personas a ser más eficientes y productivas.

Así pues, Levitan (1984), citado por Martínez De Ita (1994), una definición común de la productividad es la que la refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc., son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

En tanto Saavedra (2000), citado por Santamaria & Gutierrez (2014), aludió que la productividad es una razón de lo que se produce utilizando los medios o recursos para producir, y que se relaciona con la eficiencia del sistema económico. Para Diéguez y González (1994) citado por Fuente, Berné, Pedraja, & Rojas (2009), la productividad es la relación establecida entre la producción y el consumo realizado, ambos medidos en unidades físicas.

### **1.7.3. Origen de satisfacción laboral**

El inicio de la satisfacción laboral se da en torno a las investigaciones durante el periodo entre los años 60 y 80. Sin embargo, sus antecedentes se ubican en el contexto de la psicología industrial y organizacional.

Se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, que alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60 citado por Chiang, Méndez, & Sánchez (2010). Oliver (1980), citado por Bigné & Andreu (2004), agregaron que tradicionalmente en esa época los estudios sobre la satisfacción asumían un enfoque cognitivo, es decir, como el resultado de un proceso de comparación entre las expectativas y el resultado percibido. Por otro lado, según Griffin (2010), citado por Güell (2015), la satisfacción surge como la prolongación del concepto de salud, entendida en su sentido más amplio y dinámico, por la importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas, a tal punto que el entorno laboral influye en la salud de las personas y en la organización, según De frutos, González, Maillo, Peña, Riesco (2007), citado por Güell (2015). También Smith (1974), citado por Fernández & Pérez (2005), refieren que a partir de las décadas de los 70 y 80, la

satisfacción empieza a relacionarse con la calidad de vida en el trabajo, como concepto de bienestar objetivo y social, que incluía todo aquello en que el ser humano experimenta satisfacción.

Sin embargo, Judge y Klinger, 2007; Wright, (2006) citado por Pecino Medina, Mañas Rodríguez, Díaz Fúnez, & López Puga, (2015), mencionaron que los antecedentes de la satisfacción laboral hacen referencia el tópico de carácter positivo más investigado en la historia de la psicología industrial y organizacional, a partir de los aportes del psicólogo alemán Munsterberg (1913), registrado en el libro “Psychology and industrial efficiency”, provocando mayor interés al publicarse “Job Satisfaction” de Hoppock (1935), citado por Zayas Agüero, Baez Santana, Zayas Feria, & Hernandez Lobaina, (2015) y Sánchez Sello, Sánchez Sello, Cruz González, & Sánchez Sello, (2014). Posteriormente, Herzberg (1959), citado por Aguirre (2009), mencionó que la satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Este interés, según Weinert (1985: 297-8), citado por Caballero (2002), se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo: relación entre la productividad y la satisfacción del trabajo, relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias, relación entre satisfacción y clima organizativo, relación de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo.

#### **1.7.4. Enfoques de Satisfacción**

##### **1.7.4.1. Teoría de la discrepancia**

La teoría de la discrepancia define a la satisfacción laboral como el estado emocional placentero y que las necesidades del individuo son condiciones necesarias para su supervivencia y bienestar

La teoría de la discrepancia según Locke, (1968), citado por Alfaro, Leyton, Meza, & Saénz (2012), definió a la satisfacción laboral como el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores. En este sentido, George y Jones (1996), citado por Benedito, Bonavia, & Llinares (2008), han mostrado evidencias de que el logro de los valores para una persona es un precursor de su satisfacción laboral y no al revés. Es decir, Pieró y Prieto (1996), que cuanto más importante

es para el individuo la dimensión, mayor será la variabilidad a nivel de su respuesta efectiva, de su satisfacción, citado por Cavalcante (2004).

Para Locke (1984), citado por Ferrero Berlaga (2011), las necesidades del individuo son condiciones necesarias para su supervivencia y bienestar, y para lograr que una persona se sienta satisfecha con su trabajo, según Garrido (2006), citado por Ortiz Delgadillo (2013), debe existir una correspondencia entre habilidades y conocimientos que exige el puesto y que posee la persona, según Veenhoven (1984), citado por Arcila (2011), este componente cognitivo, representa la discrepancia percibida entre sus aspiraciones y sus logros, cuyo rango evaluativo va desde la realización personal hasta la experiencia vital de fracaso o frustración.

#### 1.7.4.2. Teoría de la satisfacción por facetas

La teoría por facetas propone que la satisfacción laboral es el resultado del grado de discrepancia entre lo que el trabajador espera recibir y lo que realmente recibe. Está compuesto por dos facetas.

Según Lawler (1973; 1967), citado por Sellero, Carmen, & Sellero (2014), la teoría de facetas intenta determinar la satisfacción laboral, a partir de la relación “expectativas-recompensas”. Es decir, el proceso de comparación de las aportaciones y resultados apunta hacia la equidad, cuando la idea de lo que se debería recibir se equilibra con aquello de lo que se obtiene en realidad, si los trabajadores sienten que reciben menos de lo debido, se sentirán insatisfechos con su empleo (Lawler, 1973, citado por Hernández Herrera, 2006).

Sin embargo Hannoun (2011), mencionó que esta teoría implica un modelo compensatorio, porque el nivel elevado de satisfacción está determinado por la faceta de trabajo que puede compensar deficiencias existentes en otras.

Según Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz (2012), la teoría de facetas está compuesta por dos tipos de percepciones. **La percepción de la cantidad que debería ser recibida (QDR)** resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, que para Furnham, citado por Hernández Herrera (2006), tales contribuciones se dan en base a la posibilidad de que el trabajador termine una porción completa e identificable del trabajo a partir de las habilidades y experiencias de las personas (Ferrero Berlaga 2011) (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012), del mismo modo Furnham, (citado por Hernández Herrera 2006), asume que los resultados de los colegas involucra las repercusiones del puesto de trabajo en los demás y en la vida de

la organización, y (c) las características del trabajo percibidas que requieren la aplicación de una gama de destrezas laborales y ofrece una variedad de actividades por realizar (Furnham, citado por Hernández Herrera, 2006), que de acuerdo al interés intrínseco del trabajo, las características se perciben como la variedad, las oportunidades de aprendizaje o las dificultades (Alonso Martín, 2006).

Y por último, **La percepción de la cantidad recibida (QER)** según Ferrero Berlaga (2011) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, que para Ardouin (2000), citado Díaz & Díaz (2016), la noción de equidad se plantea como la satisfacción o insatisfacción, concepto relativo que depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de su aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia, estas comparaciones sociales son utilizadas por las personas para dar sentido a sus propios resultados y para asociarse a otros (Moore, 2007, citado por Aguilar & Fandos 2014), además para obtener información de otros y autoevaluarse frente a otros, según Taylor y Lobel (1989), citado por Aguilar & Fandos 2014), y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo Ferrero Berlaga (2011), son beneficios y retribuciones que ellos y los demás creen que obtendrán (Adams, 1965, citado por Chavez 2010); esto añade satisfacción en función a las necesidades cubiertas como remuneración, afiliación, logro y autorrealización, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea, según Garmendía & Parra (1993), citado por Morales & Tirapé (2012).

Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, hay insatisfacción; y (c) el QDR, es menor a QER, hay sentimiento de culpa e inequidad, Lawler (1973) citado por Lemos (2012).

Es así que de acuerdo a lo manifestado por Ventura (2012), citado por Távora (2015), el trabajador alcanzará la satisfacción laboral cuando lo que el percibe que recibe y lo que cree que debería recibir concuerda. Mientras que para la insatisfacción laboral se da cuando lo recibido es percibido como menor a lo que el trabajador piensa que debe recibir.

#### 1.7.4.3. Teoría de Herzberg o teoría de los dos factores

La Teoría de Herzberg se puede definir bajo los factores intrínsecos (motivadores), que pueden explicarse como la satisfacción laboral; y extrínsecos (higiénicos) pueden ser abordados por los aspectos que producen la insatisfacción laboral.

Esta teoría resalta la importancia de las características de puesto y de las prácticas organizacionales y se puede definir bajo los factores intrínsecos o motivadores, que pueden explicarse como el factor que produce la satisfacción laboral; y extrínsecos o higiénicos que pueden ser explicados como el factor que produce insatisfacción laboral. Herzberg (1959) citado por Mclauchlan Bakic (2002).

**Los factores Intrínsecos o motivadores**, está relacionada al contenido del trabajo y la tarea que el individuo ejecuta como; el logro de completar una tarea o alcanzar un objetivo, citado por Sánchez (2011), que incluye de mayor a menor importancia, y están vinculados a la realización, el reconocimiento, la responsabilidad que se ejerce, el progreso y crecimiento que supone en la carrera personal o profesional del trabajador. (Díez de Castro, García del Junco, Martín Jimenéz, Periañez Cristbal (2001), citado por Domingo & Nieto 2002).

Mientras que **los factores extrínsecos o higiénicos**, está relacionado con el entorno del trabajo, y se caracterizan por tener una capacidad limitada para influir en la conducta de los empleados, es decir estos solo evitan la insatisfacción y no incrementan la satisfacción, citado por Pujol (2014), estos incluyen aspectos como: las políticas de la organización, sueldo, supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, seguridad en el empleo, las condiciones de trabajo y posición social, Herzberg, Mausner y Synderman (1959), citado por Martínez Galicia (2014). Que al ser eliminados estos factores no causan motivación, solo harían que el empleado este insatisfecho, citado por Montoya (2014), pues tienen solo la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral o ayudar a revertirla, pero no son capaces de producir satisfacción, Herzberg, citado por Garcia (2010).

#### 1.7.4.4. Teoría de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral puede ser conceptualizada como un estado emocional, determinadas por diversos factores y a la vez como una evaluación.

Locke (1976), ha definido la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de un percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”, citado por Vega, Botello, Rivera, & Partido (2008), Locke, (1976) a la vez menciona que es la variable que se halla más cercana a los sentimientos que a la productividad, y se refiere a la respuesta afectiva del recurso humano al puesto de trabajo, citado por Sánchez Sello, Sánchez Sello, Sánchez Sello, & Cruz Gonzáles, (2014). Judge y Hulin, (1993) y sector, (1997) Por una parte lo definieron como el grado en que la persona siente agrado por su



trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción de la vida del empleado, citado por Gargallo Castel (2008). Así mismo Lawler (1975) mencionó que esto implica tener cubiertas las necesidades, y que exista relación entre las expectativas o recompensas esperadas frente a la recompensa obtenida, citado por García Menéndez (2011).

Schutz (1985) citado por Herrera Caballero & Sánchez Guevara, (2012) nos dice que la satisfacción laboral es una disposición psicológica, que tiene el sujeto a su trabajo, lo cual provoca actitudes que están determinadas por diversos factores que deben ser estudiados pues tiene diversas consecuencias, en la empresa, su supervivencia depende directamente de la satisfacción de sus miembros. Por otro lado, para Blum y Taylor (1999) citado por Ramírez Roja & Benítez Guadarrama, (2012), concordaron en que es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos: los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros similares.

Mientras que Robbins (1996) citado por Caballero Rodriguez, (2002) indicó que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad.

Por último, la satisfacción laboral, Robbins y Judge (2009), citado por Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo (2015), la entienden como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, teniendo un componente afectivo, Newton y Keenan (1991), aludieron que puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo, citado por Castro, Contreras, & Montoya (2009), Roussel (1996), que se define a partir del nivel de convergencia entre lo que la persona desea y lo que obtiene, respecto a las distintas facetas de su trabajo, citado por Vuotto & Arzadun (2007).

## **Dimensiones**

### *Satisfacción con la relación con sus superiores*

La satisfacción con relación a sus superiores hace que el trabajador se desempeñe mejor en la empresa, y es caracteriza por una comunicación fluida y un buen trato.

Brunet, L. (2002) y Rodríguez, D. (2005), citado por Vargas Pardo (2015), mencionaron que el clima organizacional mejora si el trabajador tiene una buena relación con su superior ya que se desempeñarán mejor en la empresa, creando un clima agradable en esta, donde todos los miembros se sientan a gusto y desempeñen mejor sus funciones, evitando según las opiniones de Güell y Muñoz (2000), citado por Naranjo Pereira (2008), que la manipulen, sintiéndose libre, teniendo una autoestima más alta, capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas.

Como complemento Graen y Uhl-Bien (1995), citado por De la Rosa & Carmona (2010), mencionaron que, si una relación se caracteriza por una comunicación fluida y un buen trato recíproco el individuo podría pensar que ello es reflejo de lo que en general ocurre en la organización, y por tanto, que existe un clima de comunicación positivo y un alto grado de bienestar en la misma. Esta situación Ferres, Connell & Travaglione (2004), citado por Yañez, Arenas, & Ripoll (2010), es parte de la confianza que es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo.

#### *Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo*

La satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo se considera como medio facilitador para el desarrollo de las funciones y como grado emocional resultante a las tareas que se realizan.

Para Vásquez Sosa & Melissa, (2007) señalaron que los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Además para P. Stephen (2003) citado por Vásquez Sosa & Melissa, (2007), los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba. Por otro lado, según

la OMS y la OPS, citado por Barrios, S. & Paravic, T., (2000 y 2006), citado por Chiang Vega & Martínez, (2009), mencionaron que el lugar de trabajo se considera cualquier entorno en el cual la gente trabaja, como el hogar y la calle. Además, se relaciona con la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países.

