

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN



Una Institución Adventista

Tesis de Licenciatura

**Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los
empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015**

**Tesis presentada para optar el título profesional de Licenciatura en Administración y
Negocios Internacionales**

Autores:

Cabrera Lujan, Christian Omar

Trigozo Castro, Gisela Milagros

Asesor:

Magister Maribel Saavedra Paredes

Lima, febrero de 2017

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros amados padres por el apoyo moral y financiero constante, y el amor que nos brindan ya que son la razón de nuestro vivir.

Agradecimientos

En primer lugar a Dios, a nuestro Creador, por las innumerables gracias concedidas durante mis afanes estudiantiles.

A nuestra alma máter, la Universidad Peruana Unión, por recibirme en su seno y brindarme todos los saberes necesarios para hacerme cada vez más humilde.

A mis distinguidos profesores el Dr. Luis Córdoba y Ing. Effer Apaza del curso de tesis, por su ejemplo, su ayuda y su esfuerzo, que han servido de inspiración.

A nuestras familias, por la motivación brindada en todo este tiempo de investigación ya que esto fue fundamental para poder culminar y sentirnos realizados

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice de contenido	IV
Índice de tablas	VIII
Resumen	XI
Introducción	8
CAPÍTULO I.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2 Antecedentes de la investigación.....	11
1.3 Formulación del problema	16
1.3.1 Problema principal.....	16
1.3.2 Problemas secundarios.....	16
1.4 Justificación y viabilidad.....	17
1.4.1 Justificación.	17
1.4.2 Viabilidad.....	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general.	19

1.5.2	Objetivos específicos.....	19
1.6	Marco filosófico	20
CAPÍTULO II		22
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN		22
2.1	Marco histórico	22
2.1.1	Clima organizacional.	22
2.1.2	Satisfacción Laboral.....	26
2.2	Marco teórico.....	29
2.2.1	Clima organizacional.	29
2.2.2	Tipos de clima organizacional.....	30
2.2.3	Dimensiones del clima organizacional.....	32
2.2.4	Características del clima organizacional.....	36
2.2.5	Satisfacción laboral.	38
2.2.6	Importancia de la satisfacción laboral.....	40
2.2.7	Dimensiones de satisfacción laboral.	41
2.3	Hipótesis	45
2.3.1	Hipótesis principal.....	45

2.3.2	Hipótesis específicas.....	45
2.4	Variables.....	46
2.4.1	Variable Predictora.....	46
2.4.2	Variable de criterio.....	47
2.5	Definición de variables.....	48
2.5.1	Definición Conceptual.....	48
CAPÍTULO III.....		49
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....		49
3.1	Tipo de investigación.....	49
3.2	Diseño de la investigación.....	49
3.3	Población y muestra.....	50
3.3.1	Población.....	50
3.3.2	Muestra.....	51
3.4	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	53
3.5	Instrumento para medir el clima organizacional.....	54
3.6	Instrumento para medir la satisfacción laboral.....	55
CAPÍTULO IV.....		57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....		57

4.1	Descripción de los Resultados.....	57
4.2	Prueba de Hipótesis	77
4.2.1	Prueba de Hipótesis Principal.....	77
4.2.2	Prueba de Hipótesis Específicas.....	79
	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	93
	CONCLUSIONES.....	94
	RECOMENDACIONES.....	98
	Bibliografía	100
	Anexo A: Matriz De Consistencia.....	109
	Anexo B: Operacionalización De Variables	113
	Anexo C: Encuestas.....	115
	Anexo D: Encuestas virtuales.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 NÚMERO DE EMPLEADOS Y CONTRATADOS POR ASOCIACIONES Y MISIONES .	52
TABLA 2 ALFA DE CRONBACH - CLIMA ORGANIZACIONAL	56
TABLA 3 ALFA DE CRONBACH - SATISFACCIÓN LABORAL	56
TABLA 4 GÉNERO - DATOS DEMOGRÁFICOS UPS.....	57
TABLA 5 EDADES - DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS UPS.....	58
TABLA 6 CAMPO LABORAL.....	59
TABLA 7 CONDICIÓN LABOR	61
TABLA 8 NIVELES, CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	62
TABLA 9 NIVELES, BENEFICIOS LABORALES.....	63
TABLA 10 NIVELES, POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	64
TABLA 11 NIVELES, RELACIONES SOCIALES	65
TABLA 12 NIVELES, DESEMPEÑO DE TAREAS	66
TABLA 13 NIVELES, RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	67
TABLA 14 NIVELES, DESARROLLO PERSONAL	68
TABLA 15 ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO, CONDICIÓN LABORAL	69
TABLA 16 DIMENSIÓN, ESCALA.....	73
TABLA 17 CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	78
TABLA 18 CORRELACIÓN DE SPEARMAN, CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	78
TABLA 19 CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES ...	80
TABLA 20 SPEARMAN, CLIMA ORGANIZACIONAL Y CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	80
TABLA 21 CLIMA ORGANIZACIONAL Y BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	82

TABLA 22 SPEARMAN, CLIMA ORGANIZACIONAL Y BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	82
TABLA 23 CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	84
TABLA 24 SPEARMAN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	84
TABLA 25 CLIMA LABORAL Y LAS RELACIONES SOCIALES	86
TABLA 26 SPEARMAN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES SOCIALES	86
TABLA 27 CLIMA LABORAL Y EL DESARROLLO PERSONAL	87
TABLA 28 SPEARMAN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO PERSONAL	88
TABLA 29 CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE TAREAS	89
TABLA 30 SPEARMAN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE TAREAS	89
TABLA 31 CLIMA LABORAL Y LA RELACIÓN CON LA AUTORIDAD.....	91
TABLA 32 SPEARMAN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON LA AUTORIDAD.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 GÉNERO	57
FIGURA 2 EDAD DE LOS COLABORADORES DE LA UPS	58
FIGURA 3 DISTRIBUCIÓN DE CAMPOS LABORALES UPS.....	60
FIGURA 4 CONTRATADOS Y EMPLEADOS DE LA UPS.....	61
FIGURA 5 CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	62
FIGURA 6 BENEFICIOS LABORALES.....	63
FIGURA 7 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	64
FIGURA 8 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	64
FIGURA 9 RELACIONES SOCIALES.....	65
FIGURA 10 DESEMPEÑO DE TAREAS	66
FIGURA 11 RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	67
FIGURA 12 DESARROLLO PERSONAL	68

Resumen

En la presente investigación se realizó un análisis para determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los contratados y empleados de la Unión Peruana del Sur. Para tal fin se hizo aplicación del instrumento CL-SPC y SL-SPC al total de la muestra para la evaluación de ambas variables, siendo 183 colaboradores de la organización Adventista Unión Peruana del Sur. Ante los resultados obtenidos, nos permitieron concluir principalmente que, existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y en tal sentido es necesario mejorar y mantener un ambiente laboral adecuado, que permita a todos los colaboradores de la organización estar contentos, cubrir sus necesidades y estar satisfechos con su labor para que puedan cumplir sus metas y objetivos personales y organizacionales. También se pudo comprobar que las condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad tienen relaciones significativas con el clima organizacional en la Unión Peruana del Sur. No se encontró relación entre los beneficios laborales y el clima organizacional en la Unión Peruana del Sur.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, percepción, organización, colaboradores

Abstract

In this research analysis it was performed to determine the relationship between organizational climate and perceived job satisfaction in employees hired and organization of the Adventist Peruvian Union South. To this end implementation of the Instrument CL-SPC and SL-SPC to the total sample for the evaluation of both variables it is made, being 183 Organization Collaborating Adventist Peruvian Union South. Given the results obtained, we were allowed to Conclude Mainly That, a relationship between organizational climate and job satisfaction and in that sense is Necessary Improve and maintain an adequate working environment that allows an All employees of the Organization be happy, It cover needs and be satisfied with your work para meeting their goals and personal and organizational goals. It could also check the physical or materials conditions, social relations, and task performance relationship with authority relations have significant with the organizational climate in the Southern Peruvian Union. No Relationship between Labor and Benefits organizational climate in the Peruvian Southern Union Encountered.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, perception, organization, workers

Introducción

La presente investigación busca la relación entre la percepción del clima organizacional con la percepción de la satisfacción laboral

La globalización está produciendo continuamente cambios en las organizaciones y así también cambiando las formas de competencia empresarial sin importar su dimensión, los cuales en la actualidad están sujetos por los activos intangibles y las personas (Jara, 2000).

Por ello, las organizaciones han ido prestando una atención especial a la dirección de sus recursos humanos. Para que se pueda considerar a las personas como una parte del proceso de cambio es importante conocer sus creencias, valores y sus comportamientos. Es por ello el factor humano está siendo considerado como un componente estratégico, así como también, su consideración como persona (Cisneros, 2012).

Siendo así, se asume que los cambios que se van dando a través del tiempo pueden influir en el clima organizacional y repercutir en el desenvolvimiento del trabajo, en la satisfacción y productividad de cada colaborador para el logro de los objetivos (Jiménez, 2011).

Es por ello que es muy importante y necesario el poder conocer el ambiente en el que se desarrolla cada colaborador en su área de trabajo, si están identificados y comprometidos con la organización.

El objetivo general es determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015. La organización del trabajo de investigación es por capítulos que describiremos a continuación:

En el primer capítulo se presenta el problema y el planteamiento del problema, que incluye descripción de la situación problemática, formulación del problema, justificación y viabilidad donde se explica las razones por las cuales se investiga la percepción del clima organizacional y la percepción de la satisfacción laboral en la UPS, 2015. Y se identifican los objetivos que se logran cumplir mediante la investigación.

En el segundo capítulo, se presenta los fundamentos teóricos de la investigación como los antecedentes de la investigación, marco teórico y marco conceptual que apoyarán la formulación del problema y que servirán para que el lector se ubique y conozca el tema que se quiere tratar. Asimismo, se presenta la hipótesis que se pretende comprobar, las variables e indicadores.

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

En el cuarto capítulo, se presenta el análisis e interpretación de datos, habiendo realizado la organización de resultados, análisis de los resultados e interpretación de los resultados.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

De acuerdo a las indagaciones realizadas, nos encontramos en un ambiente globalizado donde las empresas y personas están en constantes cambios y compitiendo para no decaer.

En ese intento existen vivencias, experiencias y comportamientos intensos dentro de la organización que influye en el trabajo y productividad de cada colaborador dentro de una organización para el logro de los objetivos (Durán, 2011).

Por ello, una adecuada gestión de clima organizacional debe estar enfocada en la satisfacción de sus colaboradores y en el compromiso que tienen hacia su trabajo más allá de las responsabilidades que tengan a su cargo, Szeinman (2015) citado en (Bardales, 2015).