Schermerhorn, Hunt y Osborn (2004) citado por León Tazza, (2011) mencionaron que el grado en el cual los individuos se sienten afectados de manera positiva o negativa por su trabajo se debe a una actitud o respuesta emocional a las tareas que uno desempeña, así como a las condiciones físicas y sociales del lugar de trabajo. Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) citado por De Frutos, González, Maíllo, Peña, & Riesco, (2007) se entiende por dimensión física, mental y social de trabajo, al conjunto de variables la cual define la realización de una tarea concreta, el entorno en el que se realiza y su influencia sobre el trabajador. Además de considerarse como a las circunstancias y situaciones materiales que rodean el trabajo, tales como lugares para el trabajo personal, materiales, recursos, luminosidad, ruido, temperatura, etc. Igualmente Gargallo Castel, (2008) mencionó que las condiciones físicas de trabajo haciendo referencia tales como luz, ruido, etc.

#### *Satisfacción con la participación en las decisiones*

La satisfacción con la participación en las decisiones está asociada con la satisfacción laboral el cual va a influenciar sobre la empresa, a su vez estas intervienen directa o indirectamente en el desarrollo.

Peiró & Prieto (1996), citado por Amozorrutia (2007), mencionaron que la participación en la toma de decisiones está asociada con la satisfacción laboral: la participación en las decisiones del trabajo, la participación y la posición del empleado, que se refiere a que el empleado también es propietario de la empresa y tiene derecho a influir sobre la misma. Así mismo Pérez, Noda, García, de Miguel (2004), citado por Calviño, López, & Zas (2007), esto es una ventaja competitiva para toda empresa, propiciar que este participe, aportando su caudal de ideas conocimientos y experiencias, es una de las mejores formas para alcanzar la excelencia empresarial, utilizando la capacidad total de los empleados, Stephen Robbins (2005), citado por Becerra & Ogando (2008).

Por otra parte Velásquez (1986), citado por Sánchez (2000), señaló que la participación es un proceso social en el que distintas agrupaciones sociales intervienen directa o indirectamente en el desarrollo de la sociedad, Aponte Hernández (2005) ya sea de igualdad de condiciones, en igualdad de méritos, pero es en la vida cotidiana institucional donde las inequidades de género, de clase social, de roles y niveles de poder, etc., se expresan en las condiciones laborales, en la satisfacción laboral, en las relaciones asimétricas de participación en las decisiones., citado por Montero, Rojas, & Méndez (2014).

#### *Satisfacción con su trabajo*

La satisfacción con su trabajo es un estado emocional que alcanza los valores laborales del individuo y ocupa un lugar preferente, ya sea positiva o negativa esto influirá en la relación que estos adopten en la organización.

En la dimensión satisfacción con su trabajo, Locke (1969), citado por González, López, & Sánchez (2010), lo mencionó como el estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo como medio que facilita o lleva a alcanzar los valores laborales del individuo. Así mismo Robbins (2005) citado por Fuentes (2012), la importancia de la naturaleza del trabajo y las características del puesto es un determinante principal de la satisfacción del empleado, a este concepto Foong (2001); Pezeshki Rad, Golshiri Esfahani & Zamani Miandashti (2008), citado por Pérez & Azzollini (2013), aluden que la influencia de los jefes son resultados organizacionales de la satisfacción con el trabajo.

Por otro lado, Hinojosa (2010), citado por Peña, Díaz, & Carrillo (2015), la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga; es decir, Koontz (1999), citado por Feris & Castro (2013), es un grado en que los trabajadores están interesados y comprometidos en su trabajo. Meyer y Allen (1991), citado por Zurita et al., (2014), refirió a lo mencionado como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla.

#### *Satisfacción con el reconocimiento*

La satisfacción con el reconocimiento se relaciona como aquel estímulo percibido durante su desempeño laboral y con la valoración del esfuerzo por medio de una celebración que realiza la empresa.

Para Hodgetts y Altman (2004) citado por Alcántara Moreno & Rivas Suárez, (2015), es aquel estímulo que establezca u otorgue el empleador, con la finalidad que sus trabajadores eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral. Para aumentar al máximo la motivación, las personas tienen que percibir que su esfuerzo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian.

Así mismo Dolan, Shimon, Martín y Soto (2004) citado por Alvarez Yanes, (2013) dice que es una fuerza poderosa que los hace trabajar con más energía y motivación ya que los empleados se sienten reconocidos positivamente por sus logros y por sus méritos.

Para Navarro, Llinares, & Montañana, (2010) el reconocimiento representa uno de los motivadores dentro del trabajo y se refiere a la cantidad de información recibida por el trabajador sobre la calidad y cantidad de trabajo realizado. Además, esta información sobre la eficiencia del desempeño puede provenir de otras personas y también del propio trabajo.

Es más, según Maslow (1943) el reconocimiento constituye una de las vías a través de las cuales se pueden satisfacer las necesidades de autoestima. Por otro lado, para Nelson y Spitzer, (2005) citado por Álvarez Yanes, (2013) el reconocimiento laboral es un resultado positivo que obtiene una persona por el hecho de haber proporcionado un resultado positivo.

Darle el valor a alguien que ha realizado algo por la empresa o por alguna otra persona. Es una celebración de un importante acontecimiento realizado para la empresa; es más importante que cualquier ascenso, mejores sueldos, cualquiera que sea la profesión o puesto, el hecho es que se les reconozca que verdaderamente contribuyeron a producir o crear algo importante.

## **1.8. Marco Conceptual**

### **Clima organizacional.**

El clima organizacional definido como las cualidades, propiedades del medio ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de una organización relativamente estable de la calidad del ambiente interno, estas son perdurables y fácilmente medibles por lo que la distingue de una entidad laboral de otra, y es el resultado del comportamiento y de las políticas de sus miembros, pues tiene que ver con los sentimientos de los compañeros de trabajo, políticas de la organización o tareas desempeñadas, que interviene en los factores de la organización. Es por ello que en el clima organizacional se

considera, a la comunicación interna, el reconocimiento, las relaciones interpersonales en el trabajo, la calidad en el trabajo, la toma de decisiones, el entorno físico, los objetivos de la institución, el compromiso, la adaptación al cambio, las delegaciones de actividades y funciones, la coordinación externa y la eficiencia en la productividad.

#### Comunicación interna

La comunicación interna se define como elemento que salvaguarda la integridad de la organización, su identidad y naturaleza; implica inversión en capital humano y por último mantener buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida. Se percibe mediante la interacción entre trabajadores y directivos que evita errores por falta de información a partir de indicaciones claras y oportunas en un contexto de trabajo en equipo mediante canales de comunicación adecuados, de acuerdo a las precisiones de tiempo y espacio.

#### Reconocimiento

El reconocimiento comprende el comportamiento humano como un haz de hábitos fundamentales de las personas que les ayuda a orientarse en su desempeño laboral, es una manera de recompensar el esfuerzo realizado por un trabajo bien realizado en términos evaluativos propio de las personas, que se dan mediante capacitaciones para una mejor habilidad en su puesto de trabajo, ponderaciones, enaltecimientos y recompensas por sus buenas labores, siendo partícipe de los buenos resultados de la organización prestándoles mayores atenciones que opiniones que dañan su esfuerzo de trabajador.

#### Relaciones interpersonales en el trabajo.

Las relaciones interpersonales es la confianza interpersonal, resultado del proceso de comparación y de intercambio con la organización que mantienen los individuos entre sí (amistosas, de poder, de influencia, hostiles, cooperativas, competitiva, etc.), y que, por determinados contextos laborales pueden llegar a constituir una fuente de riesgo de acoso laboral. Es así que por encima del esquema formal de relaciones hay también agrupaciones informales de carácter en gran medida emotivos, actitudes y prejuicios personales internos afectarán a la conducta de unas personas a otras y su capacidad de trabajar juntas en grupo cooperativo. De esta manera se percibe las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, mediante la ayuda mutua y la comunicación abierta, confiándose los unos de los otros y

respetando las habilidades de los demás y sintiendo el deseo de ir cada día a trabajar y estar seguros de su trabajo.

#### Calidad en el trabajo.

La calidad en el trabajo es un conjunto de estrategias de cambio con el fin de optimizar a la organización, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, promoviendo trabajos estimulantes y satisfactorios impactando en los desempeños y resultados de la organización. Por último, se asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo; por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir que mientras la organización se preocupe por sus colaboradores tendrán mejor rendimiento empresarial. De esta manera se percibe si se toma en serio la calidad del trabajo, y exigiéndose aún más, conociendo de las fortalezas y debilidades que tiene para así hacer uso de los recursos que la organización le provee para realizar mayores labores de las que se piden y así impulsar mejoras y desarrollos mediante el orden y la disciplina dentro de la organización.

#### Toma de decisiones

La toma de decisiones es entendida desde el enfoque conductual-cognitivo como el proceso de resolución de un problema de elección entre alternativas socio-laborales, adoptando diferentes estrategias para la toma de decisiones, esto también simboliza la percepción del entorno “abstracciones de la realidad” de acuerdo a las costumbres o estilos de vida. Se observa mediante decisiones que son tomadas a un mismo nivel dentro de la organización, en el momento preciso, pensando en el bienestar de los trabajadores, y permitiéndole emplear su propia iniciativa y tomar decisiones dentro de la organización ya sean información confiable o no.

#### Entorno físico

Según el diccionario de la Real Academia Española, el entorno, es el territorio que está rodeado un lugar, es el modo como organiza socialmente el territorio, que consiste en relacionar a una empresa con su medio ambiente, estos se fijan a través del diseño de un conjunto de reglamentos y normas de carácter social, lo cual da énfasis al medio ambiente como un tipo de comodidad. Esto hace mejorar la comodidad y eficiencia, muestra un lugar

adecuado para trabajar y suministran los instrumentos adecuados para el desarrollo de las funciones.

#### Objetivos de la institución

Los objetivos de una institución pueden ser determinadas como aquello que existe fuera del sujeto que se conoce como elemento de la actividad humana por el cual es definido claramente y la cual es por medio de metas dentro de las organizaciones proponen varias maneras de clasificarlos para la comodidad de la organización.

#### Compromiso

El compromiso puede ser afectivo, la cual se apoya al lazo emocional, en otras palabras identificarnos con la organización y el compromiso normativo es en base a una percepción del sentido de obligación, en el cual uno se siente responsable de los éxitos y fracasos que se obtengan.

#### Adaptación al cambio

La adaptación al cambio es aquella transición del trabajo que consta de conjuntos de hábitos a través del comportamiento en rutinas reorganizadas y como condición primordial para sobrevivir dentro de la organización.

#### Delegación de actividades y funciones

La delegación de actividades tiene que ser suficiente que se tome las decisiones y desarrollar las tareas que requieren en la empresa, la cual será ventajosa para los trabajadores y además se puede considerar como un voto de confianza de una tarea a otra persona que actúa como representante de uno mismo.

#### Coordinación externa

La coordinación externa es aquello que integra en lo que dominan autogestión, ya sea por un movimiento manual o corporal que corresponde a un estímulo visual adaptándose positivamente a él, convirtiéndose cada vez más importante del trabajo, lo cual incide en el grado de complejidad de la organización. Esto comprende el buen relacionamiento entre compañeros, la confraternidad y canales de comunicación para saber lo que requieren dentro de su área laboral, haciendo uso de la circulación de información con los trabajadores.



## Eficiencia en la productividad

La eficiencia en la productividad es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para su desempeño económico y su permanencia en el tiempo es por esta razón que los líderes de las organizaciones deben identificar aquellos factores que impulsan a las personas a ser más eficientes y productivas, empleando medios o recursos que se utilizan para obtener productos. Implica eficiencia y productividad de acuerdo a las expectativas y normas de la organización, tareas realizadas en el momento haciendo uso óptimo de los recursos, y dar reconocimiento y atención a los trabajadores.

## **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral puede ser conceptualizada como un estado emocional resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales, determinadas por diversos factores de reconocimiento y supervisión, y a la vez como una evaluación de las características del trabajo. Implica la percepción de la relación con sus superiores, las condiciones físicas en el trabajo, la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento.

Satisfacción con la relación con sus superiores.

La buena relación entre trabajador-superior hará que este se desempeñe mejor en la empresa, creando un clima agradable donde todos los miembros se sientan a gusto y desempeñen mejor sus funciones. También se caracteriza por una comunicación fluida y buen trato recíproco como parte de la confianza de las relaciones y actitudes efectivas en el trabajo y se puede percibir como la continuidad de supervisión mediante las relaciones personales con sus superiores, el modo de juzgar su trabajo y la ayuda que recibe por parte de ellos.

Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.

La satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo son medios facilitadores que se debe tener, como una adecuada ventilación, iluminación, limpieza, higiene, salubridad, temperatura y disposición del espacio para un óptimo desarrollo de las funciones y como grado emocional resultante a las tareas que se realizan.

Satisfacción con la participación en las decisiones.

La participación en la toma de decisiones está asociada con la satisfacción laboral: la participación en las decisiones del trabajo, la participación y la posición del empleado, este se refiere a que el empleado también es propietario de la empresa y tiene derecho a influir en ella aportando ideas y experiencias. Por otra parte, la participación interviene directa o indirectamente, ya sea de igualdad de condiciones o de méritos, pero es en la vida cotidiana institucional donde la clase social y niveles de poder se expresan en las condiciones laborales. Ello implica el cumplimiento de normas, leyes y convenios laborales en la organización, fomentando la participación dentro de su lugar de trabajo, mediante la igualdad y la justicia que recibe y la suficiencia para tomar decisiones relativas al trabajo.

Satisfacción con su trabajo.

La satisfacción con su trabajo es el estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo, facilitando alcanzar los valores laborales del individuo, lo cual implica diferentes características para la satisfacción de este, puesto que la percepción negativa o positiva influye en la relación que adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que tenga con su trabajo. Comprende las oportunidades que le brinda su trabajo de hacer las cosas en las que se destaca y le satisface al realizarlo, proponiendo metas y objetivos por alcanzar.

Satisfacción con el reconocimiento.

La satisfacción con el reconocimiento se relaciona como aquel estímulo percibido durante su desempeño laboral como una muestra de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa o fuera, y valoración del esfuerzo por medio de una celebración que realiza la empresa o por medio de una remuneración.

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

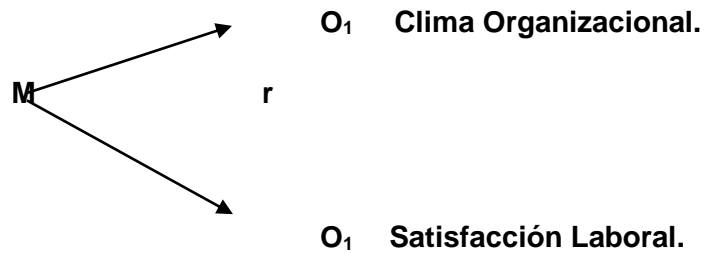
#### 1.9. Tipo de estudio:

Este trabajo de investigación es de nivel descriptivo-correlacional. Es descriptivo, porque se describen las variables: clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado. Es correlacional, porque se hacen pruebas estadísticas de relación entre las variables de estudio.

#### 1.10. Diseño de investigación:

Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipularán las variables de estudio durante la investigación. Es de corte transaccional porque estudia a los sujetos en un tiempo determinado.

El diseño es el siguiente:



**M** = Muestra de los trabajadores de las empresas castañeras.

**O1** = Son las observaciones Clima Organizacional.

**O1** = Son las observaciones Satisfacción Laboral.

**r** = Es la correlación entre las variables observadas.

## **1.11. Hipótesis y variables**

### 1.11.1. Hipótesis principal

El clima organizacional está relacionado significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.

### 1.11.2. Hipótesis derivadas

- El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción respecto con sus superiores en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.
- El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción respecto a las condiciones físicas en el trabajo en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.
- El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción respecto a la participación en las decisiones en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.
- El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción respecto al trabajo en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.
- El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción respecto al reconocimiento en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el periodo 2016.

## 1.12. Operacionalización de variable:

### 1.12.1. Operacionalización de la variable Clima Organizacional

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TÉCNICA	FUENTE
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> Mariño Arévalo (2014) Balarezo Toro (2014) Martín (2013) Cuervo (2011)	<p>¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?</p> <p>¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Siente que su relación con su jefe directo es de con fianza y apoyo recíproco?</p> <p>¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?</p> <p>¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?</p> <p>¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?</p> <p>¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?</p> <p>¿Trabajamos en equipo?</p> <p>¿Avanzamos en la misma dirección?</p> <p>¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?</p> <p>¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?</p> <p>¿Realizamos reuniones efectivas?</p> <p>¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?</p> <p>¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>3 = No estoy seguro</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa

	<p><b>RECONOCIMIENTO</b>  Honneth (2006)  Tello (2011)  Guillén del Campo (2013)  Patlán (2012)</p>	<p>¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?  ¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?  ¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?  ¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?  ¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?  ¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?  ¿La actuación de calidad es gratificada?  ¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?  ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?  ¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo  4 = De acuerdo  3 = No estoy seguro  2 = En desacuerdo  1 = Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Encuesta</p>	<p>De los trabajadores que laboran en dicha empresa</p>
	<p><b>RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO</b>  Pons &amp; Ramos (2012)  Segurado Torres (2008)</p>	<p>¿Lo pasamos bien trabajando juntos?  ¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?  ¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?  ¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?  ¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?  ¿Confiamos los unos en los otros?  ¿Hablamos los unos con los otros, pero no los unos de los otros?  ¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo  4 = De acuerdo  3 = No estoy seguro  2 = En desacuerdo  1 = Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Encuesta</p>	<p>De los trabajadores que laboran en dicha empresa</p>

	<p><b>CALIDAD EN EL TRABAJO</b>  Durán (2010)  Da Silva (2006),  Gómez (2010)  Riveros &amp; Rejas (2011)</p>	<p>¿Nos tomamos en serio la calidad?  ¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?  ¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?  ¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos?  ¿Exigimos calidad entre nosotros?  ¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?  ¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?  ¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo  4 = De acuerdo  3 = No estoy seguro  2 = En desacuerdo  1 = Totalmente en desacuerdo</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa
	<p><b>TOMA DE DECISIONES</b>  Bethencourt &amp; Cabrera (2011)  Rodríguez Ponce &amp; Araneda Guirriman (2013)  Guzmán Salgado (2011)  Aguilar Joyas (2010)</p>	<p>¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?  ¿Las decisiones se toman oportunamente?  ¿Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?  ¿Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas?  ¿Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones?  ¿Las decisiones se basan en información confiable?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo  4 = De acuerdo  3 = No estoy seguro  2 = En desacuerdo  1 = Totalmente en desacuerdo</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa

	<p><b>ENTORNO FÍSICO</b> Baena, Sánchez, &amp; Montoya (2003) Fernández Parra, (1997) Santos, Lopez, Varez, &amp; Sabater (2010)</p>	<p>¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad? La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/ Unidad? ¿El espacio físico es suficiente? ¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada? ¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones? ¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = No estoy seguro 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Encuesta</p>	<p>De los trabajadores que laboran en dicha empresa</p>
	<p><b>OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN</b> C. &amp; González &amp; Sánchez, (2014) Ramírez et al. (2008) Blanco (2010)</p>	<p>¿Están claramente definidos los objetivos? ¿Los conoce Ud.? ¿Está de acuerdo con ellos?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = No estoy seguro 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Encuesta</p>	<p>De los trabajadores que laboran en dicha empresa</p>
	<p><b>COMPROMISO</b> B. García, Maldonado, &amp; Ramirez (2015) Garcia Cruz &amp; Real Fernández (2013)</p>	<p>¿Cumplimos nuestros acuerdos? ¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige? ¿Se siente Ud. con la camiseta puesta? ¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = No estoy seguro 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Encuesta</p>	<p>De los trabajadores que laboran en dicha empresa</p>



	<p><b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>          Arnau Sabates (2013)          Cruz Mejía (2006)</p>	<p>¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?          ¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?          ¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?          ¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?          ¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo          4 = De acuerdo          3 = No estoy seguro          2 = En desacuerdo          1 = Totalmente en desacuerdo</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa
	<p><b>DELEGACIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES</b>          Abril Bolaños (2014)          Meza (2011)</p>	<p>¿Hay suficiente delegación?          ¿Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa?          ¿Es adecuada la forma de delegación?          ¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo          4 = De acuerdo          3 = No estoy seguro          2 = En desacuerdo          1 = Totalmente en desacuerdo</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa
	<p><b>COORDINACIÓN EXTERNA</b>          Rojo Villada (2005)          G. Zapata, Martínez, &amp; Hernández (2009)</p>	<p>¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades?          ¿Conoce quiénes son los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad?          ¿Sabe Ud. lo que los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad requieren?          ¿Cómo evalúa la comunicación de la administración?          ¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo          4 = De acuerdo          3 = No estoy seguro          2 = En desacuerdo          1 = Totalmente en desacuerdo</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa

	<p><b>EFICIENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD</b>  Cequea Mirza, Núñez Bottini, &amp; Rodríguez Monroy (2000)  Santamaría &amp; Gutiérrez (2014)</p>	<p>¿Responde su Departamento/ Servicio/ Unidad a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad?  ¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?  ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?</p>	<p>5 = Muy de acuerdo  4 = De acuerdo  3 = No estoy seguro  2 = En desacuerdo  1 = Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Encuesta</p>	<p>De los trabajadores que laboran en dicha empresa</p>
--	---	--	---	-----------------	---

### 1.12.2. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TÉCNICA	FUENTE
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN CON SUS SUPERIORES</b> Vargas Pardo (2015) De la Rosa & Carmona (2010)	La proximidad y frecuencia con que es supervisado. La supervisión que ejercen sobre usted. Las relaciones personales con sus superiores. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. El apoyo que recibe de sus supervisores.	7 =Totalmente satisfecho 6 = Muy satisfecho 5 = Satisfecho 4 = Indiferente 3 = Insatisfecho 2 = Muy insatisfecho 1 = Totalmente insatisfecho	Encuesta	De los trabajador es que laboran en dicha empresa
	<b>SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO</b> Vásquez Sosa & Melissa, (2007) Chiang Vega & Martínez, (2009) León Tazza, (2011)	La ventilación de su lugar de trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. La temperatura de su local de trabajo.	7 =Totalmente satisfecho 6 = Muy satisfecho 5 = Satisfecho 4 = Indiferente 3 = Insatisfecho 2 = Muy insatisfecho 1 = Totalmente insatisfecho	Encuesta	De los trabajador es que laboran en dicha empresa

	<p><b>SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES</b> Amozorrutia (2007) Calviño, López, &amp; Zas (2007)</p>	<p>El grado en que su institución cumple el conviene, las disposiciones y leyes laborales. La forma en que se da la negación en su institución sobre aspectos laborales. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución. La capacidad para decidir autónomamente relativos a su trabajo.</p>	<p>7 =Totalmente satisfecho 6 = Muy satisfecho 5 = Satisfecho 4 = Indiferente 3 = Insatisfecho 2 = Muy insatisfecho 1 = Totalmente insatisfecho</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa
	<p><b>SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO</b> F. González, López, &amp; Sánchez (2010) Fuentes (2012)</p>	<p>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</p>	<p>7 =Totalmente satisfecho 6 = Muy satisfecho 5 = Satisfecho 4 = Indiferente 3 = Insatisfecho 2 = Muy insatisfecho 1 = Totalmente insatisfecho</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa
	<p><b>SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO</b> Álvarez Yanes, (2013) Navarro, Llinares, &amp; Montañana, (2010)</p>	<p>Las oportunidades de promoción que tiene. Las oportunidades de formación que le ofrece la institución. El salario que usted recibe.</p>	<p>7 =Totalmente satisfecho 6 = Muy satisfecho 5 = Satisfecho 4 = Indiferente 3 = Insatisfecho 2 = Muy insatisfecho 1 = Totalmente insatisfecho</p>	Encuesta	De los trabajadores que laboran en dicha empresa

### 1.13. Población y técnicas de investigación

#### 1.13.1. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación será desarrollado en las empresas castañeras de Puerto Maldonado, situado al sur oriente del Perú.

#### 1.13.2. Delimitación Temporal

Se realizará el trabajo de investigación desde el mes de febrero hasta el mes de junio del presente año, por considerar ser el periodo del pelado de castaña para establecer los objetivos planteados.

### 1.14. Definición de la población y muestra:

En este estudio se determinó el tamaño de la muestra de una población de 450 trabajadores que se encargan de pelar la castaña en la ciudad de Puerto Maldonado del departamento de Madre de Dios, se tiene las siguientes empresas y su número de trabajadores:

#### Criterios de Inclusión

Para la ejecución de esta investigación, se trabajó con ciertos criterios de inclusión, los cuales son mencionados a continuación:

- Se consideró a las empresas más representativas de Puerto Maldonado, pues son las de mayor producción, tienen mayor antigüedad y son formales.
- Trabajadores con antigüedad mayor a tres meses.
- Trabajadores que pertenezcan en el área de producción.
- Trabajadores con voluntad de respuesta.

<b>EMPRESA</b>	<b>PERSONAL</b>
The Bertholletia E.I.R.L.	170
El Bosque E.I.R.L.	150
La Nuez S.R.L.	130
TOTAL	450

Elaboración propia

A través de la fórmula de cálculo del tamaño de muestra probabilística para poblaciones conocidas o finitas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = 450 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (para un nivel de confianza del 95%)

p = 0.5 (Probabilidad de ocurrencia)

q = 0.5 (Probabilidad de no ocurrencia)

e = 0.05 (Error de estimación)

Remplazando valores se tiene que:

$$n = \frac{(1.96)^2(450)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(450 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.84)(487)(0.5)(0.5)}{(0.0025)(449) + (3.84)(0.5)(0.5)}$$

$$n = 208$$

Para la selección de la muestra se utilizará el método de muestreo aleatorio simple, con la cual todos los trabajadores tienen la posibilidad de ser elegidos para participar del estudio.

## **1.15. Instrumento de investigación**

### **1.15.1. Diseño del instrumento**

Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un instrumento a partir de un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud, y validado en una experiencia anterior (Rebeco, 2001). Las preguntas incorporadas fueron obtenidas de un instrumento utilizado en la evaluación del clima organizacional de un consultorio municipal de la ciudad de Los Ángeles (Pincheira, 2001). El cuestionario mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos (a saber: Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1). Se

incorpora al instrumento un factor que da inicio a un nuevo proceso de validación que se muestra en los resultados, citado por, Chiang et al. (2007).

La estructura del instrumento consta de 76 ítems que fue integrada por 12 dimensiones, tales como: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, calidad en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia en la productividad.

#### 1.15.2. Validez y confiabilidad

La validación del instrumento de clima organizacional y satisfacción laboral fue a través de una prueba piloto, y se solicitó el juicio de tres expertos quienes evaluaron con claridad, coherencia y relevancia de los ítems presentados.

A continuación, se resume el análisis de los datos:

Tabla 1.- Confiabilidad del instrumento que mide la variable Clima Organizacional

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
,938	76

En la Tabla 1 se muestra el coeficiente confiabilidad del instrumento (escala) que mide la percepción del clima organizacional a través de la prueba piloto. Se recogió datos de 62 docentes de la Escuela y Colegio de Miraflores pertenecientes a la APS y fueron analizados a través del coeficiente de Alpha de Cronbach por ser un instrumento que contiene preguntas con opciones de respuesta tipo escala de Likert (1-5). El estadístico es de 0.938 que refleja una consistencia interna aceptada.