Según Zumaeta (2015), mediante un estudio sobre la relación de los colaboradores con los jefes, publicado en el diario gestión y realizado en el Perú, en el año 2015 a 3300 colaboradores; un 57% de peruanos indican tener una buena relación con su jefe, en tal sentido, lo que más valor tiene para los peruanos es que su jefe demuestra y comparte conocimientos, 40%, motiva al personal a su cargo para el logro de objetivos, 39%, organiza así como supervisa de forma eficiente el trabajo y desarrollo de proyectos, 34%, y en una menor medida, 29%, aprecia su cualidad de empatía, respeto y reconoce el buen desempeño.

Sin embargo, un 77% considera que puede realizar un mejor trabajo que su jefe y un 64% indicando que renunciaría para no ver más a su jefe.

Además de ello, es importante el adecuado manejo de los colaboradores en su ambiente de trabajo, en el reconocimiento y en la supervisión que se brinda a cada uno de ellos para que su labor sea gratificante y aporte a la mejora del clima organizacional, al logro de la satisfacción laboral, al éxito y buen rumbo de la organización (Barba, 2011).

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

Por lo tanto, se establece la siguiente pregunta de investigación ante la necesidad de conocer la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unión Peruana del Sur (UPS).

1.2 Antecedentes de la investigación

En el estudio realizado por Arias y Arias (2014) sobre la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, en la ciudad de Arequipa, la cual tuvo el objetivo de buscar y valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Fue trabajado bajo un diseño correlacional con una muestra de 45 trabajadores, en los cuales el 31.1% tiene formación técnica superior y el 68.9% tiene formación universitaria. Para el

presente estudio se aplicó el Perfil Organizacional de Likert y la escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall. Se tuvo como resultado que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más considerables y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres de modo que son las mujeres quienes se sienten más reconocidas, colaboran entre sí y poseen una buena motivación superior a los varones con un nivel de significancia (-2,243; -2,634; -2,548). Como conclusión a dicho estudio se pudo observar que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

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

En otro estudio realizado por Crespin (2012) bajo el título, clima organizacional según la percepción de los docentes en una institución educativa de la región Callao, Perú, cuyo objetivo principal fue el de medir el nivel de percepción

del clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública. Se tuvo una muestra de tipo disponible, siendo 52 docentes tanto de primaria como secundaria. Para obtener los resultados se utilizó el cuestionario de Litwin y Stringer la cual evalúa y aborda las dimensiones del clima organizacional. A través de dicho estudio se concluyó que la estructura (Media más alta: 44.2115), la recompensa (Media más baja: 22.4808) y las relaciones (Mayor desviación: 10.79821) según la percepción del clima organizacional se encuentran a un nivel medio bajo, pero por otro lado la dimensión de identidad según percepción del clima organizacional se encontró a un nivel alto por lo que demuestra que se sienten identificados con la labor que realizan. En conclusión, los resultados mostraron los niveles del clima organizacional: bajo: 7%; medio: 73.1% y alto 19.2%. Por lo que el nivel del clima organizacional en la institución educativa se encuentra en un nivel medio.

En un estudio de posgrado realizado por Morales (2011) y realizado en una institución adventista, bajo título de investigación, Estilo de vida y satisfacción laboral de los docentes de la asociación central de Honduras de los Adventistas del Séptimo día. Luego de la aplicación de sus dos instrumentos y aplicación a un total de 133 docentes (Femenino: 74.4%; Masculino: 25.6%) y bajo una categoría laboral (Obrero: 23.7% y Contratado: 76.3%), se encontró el grado de calidad de vida y satisfacción laboral los cuales se encontró una relación positiva en un grado leve y significativo. Se concluyó que el grado de satisfacción laboral valorado es satisfecho y muy satisfecho por lo que están relacionados positiva y levemente.

Hinojosa (2010) en un estudio de ambas variables, bajo el título: clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados corazones padres franceses. Este es un estudio de tipo exploratorio-descriptivo de corte transversal, la cual tuvo como objetivo evaluar, describir el clima organizacional y develar el nivel de satisfacción laboral en su muestra de 80 docentes de la institución educativa. Ante dicha investigación se tuvo como resultado que más del 59% señalan que el clima organizacional tiene un papel importante para el logro de mayor eficacia en la institución u organización. Así también la satisfacción laboral es un factor importante dentro del clima organizacional. Por lo que se determinó que existe relación directa porque la satisfacción en los docentes esta siempre positivamente en la medida que también el clima organizacional era el adecuado. El clima fue un influyente en la satisfacción.

El estudio realizado por Contreras (2009), en la Universidad Veracruzana, México: análisis de clima organizacional en una tienda de autoservicio, en la cual tuvo el propósito de indagar las percepciones que tienen los colaboradores de la empresa en su entorno y en las actividades desarrolladas en la organización, describiendo así el clima organizacional que en ese momento prevalece en una tienda de autoservicios. El estudio se realizó con una población de 210 representando al total de empleados que laboran en la tienda de autoservicios. Dicho estudio llego a la conclusión que se debe tomar en cuenta la capacitación a los jefes y sub jefes de cada área para dar a entender la importancia de la comunicación con el personal. También el de establecer metas individuales y por departamento que conlleven al cumplimiento conjunto hacia una misma dirección por el bienestar de la empresa. Así mismo la importancia de diseñar un programa que explique mejor y

sean entendibles las normas y/o reglas de la empresa. Mediante otro estudio de posgrado realizado por Quintanilla (2009) en El Salvador, bajo título: motivación y satisfacción laboral de los pastores de la Iglesia Adventistas del Séptimo Día. Se aplicó a 87 pastores de distritos que representaba el 97% de la población (91). En esta investigación se buscó encontrar el grado de motivación y satisfacción laboral de los pastores por lo que dio como resultado final un grado de relación positivo y moderado entre dichas variables. Resaltando la satisfacción laboral con un alto valor entre satisfecho y muy satisfecho. Finalmente se concluye que estuvieron relacionados positiva y moderadamente ambas variables de estudio.