Tabla 2.- Confiabilidad de los Ítems de la variable Clima Organizacional

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CI 1	,351	,937
CI 2	,223	,937
CI 3	,377	,937
CI 4	,367	,937
CI 5	,365	,937
CI 6	,446	,937
CI 7	,401	,937
CI 8	,637	,935
CI 9	,503	,936
CI 10	,595	,936
CI 11	,418	,937
CI 12	,422	,937
CI 13	,059	,938
CI 14	,102	,938
R 1	,221	,938
R 2	,261	,937
R 3	,349	,937
R 4	,296	,937
R 5	,339	,937
R 6	,378	,937
R 7	,518	,936
R 8	,549	,936
R 9	,136	,938
R 10	,300	,937
RITN 1	,400	,937
RITN 2	,528	,936
RITN 3	,421	,937



RITN 4	,672	,935
RITN 5	,627	,935
RITN 6	,518	,936
RITN 7	,495	,936
RITN 8	,473	,936
CT 1	,366	,937
CT 2	,417	,937
CT 3	,302	,937
CT 4	,331	,937
CT 5	,494	,936
CT 6	,234	,937
CT 7	,498	,936
CT 8	,378	,937
TD 1	,169	,938
TD 2	,411	,937
TD 3	,450	,936
TD 4	,426	,937
TD 5	,720	,935
TD 6	,717	,935
EF 1	,425	,937
EF 2	,381	,937
EF 3	,463	,936
EF 4	,382	,937
EF 5	,195	,938
EF 6	,339	,937
OI 1	,429	,937
OI 2	,212	,937
OI 3	,170	,938
C 1	,307	,937
C 2	,193	,938
C 3	,400	,937
C 4	,196	,938
AC 1	,278	,937

AC 2	,338	,937
AC 3	,086	,938
AC 4	,313	,937
AC 5	,312	,937
DAF 1	,605	,936
DAF 2	,629	,936
DAF 3	,535	,936
DAF 4	,345	,937
CE 1	,435	,937
CE 2	,426	,937
CE 3	,449	,936
CE 4	,572	,936
CE 5	,630	,936
EF 1	,579	,936
EF 2	,408	,937
EF 3	,291	,937

---

En la Tabla 2 se presenta el análisis de correlaciones de los ítems el total del instrumento. Se observa que los ítems mantienen una correlación aceptable ( $>0.3$ ) lo cual indica que existe una consistencia.

Tabla 3.- Confiabilidad por dimensión de la variable Clima Organizacional

Elementos	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<b>Dimensiones de clima organizacional</b>	,799	12
Comunicación interna	,827	14
Reconocimiento	,889	10
Relaciones interpersonales en el trabajo	,886	8
Calidad en el trabajo	,859	8
Toma de decisiones	,753	6
Entorno físico	,754	6
Objetivos en la institución	,844	3
Compromiso	,716	4
Adaptación al cambio	,588	5
Delegación de actividades y funciones	,869	4
Coordinación externa	,816	5
Eficiencia en la productividad	,406	3
<b>Clima Organizacional</b>	,938	76

En la Tabla 3 se observa el análisis de fiabilidad para la escala de medición del clima organizacional. Este análisis de fiabilidad se realizó con el estadístico de Alfa de Cronbach para las 12 dimensiones, presentando un alfa de 0.799 que refleja una alta consistencia interna. Así mismo, se observa que la consistencia interna entre los ítems de las dimensiones tiene alfa superior a 0.7, que es un valor aceptable, excepto para las dimensiones de adaptación al cambio (0,588) y eficiencia en la productividad (0,406). Por último, el instrumento

total presenta un coeficiente de 0,938 indicando que hay una alta consistencia interna entre los ítems del instrumento.

El instrumento utilizado para evaluar la satisfacción laboral del usuario interno del hospital es el instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia (Meliá y Peiró, 1989). Tiene una estructura de cinco secciones: Satisfacción con la supervisión con seis ítems relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, satisfacción con el ambiente físico con cinco ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, satisfacción con las prestaciones recibidas con cinco ítems referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. Satisfacción intrínseca del trabajo con cuatro ítems y que se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. Satisfacción con la participación con tres ítems que se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. Total 23 ítems. Los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta de Likert de siete puntos (desde Muy satisfecho = 7 a Muy insatisfecho = 1).

#### **1.16. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos, viajamos a la ciudad de Puerto Maldonado, pedimos el apoyo de una señorita de confianza de la ciudad de Puerto Maldonado para poder agilizar las encuestas, de las cuales se le dio el pago de S/. 100.00 soles por los días que se encuestó. En primera instancia se pidió el permiso respectivo a los administradores de las empresas: "The Bertholletia E.I.R.L.", "El Bosque E.I.R.L". Y "La Nuez S.R.L", dándose inicio el día 03 de mayo para encuestar con la primera empresa, 05 de mayo con la segunda empresa y el 09 de mayo con la tercera, culminado así el 10 de mayo con las tres empresas.

A cada empresa antes de empezar con las encuestas se dio las respectivas indicaciones para que puedan responder y así evitar que tuviesen errores. Al finalizar a cada trabajador se les dio su refrigerante por el tiempo que nos brindaron.

### **1.17. Técnicas de procesamiento de datos:**

Se construyó una matriz de datos utilizando el programa MS Excel para vaciar los datos de las encuestas y el programa estadístico IBM SPSS Statistics 22 para identificar y registrar los datos correspondientes a las preguntas que miden los indicadores. Así mismo se hizo una limpieza de datos.

Para los descriptivos se utilizará las tablas de frecuencias y para las explicaciones se usará el coeficiente de correlación de Spearman.

## CAPITULO IV RESULTADOS

### 1.18. Resultados

Los resultados descritos en este capítulo son el análisis descriptivo e inferencial de las variables estudiadas, que son el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Y así también la descripción de las variables sociodemográficas del estudio realizado.

Tabla 4.- Características sociodemográficas de los trabajadores de las empresas castañeras durante el año 2016

		Recuento	Porcentaje
Género	Masculino	36	17,3%
	Femenino	172	82,7%
	Total	208	100,0%
Edad	De 18 a 24 años	35	16,8%
	De 25 a 34 años	68	32,7%
	De 35 a 44 años	61	29,3%
	De 45 a 54 años	33	15,9%
	De 55 a más años	11	5,3%
	Total	208	100,0%
Lugar de Procedencia	Costa	6	2,9%
	Sierra	23	11,1%
	Selva	179	86,1%
	Total	208	100,0%
Nivel académico	Inicial	0	0,0%
	Primaria	58	27,9%
	Secundaria	142	68,3%
	Universidad	8	3,8%
	Total	208	100,0%

En la Tabla 4 se muestra las características demográficas de los trabajadores de las empresas castañeras, durante el periodo 2016, género, edad, lugar de procedencia y nivel

académico. Según el género, el 17,3% es masculino, mientras que el 82,7% es femenino. Asimismo, la mayoría se encuentra en una edad de 25 a 34 años (32,7%), una minoría entre 55 años a más (5.3%). En cuanto al lugar de procedencia un 2,9% son de la costa, el 11,1% son de la sierra y el 86,1% son de la selva. Así también, en el nivel de estudios, el 27,9% tiene un nivel primario; el 68,3% ha realizado su secundaria completa y, solamente, un 3,8% tiene un nivel de estudio superior.

Tabla 5.- Nivel de clima organizacional y sus dimensiones de los trabajadores de las empresas castañeras durante el año 2016.

	Género			
	Masculino		Femenino	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Comunicación Interna	3,8	,6	3,6	,7
Reconocimiento	2,9	1,1	2,8	1,0
Relaciones interpersonales en el trabajo	3,8	,7	3,8	,9
Calidad en el trabajo	3,7	,8	3,8	,8
Toma de decisiones	3,3	,9	3,4	1,0
Entorno Físico	3,5	1,0	3,5	1,0
Objetivo de la institución	3,3	1,1	3,6	1,1
Compromiso	3,8	,8	3,8	,9
Adaptación al Cambio	2,6	,6	2,8	,7
Delegación de actividades y funciones	3,4	,9	3,4	,9
Coordinación Externa	3,3	,9	3,6	1,0
Eficiencia en la productividad	3,4	,8	3,5	1,1
Clima Organizacional	3,4	,6	3,5	,6

La Tabla 5, muestra el nivel de percepción del clima organizacional y sus dimensiones de los trabajadores masculinos y femeninos de las empresas castañeras de Puerto

Maldonado. En cuanto a la primera variable 3.45 es el promedio de la escala Likert, que representa a los trabajadores que no están seguros del clima organizacional.

En cuanto a las dimensiones que representan a los trabajadores que están de acuerdo, se tiene los siguiente promedio de la escala Likert: Comunicación interna (3.8), relaciones interpersonales en el trabajo (3.8), calidad en el trabajo (3.7), entorno físico (3.5) y compromiso (3.8).

Las dimensiones que representan a los trabajadores no están seguros: Toma de decisiones (3.3), Objetivo de la institución (3.3), delegación de actividades y funciones (3.4) y coordinación externa (3.3), eficiencia en la productividad (3.4).

Las dimensiones que representan a los trabajadores que están en desacuerdo: Reconocimiento y adaptación al cambio.

Tabla 6.- Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones

	Género			
	Masculino		Femenino	
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
Satisfacción con la relación con sus superiores	4,9	1,8	5,0	1,5
Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	4,9	1,6	4,9	1,5
Satisfacción con la participación en las decisiones	3,7	1,1	4,0	1,1
Satisfacción con su trabajo	4,9	1,3	5,1	1,5
Satisfacción con el reconocimiento	4,5	1,8	4,9	1,7
Satisfacción Laboral	4,5	1,3	4,7	1,2

En la tabla 6 muestra el nivel de percepción de la satisfacción laboral y sus dimensiones de los trabajadores masculinos y femeninos de las empresas castañeras de Puerto



Maldonado. En cuanto a la segunda variable 4.6 es el promedio de escala Likert que representa a los trabajadores que están satisfechos.

En cuanto a las dimensiones que representan a los trabajadores que están satisfechos se tiene: satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento.

La dimensión que representa a los trabajadores que son indiferentes es la satisfacción con la participación en las decisiones.

Tabla 7.- Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

		Niveles en la satisfacción Laboral							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Niveles de clima organizacional	Bajo	33	15,9%	28	13,5%	0	0,0%	61	29,3%
	Promedio	16	7,7%	46	22,1%	23	11,1%	85	40,9%
	Alto	11	5,3%	15	7,2%	36	17,3%	62	29,8%
	Total	60	28,8%	89	42,8%	59	28,4%	208	100,0%

En la Tabla 7, establece la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado. Se encontró que el 22,1% de los trabajadores percibe un nivel promedio respecto al clima organizacional y satisfacción laboral, mientras que el 17,3% percibe un nivel alto y el 15,9%, un nivel bajo en ambas variables.

Tabla 8.- Prueba de chi cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral

	Nivel de Satisfacción Laboral		
	Chi-cuadrado	gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	63,426	4	,000*

\*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 8 se presenta la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa castañeras de Puerto Maldonado durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi – Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 63.426 y un p valor igual a 0,000 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral de los trabajadores. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los trabajadores perciben que experimental mayores niveles de satisfacción laboral.

### 1.19. Contrastación de Hipótesis

#### 1.19.1. Hipótesis General

$H_0$ : No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

$H_1$ : Existe relación entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

#### Regla de Decisión

Si  $p \text{ valor} > 0,05$  Se acepta la Hipótesis Nula.

Si  $p \text{ valor} < 0,05$  Se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 9.- Relación entre el clima organizacional y la dimensión con sus superiores

		Niveles en la satisfacción con la relación con sus superiores							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Niveles de clima organizacional	Bajo	34	16,3%	21	10,1%	6	2,9%	61	29,3%
	Promedio	18	8,7%	47	22,6%	20	9,6%	85	40,9%
	Alto	8	3,8%	20	9,6%	34	16,3%	62	29,8%
	Total	60	28,8%	88	42,3%	60	28,8%	208	100,0%

En la Tabla 9, establece la relación entre el clima organizacional y los niveles en la satisfacción en la relación con sus superiores en la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado se encontró que el 22,6% de los trabajadores tiene un nivel promedio en el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores, mientras que un 16.3% percibe un nivel alto en ambas variables y un 16,3% tienen un nivel bajo en el clima organizacional y satisfacción con la relación con sus superiores. Esto indica que mientras el clima organizacional mejore la satisfacción con la relación con sus superiores también mejorará.

Tabla 10.- Prueba de chi cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con la relación con sus superiores

	Niveles en la satisfacción con la relación con sus superiores		
	Chi-cuadrado	gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	51,249	4	,000*

\*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 10, se presenta la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores de los trabajadores de la empresa castañeras de Puerto Maldonado, durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi – Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 51.249 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción con la relación con sus superiores de los trabajadores.

### 1.19.2. Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con la relación con sus superiores, en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con la relación con sus superiores, en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

#### Regla de Decisión

Si p valor > 0,05 Se acepta la Hipótesis Nula.

Si p valor < 0,05 Se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 11.- Relación entre el clima organizacional y la dimensión condiciones físicas en el trabajo.