En otra investigación realizada por Chiang, Salazar y Nuñez (2007), en Chile, bajo un estudio de carácter descriptivo, el cual tuvo como título: clima Organizacional y Satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. En el mencionado estudio se trabajó con una muestra de 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público. Aplicándose un cuestionario con respuestas basadas en escala tipo Likert y personas elegidas de forma aleatoria. Los resultados mostraron coeficientes de alfa altos, al clima organizacional (entre 0.74 y 0.94) y la satisfacción laboral (0.73 y 0.87), las mayores fortalezas fueron la alta motivación, el compromiso con el trabajo que se realiza y la alta satisfacción laboral. Aunque también es necesario el reconocimiento por cada labor bien realizada. Así mismo fue necesario difundir y hacer conocimiento de las políticas y valores institucionales con lo cual permitirá a demás trabajadores a involucrarse en los procesos culturales y cambios de la organización.

Se concluye de forma general y aunque sean pocos los estudios realizados en organizaciones cristianas adventistas, diversos estudios resumen que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son variables relacionadas e influyentes con el bienestar de los colaboradores.

1.3 Formulación del problema

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

1.3.1 Problema principal.

¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?

1.3.2 Problemas secundarios.

¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?

¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?

¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?

¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con las relaciones sociales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?

¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con el desarrollo personal de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?

¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?

¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con la autoridad de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?

1.4 Justificación y viabilidad

1.4.1 Justificación.

Para la mayoría de colaboradores de una organización es sumamente importante sentirse valorados en su ambiente de trabajo para estar motivados. Y cuando la organización valora y recompensa sus aportes individuales y/o grupales, aumenta su rendimiento y satisfacción (Goldman Zuloaga, 2011).

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

Así también los componentes y determinantes del clima organizacional permitirán tener una visión de forma global para las organizaciones (Salazar, 2009). Ante este hecho, es necesario que en las organizaciones se genere un equilibrio, compromiso, armonía y satisfacción para que se pueda tener un impacto altamente positivo en el logro de objetivos y resultados.

Siendo así, con la presente investigación y aplicación de conceptos acerca del clima organizacional se busca identificar la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores en la Unión Peruana del Sur (UPS). Los resultados obtenidos se constituirán en una información valiosa para la organización, la cual permitirá ayudar al desarrollo de los colaboradores y la toma de decisiones de la organización.

1.4.2 Viabilidad.

Los colaboradores de la Unión Peruana del Sur nos ha brindado desinteresadamente e incondicionalmente la facilidad de poder obtener y recoger la información necesaria para el desarrollo efectivo de esta investigación, por cuanto los resultados de la investigación forman también parte de su interés, del punto de vista económico ha sido financiada en su totalidad por los investigadores.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general.

Determinar la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.

1.5.2 Objetivos específicos.

Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.

Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.

Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.

Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con las relaciones sociales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.

Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con el desarrollo personal de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.

Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.

Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con la realización con la autoridad de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.

1.6 Marco filosófico

Según nuestra cosmovisión cristiana adventista, Dios dejó muy claro que el trabajo es parte esencial para cada persona desde el inicio de su creación. Desde el inicio de su creación y antes del ingreso del pecado, el trabajo era un rol importante y satisfactorio para el hombre. La primera experiencia en el trabajo le fue dado a Adán cuando Dios le encargó que cuidase su creación. Y la primera satisfacción en el trabajo fue dada por Dios al ver que todo lo que había hecho era bueno en gran manera (Génesis 1:1).

Ahora bien, Dios nos llama a trabajar arduamente, en perfecto orden y en armonía con todas las personas con las que laboramos, para que así tengamos la bendición de Dios y logremos el éxito y buen clima de la organización. Es por ello, que en el libro testimonios para los ministros del espíritu de profecía, señala que los ángeles trabajan en forma armoniosa y un orden perfecto caracteriza todos

sus movimientos. Siendo así, cuanto más de cerca imitemos la armonía y el orden, más éxito tendrán los esfuerzos de estos agentes celestiales en nuestro favor. Pero si no vemos ninguna necesidad de trabajar en forma armoniosa, y somos desordenados, indisciplinados y desorganizados en nuestra forma de obrar, los ángeles no podrán trabajar por nosotros con éxito. Esto debido a que no están autorizados a bendecir la confusión, la distracción y desorganización (White, 1979).

Capítulo II

Fundamentos Teóricos de la Investigación

2.1 Marco histórico

2.1.1 Clima organizacional.

El origen del presente constructo toma fuerza en la década de los treinta donde se realizaron los primeros estudios por Lewin. Sobre ello, el autor desarrolló y presentó el concepto de "Atmósfera Psicológica", la que figura como una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico (Lewin, 1939).

Para su estudio, Lewin , en los años noventa consideró el clima como una realidad empírica. Realizó un experimento para observar los efectos que tendría en el comportamiento en los tres tipos distintos de atmósfera, a través de la utilización de los estilos de liderazgo: (a) Autocrático, (b) paternalista y (c) democrático. Mediante estos estudios se pudo comprobar que el clima organizacional es muy poderoso ya que han ido generando un cambio en el comportamiento de sus miembros.

Posteriormente, al haber realizado un estudio exhaustivo de las diferencias individuales de los miembros del grupo, se concluyen que las diferencias en el comportamiento observado se atribuyen a diferencias en la atmósfera creada, más que en las características constantes de los miembros del grupo (Arredondo, 2008).

Cabe mencionar que Gellerman (1960) acuñó el concepto de clima organizacional que fue introducido por primera vez en el área de la psicología organizacional. Dicho concepto estuvo basado en la personalidad, el carácter de la organización y aquellos aspectos meteorológicos que caracterizan el ambiente dado en un periodo de tiempo. Así también, las metas y tácticas de cada individuo reflejadas en sus actitudes fueron consideradas un determinante del clima, como se citó en Brunet (1999).

Entorno a ello, Gellerman (citado por Páramo, 2004) hizo una lista de 5 pasos para realizarlo: a) Es necesario identificar a las personas cuyas actitudes son importantes. b) Hay que estudiar a esas personas y determinar cuáles son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos. c) Se deben analizar los desafíos económicos a los que se enfrenta la compañía en términos de decisiones políticas. d) Se tiene que revisar la historia de la compañía y prestar especial atención a las carreras de sus líderes. e) Es indispensable integrar la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellas.

Por otra parte, se encuentra una definición más consistente y la señala como el conjunto de características que describen una organización y que hace distinción con otras organizaciones, son perdurables a través del tiempo y tienen influencia en el comportamiento de las personas en las organizaciones. Sin embargo, el presente concepto fue tomado como ambiguo, impreciso y controversial (Forehand & Gilmer, 1964).

Como resultado, se tuvo diferentes sinónimos, tales como atmósfera, cultura, ecología y condiciones. Tales definiciones se referían a aquellos aspectos

esenciales de la organización como un organismo que era perceptible por cada miembro. Sin embargo, el clima debe hacer referencia al ambiente interno de la organización, y de forma especial como lo siente o experimenta cada miembro que forma parte de ella. Tal es el caso que se hizo hincapié a la idea de que el clima hace referencia a que el ambiente se interpreta por los miembros de la organización, con características a la cual son sensibles y a la que, con el tiempo afecta sus actitudes y motivación (Tagiuri, 1968).

De manera semejante, se hacía mención que un clima percibido tenía relación a un atributo o un conjunto de atributos o características de la organización y además con las percepciones de cada persona. Además también se hacía referencia de que el clima era un calificativo alternativo que servía para hacer referirse a respuestas afectivas, como la satisfacción laboral (Guion, 1973).

Por otro lado, se sugiere que se debe utilizar el término clima psicológico, esto con el propósito de destacar de que se trata de las percepciones cognoscitivas y que surgen de las experiencias en la organización (James y Jones, 1974).

Si bien se buscaba introducir nuevos conceptos o términos, otras ideas fueron surgiendo, tales como la búsqueda de describir a las organizaciones en términos de personalidades humanas.

Von Haller (1977), consideraba que el clima podía evaluarse considerando desde cosas pequeñas hasta las más grandes, tales como: el logo de la empresa, memorándums, estructura, etc.

Ya con el pasar del tiempo, el clima organizacional iba siendo tomado bajo dos interpretaciones: (1) descriptiva, porque son aquellas diferencias individuales o factores situacionales que explican pequeñas y grandes variaciones que se dan en la organización y (2) como percepción, porque hace referencia a las sensaciones que tiene el individuo en la organización respecto al entorno, por ello cambia la noción del clima organizacional y se basa más en la experiencia y observancia de los hechos (Rousseau, 1988).

De otro modo, también se tenía como argumento que el concepto del clima organizacional no era válido, esto era porque los colaboradores que componen la organización tienen percepciones totalmente distintas en los distintos lugares o áreas de la organización, por ello la percepción no se compartía, y por ello se decía que cuando las percepciones eran compartidas solamente en pequeños grupos, no eran percepciones representativas del clima organizacional. Por tanto se llegó a la conclusión de tener climas departamentales y no tantos organizacionales (Rodríguez, 2004).

Ante estos conceptos planteados por distintos autores y ante los cambios que ha venido teniendo la conceptualización del clima organización, se han presentado problemas a lo largo del tiempo debido a distintas ideologías, pero más impacto y discusión se ha tenido sobre las percepciones de los empleados. Por tanto, el clima organizacional y las percepciones que influyen y son influidas por los colaboradores, tendrán un efecto en el comportamiento organizacional. Siendo de así, el clima puede ser considerado como una variable independiente porque influye de manera directa (causa) en distintos resultados del trabajo y que pueden

ser positivos como la productividad y satisfacción laboral, o también negativos, como la rotación del personal, el ausentismo y los accidentes en el trabajo (Vera, n.d.).