		Niveles en la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Niveles de clima organizacional	Bajo	27	13,0%	33	15,9%	1	0,5%	61	29,3%
	Promedio	14	6,7%	52	25,0%	19	9,1%	85	40,9%
	Alto	12	5,8%	20	9,6%	30	14,4%	62	29,8%
	Total	53	25,5%	105	50,5%	50	24,0%	208	100,0%

En la Tabla 11, establece la relación entre el clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado. se encontró que el 25% de los trabajadores tiene un nivel promedio en el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, mientras que un 14.4% percibe un nivel alto en ambas variables y un 13% tienen un nivel bajo en el clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo. Esto indica que mientras el clima organizacional mejore la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo también mejorará.

Tabla 12.- Prueba de chi cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.

	Niveles en la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo		
	Chi-cuadrado	gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	46,352	4	,000*

\*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 12, se presenta la relación entre el clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo de los trabajadores de la empresa castañeras de Puerto Maldonado, durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi-cuadrado se obtuvo el coeficiente de 46,352 y un p valor igual a 0,000 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.

### 1.19.3. Prueba de hipótesis específica 2

$H_0$ : No existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

$H_1$ : Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

### Regla de Decisión

Si  $p \text{ valor} > 0,05$  Se acepta la Hipótesis Nula.

Si  $p \text{ valor} < 0,05$  Se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 13.- Relación entre el clima organizacional y la dimensión participación en las decisiones.

		Niveles en la satisfacción con la participación en las decisiones							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Niveles de clima organizacional	Bajo	33	15,9%	28	13,5%	0	0,0%	61	29,3%
	Promedio	15	7,2%	52	25,0%	18	8,7%	85	40,9%
	Alto	9	4,3%	20	9,6%	33	15,9%	62	29,8%
	Total	57	27,4%	100	48,1%	51	24,5%	208	100,0%

En la Tabla 13, establece la relación entre el clima organizacional y satisfacción con la participación en las decisiones en el trabajo de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado. Se encontró que el 25% de los trabajadores tiene un nivel promedio en el clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones, mientras que un 14.4% percibe un nivel alto en ambas variables, y un 13% tienen un nivel bajo en el clima organizacional y satisfacción con la participación en las decisiones. Esto indica que mientras el clima organizacional mejore la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo también mejorará.

Tabla 14.- Prueba de chi cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con la participación en las decisiones.

	Niveles en la satisfacción con la participación en las decisiones		
	Chi-cuadrado	Gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	65,075	4	,000*

\*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 14, se presenta la relación entre el clima organizacional y satisfacción con la participación en las decisiones de los trabajadores de la empresa castañeras de Puerto Maldonado, durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi- cuadrado se obtuvo el coeficiente de 65,075 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es

decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción con la participación en las decisiones en el trabajo.

#### 1.19.4. Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con la participación en las decisiones, en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con la participación en las decisiones, en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

#### Regla de Decisión

Si  $p$  valor  $>$  0,05 Se acepta la Hipótesis Nula.

Si  $p$  valor  $<$  0,05 Se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 15.- Relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con su trabajo.

		Niveles en la satisfacción con su trabajo							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Niveles de clima organizacional	Bajo	29	13,9%	29	13,9%	3	1,4%	61	29,3%
	Promedio	14	6,7%	45	21,6%	26	12,5%	85	40,9%
	Alto	10	4,8%	20	9,6%	32	15,4%	62	29,8%
	Total	53	25,5%	94	45,2%	61	29,3%	208	100,0%

En la Tabla 15, establece la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo en las empresas castañeras de Puerto Maldonado. Se encontró que el 21.6% de los trabajadores tiene un nivel promedio en el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo, mientras que un 15.4% percibe un nivel alto en ambas variables y un 13.9% tienen un nivel bajo en el clima organizacional y satisfacción con su trabajo. Esto indica que mientras el clima organizacional mejore la satisfacción con su trabajo también mejorará.

Tabla 16.- Prueba de chi cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con su trabajo.

	Niveles en la satisfacción con su trabajo		
	Chi-cuadrado	gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	42,924	4	,000*

\*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 16, se presenta la relación entre el clima organizacional y satisfacción con la participación en las decisiones de los trabajadores de la empresa castañeras de Puerto Maldonado, durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi – cuadrado se obtuvo el coeficiente de 42,924 y un p valor igual a 0,000 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción con su trabajo.

#### 1.19.5. Prueba de hipótesis específica 4

$H_0$ : (Hipótesis Nula) No existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con su trabajo en las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

$H_1$ : Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con su trabajo en las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

#### Regla de Decisión

Si  $p \text{ valor} > 0,05$  Se acepta la Hipótesis Nula.

Si  $p \text{ valor} < 0,05$  Se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.



Tabla 17.- Relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con el reconocimiento.

		Niveles en la satisfacción con el reconocimiento							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Niveles de clima organizacional	Bajo	33	15,9%	27	13,0%	1	0,5%	61	29,3%
	Promedio	16	7,7%	49	23,6%	20	9,6%	85	40,9%
	Alto	6	2,9%	22	10,6%	34	16,3%	62	29,8%
	Total	55	26,4%	98	47,1%	55	26,4%	208	100,0%

En la Tabla 17, establece la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento en las empresas castañeras de Puerto Maldonado. Se encontró que el 23.6% de los trabajadores tiene un nivel promedio en el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento, mientras que un 16.3% percibe un nivel alto en ambas variables y un 15.9% tienen un nivel bajo en el clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento. Esto indica que mientras el clima organizacional mejore la satisfacción con el reconocimiento también mejorará.

Tabla 18.- Prueba de chi cuadrado de Pearson para la correlación entre clima organizacional y los niveles en la satisfacción con el reconocimiento.

Niveles en la satisfacción con el reconocimiento			
	Chi-cuadrado	Gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	63,359	4	,000*

\*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 18, se presenta la relación entre el clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores de la empresa castañeras de Puerto Maldonado, durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi – Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 63,359 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción con el reconocimiento.

### **1.19.6. Prueba de hipótesis específica 5**

$H_0$ : No existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con el reconocimiento en las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

$H_1$ : Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción con el reconocimiento en las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016.

#### **Regla de Decisión**

Si  $p$  valor  $> 0,05$  Se acepta la Hipótesis Nula.

Si  $p$  valor  $< 0,05$  Se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

### **1.20. Discusión**

#### ***Propósito y objetivo de investigación***

El propósito de la presente investigación es confirmar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral mediante la percepción de los trabajadores de las empresas castañeras de puerto Maldonado, durante el año 2016.

#### ***Limitaciones del estudio***

No se realizó la prueba de normalidad a pesar de que los datos recogidos corresponden a los 208 encuestados porque se realizó el estadístico no paramétrico de chi- cuadrado para la relación entre ambas variables. Se realizaron pruebas pilotos para establecer la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral. Meliá y Pieró (1989) de la Universidad de Valencia en España, aplicaron en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1 en Chile, citado por (Chiang et al., 2007), con una confiabilidad de 0,92, usaron el método empírico descriptivo transversal, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ).

#### ***Resultados comparados con la teoría***

En la investigación los resultados giran alrededor del estudio que establece una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se encontró que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras. Esto coincide con el clásico estudio de Benjamin Schneider y Robert Snyder, (Arias Gallegos & Arias Cáceres, 2014), quienes en 1975 reportaron que existe

relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de tal manera que a mejor clima percibido más satisfecho estarán las personas. De la misma manera Rodríguez (2011), reporta la evidencia que existe una relación significativa entre el clima, satisfacción y el desempeño, citado por Peña et al. (2015). También se halló que el clima organizacional está relacionada con la dimensión relación con sus superiores, que es confirmado por un estudio realizado por De la Rosa & Carmona (2010), quienes en sus investigaciones desarrolladas han demostrado que los empleados que mantienen buena relación con sus superiores obtienen mayores niveles de rendimiento, de satisfacción y compromiso (Liden et al., 2000; Lee, 2005; Ansari et al., 2007). Así también el clima organizacional se relaciona con la dimensión satisfacción con el entorno físico, Castellanos (2007), menciona que el clima influye mucho en el comportamiento de los trabajadores que el entorno físico de la empresa representa un riesgo psicosocial del cual puede tener diversos orígenes, causas, efectos y consecuencias a los que se ve expuesto un trabajador en un contexto organizacional, citado por Abello Bolívar & Lozano Torres (2013). También el clima organizacional con la dimensión participación en las decisiones tiene relación y es una de las dimensiones fundamentales del clima laboral es, sin duda, la base de cualquier sistema democrático, así lo expresa Bataller (2006) y Chiavenato (2007) la necesidad de buscar esta participación en las soluciones negociadas de la institución, lo cual genera un clima de cordialidad en la institución (Albañil Ordinola, 2015). Así mismo, el clima organizacional está relacionado con la dimensión satisfacción con el trabajo.

Weinert (1985: 297-8) propone las siguientes razones: a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias. c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo (Caballero, 2002). Davis y Newstrom (2003) señalan que la satisfacción en el trabajo también está relacionada con tres actitudes de los empleados; dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo (Fuentes, 2012).

Por último, Cea, Gibert, Moltedo y Muñoz (2006), citado por Cubillos, Velásquez, & Reyes (2014) mencionan que el clima organizacional se relaciona con la dimensión reconocimiento porque resultan en un buen clima laboral el reconocimiento oportuno por el trabajo realizado, la oportunidad de crecer dentro de la organización. Peya Gascóns (2008) mencionó que el reconocimiento al trabajo que se realiza, una plantilla adecuada y suficiente, las buenas relaciones entre los miembros del equipo, el sueldo, el compromiso con la organización y la implicación profesional están estrechamente relacionados con la satisfacción

laboral que tiene relación con el nivel de autonomía y las condiciones laborales, (Gonzales Regalado, 2015)

### ***Resultados comparados con otros resultados***

Para la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral se obtuvo mediante la prueba de Chi – cuadrado un coeficiente de 63.426. Mientras que en el trabajo de Arias Gallegos & Arias Cáceres (2014) el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una pequeña empresa del sector privado, en Arequipa, Perú tuvo moderadamente ( $r= 0,229$ ), pero no de manera significativa.

Para la relación entre el clima organizacional y la dimensión relación con sus superiores, mediante la prueba de chi-cuadrado, se obtuvo un coeficiente de 51,249 y clima organizacional con satisfacción con su trabajo obtuvo un coeficiente de 42,924. En el trabajo de Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2006) clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “evaluación en una empresa pública chilena”, se halló una relación significativa en la supervisión (relación con sus superiores) con un coeficiente de 0,452 y tarea en el trabajo actual (satisfacción con su trabajo) con un coeficiente de 0,477, se presentó una relación positiva aplicándose el estadístico de Pearson.

Para la relación clima organizacional y la dimensión condiciones físicas en el trabajo se obtuvo mediante la prueba de Chi- cuadrado, un coeficiente 46,352 y clima organizacional con la dimensión satisfacción con el reconocimiento obtuvo un coeficiente de 63,359. En el trabajo de Chiang, Salazar, & Nuñez (2007) titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1”, se encontró una relación significativa con la dimensión condiciones físicas en el trabajo, con un coeficiente de 0,813 y la dimensión con el reconocimiento con un coeficiente de 0 (muy baja).

Por último, el clima organizacional con la dimensión participación en las decisiones obtuvo un coeficiente de 65,075. En el trabajo Del Toro, Salazar, & Gómez (2011) “Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería”, se encontró un coeficiente de rho Spearman de 0,484 esto indica que existe una correlación positiva.

### ***Evaluación de las hipótesis***

Se demostró que el clima organizacional está significativamente relacionado con la satisfacción laboral (63,426) con un p valor igual a 0,000 ( $p$  valor  $< 0.05$ ) con un nivel de confianza de 95% que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, que a mayor clima organizacional los trabajadores perciben que experimentan mayores niveles de satisfacción laboral. Como lo mencionan (Rodríguez M. et al., 2011), en su trabajo "Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal Chilena", afirmó que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (0,413) con un p-valor  $< 0.05$  y un nivel de confianza de 95%, donde mencionan que a mejor clima percibido más satisfechos estarán las personas.

Se encontró que el clima organizacional y las dimensiones relación con sus superiores, condiciones físicas en el trabajo, participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento están fuertemente relacionados, porque se observó un valor calculado de  $p= 0.000$ . De esta manera (Ruíz, Reborado, & Jiménez, 2013), en su trabajo "Percepción del clima y satisfacción laboral en la empresa Bimbo de Papantla Veracruz, donde hace mención a sus resultados que a mejor clima percibido las personas están satisfechas, excepto en la dimensión reconocimiento, ya que no se sienten satisfechos con el reconocimiento que ofrece la empresa.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Las conclusiones son elaboradas a partir de los resultados más importantes encontrados a lo largo del estudio. Por lo cual se dará respuesta a las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación.

#### **1.21. Conclusiones**

Después de realizar la investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos de la misma se concluye que:

- Existe relación entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación 63.426, y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), lo cual se asevera en otros trabajos de investigación de diferentes sectores y países.
- Existe relación entre la variable clima organizacional y la dimensión relación con sus superiores con un coeficiente de correlación 51.249 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), donde el clima organizacional se relaciona positivamente con sus superiores, a través de su definición instrumental, de supervisión, las relaciones personales con sus superiores; la forma en la que sus superiores juzgan su trabajo, y el apoyo que reciben de sus superiores, los cuales son de importancia para los trabajadores y son visibles en primera instancia.
- Existe relación entre la variable clima organizacional y la dimensión condiciones físicas en el trabajo con un coeficiente de correlación 46,352 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), donde el clima organizacional se relaciona positivamente con las condiciones físicas en el trabajo, a través de su definición instrumental; la ventilación, iluminación, el entorno físico y el espacio del lugar que tienen, la limpieza y temperatura. Estos elementos dan comodidad para el trabajador.
- Existe relación entre la variable Clima Organizacional y la dimensión participación en las decisiones, con un coeficiente de 65,075 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), donde el clima organizacional se relaciona positivamente con la participación en las decisiones, a través de su definición instrumental; el cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes laborales, la negación de pedidos sobre los aspectos laborales que el trabajador hace, la participación en su unidad y grupo de trabajo relativos a la empresa, la igualdad y justicia que ellos reciben y la capacidad de decidir

autónomamente relativos al trabajo. Pues estos elementos hacen que el trabajador se sienta seguro y que la empresa le brinda toda la confianza que ellos necesitan para sentirse cómodos.