De otro modo, también puede ser considerado como una variable dependiente, de resultados de la estructura organizacional y los procesos que ella tiene. En tal forma, el clima es un indicador útil y fundamental en la salud de la organización, pero a pesar de ello, no es un factor causal. Dentro de este contexto, también se la plantea como una variable moderadora, como un enlace indirecto entre 2 resultados organizacionales, por ello, es posible de que el clima sea la variable moderadora entre la satisfacción en el trabajo y la productividad de los colaboradores, tal como lo indica en su estudio (Campbell,1970).

2.1.2 Satisfacción Laboral

Existen muchas definiciones del concepto Satisfacción laboral, Taylor (1911), en su estudio pionero sobre los trabajadores de la Bethlehem Steel Company, asumió que la satisfacción con el trabajo estaba relacionado con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivo, la apreciación, y las oportunidades del progreso (Perez, 2011).

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1985) este interés 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. Dicho autor 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. d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización. e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal. f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

El mismo autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo (Hannoun, 2011).

Así también, definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Locke, 1976; Crites, 1969; Smith, Kendall y Hullin, 1969). Price y Mueller (1986) y Mueller y McGloskey (1990) entienden la satisfacción laboral como una orientación afectiva positiva hacia el empleo (Martín, 2006).

Locke en los años setenta, definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Así como también Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho

con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (García, 2010).

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Al respecto Gamero, (2003) refiere que: La satisfacción o insatisfacción laboral están relacionados con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad (Rosillo, Velázquez, y Marrero, 2012).

Para Blum y Naylor en los años noventa la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido escrito, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como 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 conceptos similares. En resumen la satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera de trabajo (Galindo et al., 2013).

2.2 Marco teórico

2.2.1 Clima organizacional.

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

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

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

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

2.2.2 Tipos de clima organizacional.

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

Sistema I. Autoritario Explotador.

Está caracterizado porque la dirección no tiene confianza plena en sus colaboradores y las decisiones son tomadas en su mayoría por los altos mandos de la organización. Los empleados trabajan en torno a un clima de desconfianza, temor de castigos y amenazas, de inseguridad. La comunicación es sólo de forma descendente, es decir el empleado recibe órdenes o instrucciones específicas; no existe el trabajo en equipo.

Sistema II. Paternalista Benevolente.

La administración es condescendiente con sus colaboradores, es decir, tiende a acomodarse a los gustos o propuestas de ellos. Así también, la motivación se da mediante recompensas, pero también con el temor y castigo. La administración confía en cierto modo en sus colaboradores, la información fluye hacia arriba pero con ciertas restricciones, aunque la mayor parte de decisiones son tomadas

por los niveles superiores de la organización; solo algunas en los niveles inferiores. También en este tipo de sistema se centraliza el control, pero en este sistema se presenta una mayor delegación con sus colaboradores. Por último, la percepción de los colaboradores se presume como estable, y sus necesidades cubiertas, mientras exista el respeto, al respeto de las reglas de juego establecidas por la organización.

Sistema III. Consultivo.

En el presente sistema existe un mayor grado de descentralización y delegación de cada decisión, es decir, las decisiones que generalmente son tomadas por los niveles superiores, también incluye a los colaboradores de los niveles medios e inferiores, para la toma de decisiones más específicas. Así también, la administración tiene cierta confianza con sus empleados, pero no completamente. El clima que caracteriza a este sistema es de confianza; la comunicación es descendente y ascendente; se busca el involucramiento; se utiliza la recompensa como una forma de motivación y los castigos ocasionalmente, así como también la búsqueda por resolver aquellas necesidades de prestigio y estima.

Sistema IV. Participativo.

Éste es el sistema democrático más adecuado de gestión y está caracterizado por la descentralización en la toma de decisiones; es decir, siempre se obtiene de ellos ideas, opiniones y sugerencias. La confianza en cada uno de sus empleados es plena, la comunicación es ascendente, descendente, horizontal y transver-

sal. Prima también la confianza, el total involucramiento con el trabajo y la organización. Los empleados están motivados por la participación. Existen relaciones de amistad y confianza entre la administración y sus colaboradores. Por tales motivos, Likert considera este sistema como el promotor de los grupos altamente eficaces. También lo manifiesta como el sistema ideal en la cual se obtendrá un beneficio completo, siempre y cuando se realicen mediciones periódicas, ya que con ello se obtendrá un constante flujo de información en relación al comportamiento y resultados, lo que permitirá planificar otra vez y tomar mejores decisiones para la organización.

2.2.3 Dimensiones del clima organizacional.

a) *Realización personal (Autorrealización).*

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

b) *Involucramiento laboral.*

Killingsworth (2010) indica que el principio de esta dimensión está basado como “engagement”, palabra en inglés, que al traducirse al español nos lleva a definirla como compromiso. Sin embargo, una de las investigaciones con respecto a la presente dimensión nos lleva a una aproximación distinta, la cual es corres-

pondiente al involucramiento y que tiene un sentido la cual se acerca más al concepto de alerta y conectividad con lo que hace uno mismo o con las demás personas que se interactúa, tal como se citó en (Cáceres & Asociados, 2014).

Asimismo, Ang (2002) señala que esta dimensión tiene origen en aquella creencia que produce beneficios positivos en las relaciones humanas dentro de las organizaciones, tal como se citó en (Zepeda, 2010).

Por tal motivo, Richardson (2005) hace mención que las organizaciones han ido tomado hoy en día total importancia hacia su recurso humano y se han ido estableciendo programas de involucramiento laboral, tal como se cita en (Zepeda, 2010).