- Existe relación entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con su trabajo, con un coeficiente 42,924 y un p valor igual a 0,000 ( $p$  valor  $< 0.05$ ), donde el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción con su trabajo a través de su definición instrumental; las oportunidades que se les ofrece en el trabajo de realizar cosas en la que ellos destacan y de hacer cosas que les gustan, la satisfacción que le produce su trabajo y los objetivos y metas que debe alcanzar, también estos elementos brindan seguridad en el trabajo.
- Existe relación entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con la remuneración, con un coeficiente 63,359 y un p valor igual a 0,000 ( $p$  valor  $< 0.05$ ) donde el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción con la remuneración a través de su definición instrumental; encontrando que existe equidad en las oportunidades de promoción, la formación que ofrece la empresa y el salario que recibe, por ende las empresas castañeras están acorde con el trabajador.

## **1.22. Recomendaciones**

Durante el desarrollo de la investigación se ha identificado aspectos fundamentales, los cuales se deben mejorar para brindar un mejor clima y satisfacción laboral al trabajador.

Luego de analizar los resultados obtenidos de cada variable con sus respectivas dimensiones se ha identificado que los aspectos que son mayormente observados por el trabajador en el clima organizacional son: reconocimiento y adaptación al cambio. De tal manera que se tiene que brindar capacitaciones posibilidades para el desarrollo personal de los trabajadores, también se tiene que brindar reconocimiento verbal y escrito, fortalecer los puntos débiles de los trabajadores. En cuanto a adaptación al cambio, poner mayor comprensión por parte de la empresa ante los cambios que pueda realizar la organización, ya sea dentro del área o de nuevas tecnologías.

Por otra parte, el aspecto que se ha observado por el trabajador en la satisfacción laboral es el de la satisfacción con la participación en las decisiones, considerar la participación de los trabajadores en las decisiones en el grupo de trabajo con la implementación de sugerencias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abello Bolivar, A. J. & Lozano Torres, D. (2013). Importancia de los Factores de Riesgo Psicosocial y clima Organizacional en el Ambito Laboral., 48. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v27n1/v27n1a2.pdf>
- Abril Bolaños, C. J. (2014). “Delegacion” destreza vital de un buen lider. *Journal of Management*, 14.
- Acosta, B. & Venegas, C. (2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera : Un estudio exploratorio. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 10.
- Aguilar Joyas, J. C. (2010). Cultura organizacional y la toma de decisiones. Caso para empresas Pymes de Cali. *Administrative Science Quarterly*, 18.
- Aguilar, O., & Fandos, C. (2014). Variación en la percepción de justicia como resultado de la comparación con otro consumidor en un contexto de recuperación del servicio. Aplicación a las compañías aéreas. *Revista Española de Investigación En Marketing ESIC*, 18(2), 93–107. <http://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.06.003>
- Aguirre, D. (2009). Satisfaccion Laboral De Los Recursos Humanos De Enfermeria. Factores Que La Afectan. *Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana Facultad de Enfermería Lidia Doce Sánchez*, 8(4), 0 – 0.
- Albañil Ordinola, A. (2015). El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura.
- Alcantara Moreno, G., & Rivas Suarez, E. (2015). Factores motivacionales intrinsecos que promueven la satisfaccion laboral del personal de enfermeria.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Saéñz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relacion con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. *Administrative Science Quarterly*, 72.
- Alonso Martín, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración, 49–63.
- Alvarez Yanes, R. (2013). Satisfaccion y reconocimiento laboral de los empleados adventista de Montemorelos. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal Labor Satisfaction of Workers at a Public Health Clinic in Mexico City. *Psicología Iberoamericana*, 15, 34 – 43.



- Arcila, H. (2011). Medición de niveles de bienestar subjetivo o felicidad, de una muestra a conveniencia, de los afiliados al programa para la salud psicofísica. *Universidad de Antioquia*, 176. Retrieved from [http://avido.udea.edu.co/autoevaluacion/documentos/bienestar/prosa\\_investigacion\\_felicidad.pdf](http://avido.udea.edu.co/autoevaluacion/documentos/bienestar/prosa_investigacion_felicidad.pdf)
- Arias Gallegos, W. & Arias Cáceres, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191.
- Arnau Sabates, L. (2013). Desempleo y orientación para la carrera: Aplicación y evaluación de un programa de adaptación a los cambios profesionales en la adultez. *Educación Y Futuro*, 210–232. <http://doi.org/10.5944/educ>
- Baena, E., Sanchez, J. J., & Montoya, O. (2003). El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas. *Scientia et Technica*, 23(23), 61–66.
- Balarezo Toro, B. D. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.
- Becerra, M. & Ogando, R. (2008). La participación de los trabajadores en la toma de decisiones de sus empresas. *Realidades y regulaciones*, 720. <http://doi.org/10:0-8400-5444-0>
- Benedito, M., Bonavia, T. & Llinares, L. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral, *46010(17)*, 59–74.
- Bernal Gonzales, I., Pedraza Melo, N. & Sánchez Limón, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Administrative Science Quarterly*, 31, 8–19.
- Bernardina Benito, M. (2009). Las Relaciones Interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacción. *relationship of organizational climate and job satisfaction*, 1–20.
- Bethencourt, J. & Cabrera, L. (2011). Personalidad y toma de decisiones vocacionales en universitarios. *Journal of Educational Research, Assessment and Evaluation*, 1–15.
- Bigné, J. E. & Andreu, L. (2004). Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. *Cuadernos de Economía Y Dirección de ...*, 89–120. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143456>
- Blanco, E. (2010). Objetivos Claros clave del éxito en la gestión empresarial. Retrieved from [http://www.inec.gob.ec/nuevo\\_inec/objetivos.html](http://www.inec.gob.ec/nuevo_inec/objetivos.html)

- Bobbio, L. &, & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima- Perú.
- Bustamante Ospina, E. (2013). La comunicación interna y la promoción de la salud estudio de caso en Madrid salud. *Departamento de Publicidad, Relaciones Públicas Y Comunicación Audiovisual*.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “ satisfacción en el trabajo ” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum Y Formación Del Profesorado*, 6(1-2), 1–10.
- Caballero Rodriguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo ” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum Y Formación Del Profesorado*, 6(1-2), 1–10.
- Calviño, M., López, V., & Zas, B. (2007). La Satisfacción Laboral y Participación, 1–18. Retrieved from <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales06/fscommand/60ZLC1120.pdf>
- Cardona, D. &, & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional, 30, 184–189.
- Castro, M., Contreras, J. &, & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploracion cualitativo.
- Castro Pinzón, M. &, & Jiménez Rubiano, L. (2008). Caso Unionconsulting: estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna.
- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil). *Universidad Autonoma de Barcelona*, 7(3), 570. Retrieved from <http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1>
- Cequea Mirza, M., Núñez Bottini, M., & Rodríguez Monroy, C. (2000). Nota técnica factores grupales que inciden en la productividad, (1), 1–12.
- Chavez, E. (2010). Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ese hospital san vicente de paúl del municipio de apía- risaralda. *Igarss 2014*, (1), 1–5. <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Chiang, M., Salazar, C. &, & Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61–76.
- Chiang, Méndez, & Sánchez. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el

desempeño: Caso empresa de retail.

- Chiang Vega, M. M., & Martínez, K. A. K. (2009). Estudio empirico de la vida laboral, cuatro indicadores: Satisfaccion Laboral, condiciones y medio ambiente en el trabajo, organizacion e indicador global, sectores privado y publico. *empirical study of quality of labor life, four indicators: labor satisfaction, conditions and environment of the work, organization and global indicator, private and public sectors. development, application and validation of the instrument. (english)*, 8(1), 23–50.
- Cobos, E. (2014). “Incidencia de los grafismos en la coordinación visomotora en niños y niñas de 5 años del jardin de infantes francisco de orellana, de la ciudadde riobamba durante el periodo lectivo 2009- 2010”. *Educación Y Futuro*.
- Cruz Mejia, P. A. (2006). Incidencias de la adaptación al cambio en la creación de capacidades, fuentes de ventajas competitivas en el sector de la confección de la mediana y gran empresa del eje cafetero. *Administrative Science Quarterly*, 1–174.
- Cubillos, B., Velásquez, F. & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69–73. [http://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](http://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Cuervo, M. (2011). Comunicación Interna y formación profesional. *Cuadernos Del Centro de Estudios En Diseño Y Comunicación. Ensayos*, (35), 95–105.
- Da Silva, M. (2006). Nuevas Perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional, 1–205.
- de Frutos, J. A., González, P., Maíllo, A., Peña, J. I., & Riesco, M. (2007). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid. *Educación Y Futuro*, 17, 9–42.
- De la Rosa, D. & Carmona, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, 26, 112–132.
- Del Toro, J. ;, Salazar, M. & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clio America*, 5(10), 204–227.
- Díaz, A., & Díaz, E. (2016). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfaccion de los trabajadores de la empresa “Multiplus EIRL” Trujillo, la Libertad 2016.
- Díaz, G., Peña, M. & Castellanos, B. (2014). El liderazgo y las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional. *Leadership and Interpersonal Relationships within the Organizational Climate. (English)*, 2(1), 1–10. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=95849308&lang=es&site=ehost-live>

- Díaz, H., & Fuentes, E. (2013). La comunicación en la empresa familiar, principal elemento en la preservación de la armonía familiar. *Revista Internacional de Administración Y Finanzas*, 6(3), 95–114. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=82233630&lang=es&site=ehost-live>
- Domingo, M. &, & Nieto, F. J. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo: Revista Andaluza de Relaciones Laborales*, 1(2002), 189–200. Retrieved from <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf?sequence=1>
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*. Escuela de Ciencias de la Administración. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419&info=resumen&idioma=ENG>
- Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71–84. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3698512.pdf>
- El Comercio. (2014, September 2). ¿Te valoran en tu trabajo? el 71% no se siente apreciado. *Educar*, p. 1. Perú. Retrieved from <http://elcomercio.pe/economia/peru/crees-que-te-valoran-tu-trabajo-71-siente-que-no-noticia-1754224>
- Farfán Manrique, M. E. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. *Psicología Educativa*, 158.
- Feris, T. &, & Castro, M. (2013). La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fernández, G. F.-M., & Pérez, F. R. (2005). Calidad De Vida Y Salud: Planteamientos Conceptuales Y Métodos De Investigación1. *Territoris*, 5(5), 117–135. Retrieved from [http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/territoris/index/assoc/Territoris\\_2005v/5p117.dir/Territoris\\_2005v5p117.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/territoris/index/assoc/Territoris_2005v/5p117.dir/Territoris_2005v5p117.pdf)  
<http://www.raco.cat/index.php/Territoris/article/viewFile/117017/147939>

- Fernández Parra, A. (1997). Comportamiento. *Psicología Educativa*.
- Ferrero Berlaga, J. (2011). Estudio de la satisfacción laboral en los yeseros, 19, 53–56.
- Ferro, M., Páez, F., Bermúdez, M., Velosa, J. & Gómez, M. (2011). Evaluación del clima organizacional en la Facultad de Odontología de la Pontificia Universidad Javeriana desde una perspectiva integradora y participativa. *Univ. Odontol*, 31(66), 83–95. Retrieved from <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revUnivOdontologica/article/download/2716/1992>
- Freire Chávez, M. (2013). “*El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de tungurahua*”.
- Fuente, Berné, Pedraja, & Rojas. (2009). Análisis de Eficiencia Técnica y Productividad del Marketing para una Compañía de Seguros de Vida. Technical Efficiency and Marketing Productivity : Case of a Life Insurance Company, 59(Julio), 44–59.
- Fuentes, S. (2012). “ Satisfacción laboral y su influencia en la productividad ” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango). *Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*, (34), 3 – 89.
- Gallardo, R. Y. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 193–201. Retrieved from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272010000200009&script=sci_arttext)
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *En Contribuciones a Las Ciencias Sociales*. Retrieved from [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- García, I. & Sánchez, E. (2006). *La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*.
- García, Maldonado, & Ramírez. (2015). Determinación de las diferencias de género usando las escalas de limitaciones en el trabajo (wlq), compromiso organizacional (oc) y MBI de maslach en un grupo de servidores públicos del sector salud. *Revista Internacional de Administración Y Finanzas*, 21–37.
- García Menéndez, D. (2011). Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo.
- García, & Real. (2013). Confianza como consecuencia del compromiso percibido : Implicaciones sobre el aprendizaje y la innovación Trust as a consequence of perceived

- commitment: Implications on learning and innovation, 13(Año), 95–124.  
<http://doi.org/10.5295/cdg.l10282jg>
- Gargallo Castel, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad Y Mercados Globales*, 563–575. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951&info=resumen&idioma=SPA>
- Gómez, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología*, 11(47), 97–113. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Diseño,+construcción+y+validación+de+un+instrumento+que+evalúa+clima+organizacional+en+empresas+colombianas,+desde+la+teoría+de+respuesta+al+ítem#0>
- Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburrá-colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225–236.
- Gonzales Regalado, W. (2015). Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 180. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- González, López, & Sánchez. (2010). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *La Productividad Desde Una Perspectiva Humana: Dimensiones Y Factores.*, 7(2), 549–584. <http://doi.org/10.3926/ic.194>
- González, M. a., & Soler, M. O. (2009). El proceso de toma de decisiones profesionales a través del coaching. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(2), 877–900.
- González, Paoloni, Rinaudo, & Donolo. (2012). Interés situacional en clase de Lengua Española en secundaria: relaciones estructurales con el compromiso, el desapego y el rendimiento Situational Interest in Spanish Language Class on Secondary Education: Structural Relations with Engagement, Disaffecti. *Ciencias de Educación*, 1–32.
- González, & Sánchez. (2014). La formulación de los objetivos instructivos en el contexto del currículo docente Formulation of instructional objectives in the educational curriculum, 28(3), 467–481.
- Güell, L. (2015). maestros .
- Guillén del Campo, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones Organizational climate of Editorial Ciencias

- Médicas based on the analysis of two dimensions, *39*(2), 242–252.
- Guzmán Salgado, O. D. (2011). El papel de la percepción en la toma de decisiones de la alta dirección, *(12)*, 156–173.
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral.
- Hernández Herrera, C. (2006). La motivación y satisfacción laboral del personal docente del conalep (caso de estudio plantel iztapalapa I).
- Herranz de la Casa, J.M, Tapia Frade, A., Lázaro, a. V. (2009). La comunicación interna en la universidad. Investigar para conocer a nuestros públicos. *Revista Latina de Comunicación, 64*, 262–274. <http://doi.org/10.4185/RLCS-64-2009-822-262-274>
- Herrera Caballero, J. M., & Sánchez Guevara, I. (2012). Satisfacción Laboral En Trabajadores Del Ipn. Un Análisis Estructural. *Ra Ximhai, 8*(2), 217–232.
- Hesse, H., Gómez, R. &, & Bonales, J. (2010). Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia , Michoacán , México climate. *Escenarios, 8*(2), 41–50.
- Honneth, A. (2006). El reconocimiento como ideología. *Isegoría*.
- Jaime, P. &, & Araujo, Y. (2005). Clima y Cultura Organizacional: ¿ Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *Decisiones Organizativas, 2*, 296–324.
- Jimenez Diaz, M. (2009). “*Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador.*”
- Lemos, L. (2012). Estudio de los factores de satisfacción laboral en el personal de área administrativa de la compañía Manrique seguridad de la ciudad de Guayaquil, año 2012. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53*(9), 1689–1699. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- León Tazza, B. A. (2011). Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas - Región Callao.
- López, U. (2013). “ *Clima Organizacional.*”
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. &, & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un analisis cuantitativo riguroso de su relacion. *AD-Minister, (26)*, 5–15. <http://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Mañas Rodríguez, M. Á., González Romá, V. &, & Pieró, J. M. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias.* (J. M. P. Miguel Ángel Mañas Rodríguez, Vicente González Romá, Ed.) (Ilustrada). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=d->

- ADwqBvwzIC&pg=PA35&lpg=PA35&dq=enfoque+interactivo+en+el+clima+organizacional&source=bl&ots=z2\_qaLUZMh&sig=vCozfARnhUgVFqddnVwdKoryAhM&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0zJavqZvMAhVGYiYKHac3DAwQ6AEIRTAf#v=onepage&q&f=false
- Mariño Arevalo, A. (2014). Las relaciones de poder y la comunicación en las organizaciones : una fuente de cambio. *Las Relaciones de Poder Y La Comunicación En Las Organizaciones : Una Fuente de Cambio*, (24), 119–141.
- Márquez, R. (2009). Proceso de medición del grado de satisfacción laboral y el clima organizacional de “sc consultores.”
- Martín, I. (2013). Retos de la comunicación corporativa en la sociedad del conocimiento: de la gestión de información a la creación de conocimiento organizacional. *Signo Y Pensamiento*. Retrieved from <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/4594>
- Martínez De Ita, M. E. (1994). El concepto de productividad en el análisis económico., 33.
- Martínez Galicia, R. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013, 1–60. Retrieved from [http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/crecimiento\\_microbiano.pdf](http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/crecimiento_microbiano.pdf)
- Mclauchlan Bakic, A. (2002). Estudio de la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo y técnico asistencial de la Clínica estomatológica de la facultad de estomatología de la universidad peruana Cayetano Heredia- Agosto del 2002, 35(1), 5–10.
- Meza, G. de. (2011). Delegación de la autoridad en el liderazgo. *Revista Científica de Enfermería*, X, 24–29.
- Montero, L., Rojas, M. & Méndez, R. (2014). Satisfacción laboral y relaciones de género en la universidad Job Satisfaction and Gender Relations in the Industrial University of Santander , Colombia, 2010–2014.
- Monteza chanduvi, N. E. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud chiclayo, 2010.*
- Montoya, J. (2014). Evaluación de la satisfacción laboral y el valor percibido por el empleado en la cámara de comercio de santa rosa de cabal. *Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015*, 1. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Morales, V., & Tirapé, R. (2012). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aerostar S.A., (10), 16.
- Morocho Cáceres, L. M. (2010). “liderazgo transformacional y clima organizacional de las



instituciones educativas de la ciudad satélite santa rosa región callao.”

- Moyano Fuentes, J., Bruque Cámara, S., & Eisenberg, J. (2007). La influencia de las redes sociales en la adaptación de los trabajadores al cambio tecnológico. *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa*, 10(31), 147–169. [http://doi.org/10.1016/S1138-5758\(07\)70086-5](http://doi.org/10.1016/S1138-5758(07)70086-5)
- Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas En Educación,”* 8(1), 1–27. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de La Construcción*, 9(1), 4–16. <http://doi.org/10.4067/S0718-915X2010000100002>
- Omar, A., & Urteaga, A. F. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 9(1), 79–92.
- Orihuela Lipa, A. G. (2016). “satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud tambopata, puerto maldonado del 2016” tesis.
- Ortíz Delgadillo, K. (2013). Satisfacción laboral y detención de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil.
- Pasini, S. & Rivas, G. (2013). *Clima organizacional, su aplicación en empresas del Uruguay. Administrative Science Quarterly.*
- Patlán, M. & H. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral, 1–20.
- Pecino Medina, V., Mañas Rodríguez, M., Díaz Fúnez, P., & López Puga, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario Introducción. *Anales De Psicología*, 31(2), 658–666.
- Peña Cárdenas, M., Chávez Macías, G., & Agüero Rodríguez, C. (2013). Factores del clima organizacional de una pequeña empresa, 8(2), 704–709.
- Peña, M., Díaz, M. G., & Carrillo, A. (2015). Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Empresa Familiar. *Revista Internacional de Administración Y Finanzas*, 8(1), 37–50.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación Y Postgrado*, 21(2), 231–248.
- Pérez, S. & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con

- la satisfacción laboral, 31(1).
- Pérez Segredo, M. A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización *Organizational climate in the change management for the development of the organization*, 39(2), 385–393.
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Retrieved from <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/handle/unapiquitos/363>
- Picón Duarte, A. M. (2008). *Estudio de clima organizacional en la empresa colombiana de extrucol S.A.*
- Pons, F. & Ramos, J. (2012). Influencia de los Estilos de Liderazgo y las Prácticas de Gestión de RRHH sobre el Clima Organizacional de Innovación. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 28(2), 81–98. <http://doi.org/10.5093/tr2012a7>
- Pujol, L. (2014). Satisfacción laboral del cuerpo académico de la facultad de Cs. Económicas y sociales de la universidad nacional de Mar del plata. Un estudio descriptivo-correlacional de los resultados obtenidos. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Quijano, R., Magaña, D. & Pérez, C. (2011). Pertenencia y compromiso: Factores Relevantes en la transición Generacional de empresas familiares. caso constructoras campeche, mexico, 27(121), 99–113.
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 43.
- Ramírez Roja, A. R., & Benítez Guadarrama, J. G. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22(8), 33–42.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.
- Reddin J, W. (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad.
- Ríos, M., Téllez, M. & Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría Y Administración*, 231.
- Riveros, P., & Rojas, L. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias* .... Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4113705>

- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2006). Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: "evaluación en una empresa pública chilena". *Cepa.Utalca.Cl*, (1968). Retrieved from [http://cepa.utralca.cl/Pdf/Reodriguez\\_et\\_al\\_2008.pdf](http://cepa.utralca.cl/Pdf/Reodriguez_et_al_2008.pdf)
- Rodríguez, E. (2007). Estilos de liderazgo, toma de decisiones estratégicas y eficacia: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Interciencia*, 32(8), 522–528.
- Rodríguez, E., Pedraja, L. & Araneda, C. (2013). El proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa en empresas privadas del norte de Chile Decision-making process and organizational performance in private companies in northern Chile, 21, 328–336.
- Rodríguez M., A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219–234. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3899629.pdf>
- Royo Villada, P. A. (2005). Prensa y convergencia tecnológica: Claves para la definición de un nuevo modelo de negocio periodístico en la Era Digital. *Zer*, 20, 411–424.
- Roldán Gómez, A. (2011). Dimensión de la empresa. Una prospectiva de la empresa en la constitución y su impacto social desde la delegación. *Administrative Science Quarterly*, 315–346.
- Romañá Blay, T. (1992a). Entorno físico y educación. Hacia una pedagogía del espacio construido por el hombre.
- Romañá Blay, T. (1992b). Entorno físico y educación. Hacia una pedagogía del espacio construido por el hombre.
- Ruiz, J., Silva, N. & Vanga, M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(43), 417–441.
- Ruiz, S., Reboredo, J. & Jiménez, A. (2013). Percepción del Clima y satisfacción laboral en la empresa Bimbo de Papantla, Veracruz. *Revista Electrónica Medicina, Salud Y Sociedad*, 3(3), 1–18.
- RVR. (1995). *La Santa Biblia*. (Sociedad Bíblica Colombia, Ed.) (Sociedad B).
- Salud, M. de. (2014). Plan de intervención para la mejora del clima organizacional RD 326-2014-SA-DG-INR.pdf.
- Sánchez. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, 104.

- Sánchez, E. (2000). La definición de participación, 1–10.
- Sanchez Sellero, M. C., Sanchez Sellero, P., Cruz Gonzalez, M. M., & Sanchez Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España.
- Sánchez Sellero, M. C., Sánchez Sellero, P., Sánchez Sellero, F. J. &, & Cruz Gonzáles, M. M. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en españa. *REvista de Administração de Empresas*, 54(5), 537–547.
- Sandoval Téllez, M. (2004). comunicación organizacional. *El Aprendizaje Organizacional Como Respuesta Al Cambio. Su Relación Con El Desarrollo, comportamiento Y La Comunicación Organizacional: Una Visión General de Las Empresas de Comercio Y Servicio En La Ciudad de Puebla.*, 42–75.
- Santamaria, E. &, & Gutierrez, E. (2014). Diagnóstico de la productividad en microempresas en el sector comercio en toluca, estado de méxico, 2013, 9(2), 918–927.
- Santos, S. ., Lopez, M., Varez, P. &, & Sabater, A. (2010). Visión del profesional de enfermería sobre el entorno como parte integrante del metaparadigma. *Revista Electrónica Cuatrimestral de Enfermería*, 1–11.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Organizational climate in the change management for the development of the organization*, 39(2), 385–393.
- Segurado, A., Agulló, E., Rodríguez, J., Agulló, S., Boada, J. &, & Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local. *Psicothema*, 20(4), 739–744.
- Sellero, S., Carmen, M., & Sellero, S. (2014). Incidencia de las características personales e inherentes al empleo sobre la satisfacción de los trabajadores en España \*, 5731.
- Serrano, J. &, & Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Articulos de Reflexión*, 5(11), 117–125.
- Solarte García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual The Organizational Climate and its Diagnosis a Conceptual Approximation.
- Sommers, G. (2008). Cooperativismo, cambio y ecología organizacional: el caso de la cooperativa pesquera artesanal “la palma” del soconusco, chiapas. *Ciencias Sociales Y Humanidades*.
- Távora, C. (2015). Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación reural de fe y alegría N° 48 de malingas- tambogrande.