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

c) Supervisión.

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

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

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

Finalmente, aunque la supervisión no es un trabajo sencillo que no solamente involucra tener los conocimientos apropiados, es de vital importancia tener una actitud indicada para manejar a un grupo de personas de una organización (De Sá, 2012).

d) Comunicación.

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

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

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

Con dichos teóricos parte la importancia de lograr una adecuada comunicación entre todos los miembros de la organización y como punto de partida para generar un clima estable en las organizaciones.

e) Condiciones laborales.

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

También se aborda como el factor fundamental, determinante y necesario que propiciará al cumplimiento de las tareas encomendadas, tales como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Y que pueden ser específicamente: una remuneración atractiva en

comparación con *otras* organizaciones y la disposición de tecnologías que faciliten el trabajo (Palma, 2004).

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

2.2.4 Características del clima organizacional.

Existen una serie de características del clima laboral que permiten complementar las diferentes acepciones que tienen los diferentes autores. Rodríguez (2001) menciona que: **a)** El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertas variaciones graduales. **b)** Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa. **c)** El clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. **d)** Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. **e)** Problemas de rotación de personal o ausentismo pueden ser objeto de un mal clima laboral.

Así se menciona en la investigación según (Hinojosa T, 2010). El concepto de clima organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar. Según Chiavenato, (2.000) p.86:

El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, cuyas características pueden ser internas o externas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

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

Como lo indica este autor, en su obra las características del clima organizacional son de gran relevancia por cuanto representa factores indispensables que generan confianza y el buen desempeño de las personas en su sitio de trabajo, creándoles seguridad y efectividad en la realización de sus actividades cotidianas. Por otro lado él mismo, hace referencia a este concepto como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización y que esto a su vez influye en su comportamiento (Brazón, 2005).

2.2.5 Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona en su trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Bravo, Peiró, & Rodríguez (1996) citado en (Manosalvas, Manosalvas, & Quintero, 2015).

Por ello la satisfacción laboral es el recurso humano que hace posible las actividades laborales y para lograr es importante que se valore el esfuerzo generado por cada empleado, siendo una actitud positiva o estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Landy y Conte (2005) citado en (Rios, 2014).

Así mismo se menciona que la satisfacción laboral es indispensable en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad (Chiang, Salazar, & Gómez, 2014).

Por otra parte se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionados con esa realidad. Wright & Cropanzano (2000) citado en (Jhon Sanín & Salanova, 2014)

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

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

En los estudios realizados por Elton Mayo que fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, en el estudio de esta variable organizacional y en los resultados hallados se encontró una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas, actualmente la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Ante ello resulta inevitable y/o necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. Así como también la comunidad científica se señala que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante el trabajo que desempeña reflejando en ella sus actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a la actividad laboral que realice, si aquella persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias que requiera este; sin embargo si el trabajador se siente insatisfecho no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Así mismo se reflejara en todas la esferas de la vida del trabajador. El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica (D. García, 2010).

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

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

2.2.6 Importancia de la satisfacción laboral.

La importancia de esta variable se debe a que según los cambios en nuestras rutinarias actividades laborales, ha traído que por lo general se sustituye el trabajo físico por el mental siendo la actividad principal del trabajador, estos cam-

bios conlleva a nuevas demandas psicológicas en los trabajadores, las cuales acarrearán como consecuencia la influencia de la organización en el comportamiento y en el aspecto socioemocional del individuo dentro de ésta; así como el impacto del empleado dentro de la organización, se puede decir que la actitud de los individuos hacia su trabajo, es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral dentro de la organización llamándose satisfacción laboral esto viene a ser un conjunto de sentimientos y emociones, tanto favorables como desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo (Amozorrutia, 2007).

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

2.2.7 Dimensiones de satisfacción laboral.

a) Condiciones físicas y/o materiales.

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. (Palma, 1999).

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

Este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005) citado en (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2012).

b) *Beneficios laborales y/o remunerativos.*

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

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

Este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005) citado en (Alfaro et al., 2012).

c) *Políticas administrativas.*

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

La percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción de los colaboradores (Márquez, 2002).

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

d) Relaciones Sociales.

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

Las relaciones interpersonales que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo (Díaz & Torres, 2005).

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

e) Desarrollo Personal

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

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

Este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005), citado en (Alfaro et al., 2012).

f) Desempeño de tareas.

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

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

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

g) Relación con la autoridad.

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

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, según estudios, se demostró que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados (Márquez, 2002). Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto (Taípe, 2014).

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis principal.

Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

2.3.2 Hipótesis específicas.

Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las relaciones sociales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con el desarrollo personal de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con la relación con la autoridad de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

2.4 Variables

2.4.1 Variable Predictora

Clima Organizacional

Indicadores:

Realización personal (autorrealización)

Involucramiento laboral

Supervisión

Comunicación

Condiciones laborales

2.4.2 Variable de criterio

Satisfacción laboral

Indicadores:

Condiciones físicas y/o laborales materiales

Beneficios laborales y/o remunerativos

Políticas administrativas

Relaciones sociales

Desarrollo personal

Desempeño de tareas

Relación con la autoridad

2.5 Definición de variables

2.5.1 Definición Conceptual

Tomando en cuenta toda la información relacionada al entorno laboral en la Unión Peruana del Sur, se estudia clima organizacional y satisfacción laboral percibida en los colaboradores de la Unión Peruana del Sur, a partir del estudio de las siguientes variables con sus respectivas dimensiones: clima organizacional y satisfacción laboral.