- Tello, F. (2011). Las esferas de reconocimiento en la teoría de Axel Honneth. *Revista De Sociología*, 26, 45–57. Retrieved from <http://desarrollo.sociologia.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2013/03/Las-esferas-de-reconocimiento-en-la-teoría-de-A-Honneth-2011.pdf>
- Tonda Monllor, E. M. (2007). El medio o entorno físico y social como punto de partida de los primeros aprendizajes.
- Torrelles Nadal, C., Coiduras Rodríguez, J. L., Isus Barado, S., Carrera Farran, F. X., París Mañas, G., & Cela Ranilla, J. M. (2012). Profesorado : revista de curriculum y formación del profesorado, 3(Diciembre). Retrieved from <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/94159>
- Vargas Pardo, L. M. del R. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón- Lambayeque. Retrieved from <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/415>
- Vásquez Sosa, S., & Melissa. (2007). Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza , 2006, 1–139.
- Vega, C., Botello, S., Rivera, H. & Partido, N. (2008). Clima Organizacional Y Satisfaccion Laboral En Organizaciones Del Sector Estatal (Instituciones Publicas ) Desarrollo, Adpatacion Y Validacion De Instrumentos. *Revista De Humanidades Y Ciencias Sociales*, 2(23), 6685.
- Vuotto, M., & Arzadun, P. (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral Mirta Vuotto Paula Arzadun. *Publicación Del Centro de Estudios de Sociología Del Trabajo*. Retrieved from [file:///C:/Users/user/Downloads/Buen trabajo y satisfaccion laboral.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Buen%20trabajo%20y%20satisfaccion%20laboral.pdf)
- White, E. (1952). Hogar Cristianno.
- White, E. (2014). El Ministerio Pastoral, 318. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=kPjYoAEACAAJ>
- White, E. G. (1975). *La Educación* (Asociación). Wáshington, D.C.
- Work, G. P. T. (2010). Liderazgo Resonante. *Estudios Gerenciales*. Retrieved from <http://www.davidfischman.com/articulos/detalle.php?lang=es&id=80>
- Yañez, R., Arenas, M. & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfaccion laboral general The Impact of Interpersonal Relationships on the General Job, 193–201.
- Zapata, Acevedo, & Moreno. (2010). Representación de relaciones semánticas entre

- problemas y objetivos mediante lógica de predicados. *Revista EIA*, 13(ISSN 1794-1237), 143–154. Retrieved from <http://revista.eia.edu.co/articulos13/art.10> (143-154).pdf
- Zapata, Martínez, & Hernández. (2009). Modelo teórico conceptual de la estructura organizativa: Un análisis contingente. *Ciencia Y Sociedad*, 618–640.
- Zapata Palacios, L. F. (2004). La comunicación interna en la sociedad del conocimiento: gestión clave en las estrategias empresariales e instituciones españolas. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 27, 269–275. Retrieved from [http://www.ucm.es/BUCM/revistasBUC/portal/modules.php?name=Revistas2\\_Historico&id=DCIN&num=DCIN040411](http://www.ucm.es/BUCM/revistasBUC/portal/modules.php?name=Revistas2_Historico&id=DCIN&num=DCIN040411)
- Zapata, & Vargas. (2009). Una revisión de la literatura en consistencia entre problemas y objetivos en ingeniería de software y gerencia organizacional. *Revista EIA*, 117–129.
- Zapata, & Vargas. (2011). Innovación en el diseño y evaluación de proyectos : establecimiento de las relaciones lingüísticas entre objetivos y problemas. *Lámpsakos*, 3(6), 46–55. Retrieved from <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/lampsakos/>
- Zayas Agüero, P. M., Baez Santana, R. A., Zayas Feria, J., & Hernandez Lobaina, M. (2015). Causas de la satisfaccion laboral en una organizacion comercializadora mayorista.
- Zurita, M., Ramírez, T., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B. &, & Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. *Reidocrea*, 3, 17–25.

## ANEXOS

### **Anexo 1. Encuesta a los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado.**

Buenos días/tardes. Agradeceríamos mucho su colaboración contestando las siguientes preguntas, cuyo objetivo es desarrollar una investigación sobre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Respecto a la información que usted nos facilite le garantizamos una total confidencialidad y anonimato, por ser datos tratados de un modo global y no individualmente. Por último, este estudio no tiene fines lucrativos sino meramente de investigación, marcar con una “X” en uno de los casilleros.

**Género:**

M	F
---	---

**Edad:**

**Procedencia:**

COSTA	SIERRA	SELVA
-------	--------	-------

<b>Leyenda CO</b>
<b>1: Totalmente en desacuerdo</b>
<b>2: En desacuerdo</b>
<b>3: No estoy seguro</b>
<b>4: De acuerdo</b>
<b>5: Muy de acuerdo</b>



<b>Leyenda SL</b>
<b>1: Totalmente insatisfecho</b>
<b>2: Muy insatisfecho</b>
<b>3: Insatisfecho</b>
<b>4: Indiferente</b>
<b>5: Satisfecho</b>
<b>6: Muy satisfecho</b>
<b>7: Totalmente satisfecho</b>



**Grado académico de estudios:**

PRIMARIA	SECUNDARIA	UNIVERSIDAD
----------	------------	-------------

CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
<b>1. Comunicación interna</b>					
¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?					
¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?					
¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?					
¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?					
¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?					
¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?					
¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?					
¿Trabajamos en equipo?					

¿Avanzamos en la misma dirección?					
¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?					
¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?					
¿Realizamos reuniones efectivas?					
¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?					
¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?					
<b>2. Reconocimiento</b>					
¿Se estimula la capacitación/charlas a los trabajadores?					
¿Se trabaja regularmente con un plan de capacitación/charlas de los trabajadores?					
¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los trabajadores?					
¿Existe equidad en el acceso a la capacitación/ charlas?					
¿Los trabajadores son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?					
¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?					
¿La actuación de calidad es gratificada?					
¿La jefatura se fija más en las habilidades de los trabajadores que en sus puntos débiles?					
¿Hay grupos de trabajadores que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					
¿El trabajador que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?					
<b>3. Relaciones interpersonales en el trabajo</b>					
¿Lo pasamos bien trabajando juntos?					
¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?					
¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?					
¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?					
¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?					
¿Confiamos los unos en los otros?					
¿Hablamos los unos con los otros, pero no los unos de los otros?					
¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?					
<b>4. Calidad en el trabajo</b>					
¿Nos tomamos en serio la calidad?					
¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?					
¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?					
¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos?					



¿Exigimos calidad entre nosotros?					
¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?					
¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?					
¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?					
<b>5. Toma de decisiones</b>					
¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?					
¿Las decisiones se toman oportunamente?					
Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.					
Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.					
Siente Ud. que en esta organización se anima a los empleados a que tomen sus propias decisiones.					
¿Las decisiones se basan en información confiable?					
<b>6. Entorno físico</b>					
¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad?					
La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/ Unidad?					
¿El espacio físico es suficiente?					
¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?					
¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?					
¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?					
<b>7. Objetivos de la institución</b>					
¿Están claramente definidos los objetivos?					
¿Los conoce Ud.?					
¿Está de acuerdo con ellos?					
<b>8. Compromiso</b>					
¿Cumplimos nuestros acuerdos?					
¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?					
¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?					
¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?					

<b>9. Adaptación al cambio</b>					
¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?					
¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?					
¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?					
¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?					
¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?					
<b>10. Delegación de actividades y funciones</b>					
¿Hay suficiente delegación?					
¿Las capacidades de los trabajadores son usadas de la forma más ventajosa?					
¿Es adecuada la forma de delegación?					
¿Los trabajadores están capacitados para asumir las funciones delegadas?					
<b>11. Coordinación externa</b>					
¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades?					
¿Conoce quiénes son los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad?					
¿Sabe Ud. lo que los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad requieren?					
¿Cómo evalúa la comunicación de la administración?					
¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es adecuado?					
<b>12. Eficiencia en la productividad</b>					
¿Responde su Departamento/ Servicio/ Unidad a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad?					
¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?					
¿Hay grupos de trabajadores que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?					

<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1. Satisfacción con la relación con sus superiores</b>							
¿Siente Ud. que hay proximidad y frecuencia cuando es supervisado?							
Siente Ud. ¿Qué hay supervisión sobre usted?							
¿Siente Ud. que es buena la relación personal con sus superiores?							
¿Considera que es buena la forma en que sus supervisores juzgan su tarea?							
¿Considera que recibe apoyo de sus supervisores?							

<b>2. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo</b>							
¿Siente Ud. que es adecuada la ventilación en su lugar de trabajo?							
¿Siente Ud. que es adecuada la iluminación en su lugar de trabajo?							
¿Es adecuada el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?							
¿Es adecuada la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo?							
¿Es adecuada la temperatura de su local de trabajo?							
<b>3. Satisfacción con la participación en las decisiones</b>							
¿Es apropiado el grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?							
¿Es apropiado la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales?							
¿Se considera su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección?							
¿Se considera su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa?							
¿Hay "igualdad" y "justicia" de trato en su institución?							
¿Hay capacidad para decidir autónomamente relativos a su trabajo?							
<b>4. Satisfacción con su trabajo</b>							
¿Hay oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca?							
¿Hay oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?							
¿Hay satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo?							
¿Hay objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?							
<b>5. Satisfacción con el reconocimiento</b>							
¿Siente Ud. que tiene oportunidades de promoción?							
¿Siente Ud. que se le ofrece oportunidades de formación?							
¿Es justo el salario que usted recibe?							

**GRACIAS!!**

## Anexo 2. Matriz de consistencia

TEMA: **Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	VARIABLES	INSTRUMENTO
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016?	<p><b>-Objetivo General:</b> Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p><b>-Objetivos Específicos:</b> 1. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con sus superiores de los trabajadores de las empresas</p>	<p><b>- H. Principal:</b> El clima organizacional está relacionado significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p><b>H. derivada:</b> 1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de sus superiores de los trabajadores de las empresas</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Este trabajo de investigación es de nivel descriptivo – correlacional. Es descriptivo porque se describen las variables: Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado. Es correlacional porque se hacen pruebas estadísticas de relación entre las variables de estudio.</p> <p><b>Diseño:</b></p>	<p><b>V. independiente:</b> Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Relaciones interpersonales en el trabajo</li> <li>- Calidad en el trabajo</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Entorno físico</li> <li>- Objetivos de la institución</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Adaptación al cambio</li> </ul>	<p><b>Clima Organizacional</b></p> <p>Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un instrumento a partir de un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud, y validado en una experiencia anterior (Rebeco, 2001). Se incorporó al instrumento el conflicto como nueva variable. Las preguntas incorporadas fueron obtenidas de un instrumento utilizado en la evaluación del clima organizacional de un consultorio municipal de la ciudad de Los Ángeles (Pincheira, 2001). El cuestionario mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert,</p>

	<p>castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p>2. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p>3. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones de los trabajadores de las empresas castañeras de</p>	<p>castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p>2. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción en las condiciones físicas en el trabajo de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p>3. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de la participación en las decisiones de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p>	<p>Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipulará la variable de estudio durante la investigación. Es de corte transversal porque estudia a los sujetos en un tiempo determinado.</p> <p><b>Población:</b> En este estudio se determinó el tamaño de la muestra de una población de 488 trabajadoras que se encargan de pelar la castaña en la ciudad de Puerto Maldonado del departamento de Madre de Dios</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra está conformada por 215</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Declaración de actividades y funciones</li> <li>- Coordinación externa</li> <li>- Eficiencia en la productividad Individual</li> </ul> <p><b>V. dependiente:</b> Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con la relación con sus superiores</li> <li>- Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo</li> <li>- Satisfacción con la participación en las decisiones</li> </ul>	<p>de cinco puntos (a saber: Muy de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1). Se incorpora al instrumento un factor, que da inicio a un nuevo proceso de validación que se muestra en los resultados, citado por, Chiang et al. (2007).</p> <p>La estructura del instrumento, consta de 76 ítems, la cual fue integrada por 12 dimensiones.</p> <p><b>Satisfacción Laboral</b> El instrumento utilizado para evaluar la satisfacción laboral del usuario interno del hospital es el instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia (Meliá y Peiró, 1989). Tiene una estructura de cinco secciones: Satisfacción con la supervisión con seis ítems relativos a la forma en que los superiores juzgan la</p>
--	---	--	--	---	---


	<p>Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p>4. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con su trabajo de los colaboradores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p>5. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado,</p>	<p>4. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del trabajo de los colaboradores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p> <p>5. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del reconocimiento de los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016.</p>	<p>trabajadores se utilizará el método de muestreo aleatorio simple, con la cual todas las trabajadoras tienen la posibilidad de ser elegidos para participar del estudio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con su trabajo</li> <li>- Satisfacción con el reconocimiento</li> </ul>	<p>tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, satisfacción con el ambiente físico con cinco ítems relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, satisfacción con las prestaciones recibidas con cinco ítems referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. Satisfacción intrínseca del trabajo con cuatro ítems y que se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo,</p>
--	--	---	---	---	---

	<p>durante el año 2016.</p>				<p>las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. Satisfacción con la participación con tres ítems que se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. Total 23 ítems. Los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta de Likert de siete puntos (desde Totalmente satisfecho = 7 a Totalmente insatisfecho = 1).</p>
--	-----------------------------	--	--	--	--

### Anexo 3. Juicio de Expertos

#### CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADOS POR EL JUEZ

- 1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento?  
SI (✓) NO ( )  
Observaciones:.....  
Sugerencias:.....
- 2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?  
SI (✓) NO ( )  
Observaciones:.....  
Sugerencias:.....
- 3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?  
SI (✓) NO ( )  
Observaciones:.....  
Sugerencias:.....
- 4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?  
SI (✓) NO ( )  
Observaciones:.....  
Sugerencias:.....
- 5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?  
SI (✓) NO ( )  
Observaciones:.....  
Sugerencias:.....
- 6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?  
SI (✓) NO ( )  
Observaciones:.....  
Sugerencias:.....







CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADOS POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI (X) NO ( )

Observaciones:..... *pero debe reformularse la 3.1 de la variable satisfacción laboral.*

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI ( ) NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:..... *Uds. debe ser: usted.*

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI (X) NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

#### Anexo 4. Autorización para realizar encuesta

#### CONSTANCIA

LA ADMINISTRACION DE LA EMPRESA "THE BERTHOLLEIA EIRL" DE PUERTO MALDONADO, QUE  
SUSCRIBE:

#### HACE CONSTAR

Que las señoritas Paola Araujo Vargas y Estefani Cindy Caballero de la Cruz, están autorizados para realizar las encuestas del tema de investigación "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016".

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para fines que estimen conveniente.

Puerto Maldonado, 02 de Mayo del 2016

THE BERTHOLLEIA EIRL.  
  
-----  
JESUS B. ARAUJO RODRIGUEZ  
GERENTE TITULAR

---

Gerente Titular