Capítulo III

Método de la Investigación

3.1 Tipo de investigación

Por su propósito: Sustentado como investigación básica o pura porque pretende ampliar o confirmar un conocimiento ya existente (Hernández et al, 2010).

Por su enfoque: Se sustenta bajo el enfoque cuantitativo porque mide las variables de estudio y aplica el análisis estadístico, y es descriptivo correlacional simple, porque mediante el coeficiente de correlación se podrá concluir la relación que tiene o no el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unión Peruana del Sur. Este tipo de estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación percibida que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández et al, 2010).

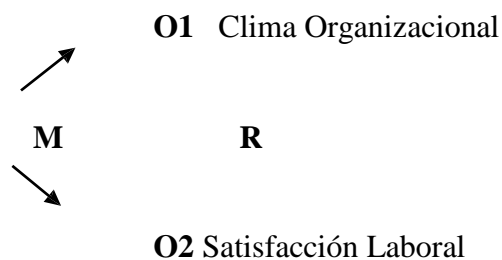
3.2 Diseño de la investigación

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

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

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

El diseño es el siguiente:



M: Colaboradores pertenecientes a la Unión Peruana del Sur.

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

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

R: Es la correlación entre las variables observadas.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población.

La población del presente estudio está constituida por 183 colaboradores pertenecientes a la organización Unión Peruana del Sur y sus componentes como las asociaciones y misiones, UPS (Lima – Central), Asociación Peruana Central Sur (APC, Lima), Misión Andina Central (MAC, Huancayo), Misión de Lago Titicaca (MLT, Puno), Misión del oriente peruano (MOP, Pucallpa), Misión peruana

del sur (MPS, Arequipa) y Misión sur oriental del Perú (MSOP, Cusco), los cuales cumplen con las necesidades de la investigación.

3.3.2 Muestra.

La muestra está conformada por los 183 colaboradores que componen la Unión Peruana del Sur (Misiones/Asociaciones). Asimismo, la muestra se rige por los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores de la Unión Peruana del Sur que se encuentran bajo el nombre de:

Empleados: Tienen un vínculo de empleados con la iglesia pudiendo estar en algunos casos bajo el estatus denominacional de ser misioneros de la iglesia, así también son colaboradores a tiempo indefinido que prestan servicios a la iglesia a exclusividad no pudiendo ejercer otra actividad para otra empresa.

Contratados: Aquellos que tienen un vínculo contractual con la iglesia mas no cuentan con el estatus denominacional de ser misioneros directos de la iglesia adventista del séptimo día.

Además, se encuentran también distribuidos en 6 campos misioneros que no es más que un cuerpo organizado de la iglesia adventista en el territorio nacional que comprende algunas provincias y/o distritos los cuales están dentro de las siguientes denominaciones:

Asociación/Misión local: Se hace referencia al cuerpo organizado y conformado por iglesias de un estado (provincia) o parte del territorio nacional.

Unión: Es la conformación de las asociaciones/misiones de los campos dentro de un territorio más amplio. Como por ejemplo la Unión Peruana del Sur comprende algunas provincias de la zona centro y sur del Perú.

Criterios de exclusión: Se excluye a las siguientes instituciones: ADRA Perú, Clínica Good Hope, Clínica Ana Stahl y a la Clínica Americana de Juliaca. Así también se excluye a los pastores de cada distrito misionero que componga la organización adventista Unión Peruana del Sur.

Muestra de Estudio.

Tabla 1

Número de empleados y contratados por asociaciones y misiones

CAMPOS MISIONEROS	Área Finan-	Otras	Pastores	TOTAL
	ciera	áreas de	Departamen-	
	Contadores	Oficina	tales	
	/ Adminis-			
	tradores			
APC - Asociación Peruana Cen-				
tral	5	4	5	14
MPS - Misión Peruana del Sur	20	17	15	52
MSOP - Misión Sur Oriental	9	6	8	23
MLT - Misión del Lago Titicaca	8	4	6	18
MAC - Misión Andina Central	8	4	4	16
MOP - Misión del Oriente Pe-				
ruano	16	14	12	42
UPS - Unión Peruana del Sur	7	6	5	18
	73	55	55	183

Fuente: Unión Peruana del Sur (2015)

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Un instrumento de recolección de datos conveniente es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente y así encontrar sentido a lo que se está tratando de describir (Hernandez et al., 2010). Siendo así, las técnicas de recolección de datos para las variables de estudio serán:

a) Encuestas.

Modalidad: Para el llenado y obtención de datos se hizo uso de encuestas físicas para las sedes ubicadas en lima (Unión Peruana del Sur y Asociación Peruana Central). Para las sedes ubicadas en provincia se creó un formulario web de Google el cual se envió a cada colaborador por correo electrónico.

Prospectivo: Se aplicarán las encuestas del periodo presente en adelante.

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

En relación a ello se ha tomado como referencia el instrumento de medición de clima laboral (CL-SPC), (Palma, 2004). Este instrumento cuenta con una escala aditiva de medición ordinal de 50 proposiciones, asociada a 5 factores: Realización Personal (11 ítems), Involucramiento Laboral (9 ítems), Supervisión (10 ítems), Comunicación (10 ítems) y Condiciones Laborales (10 ítems), se conservó toda la estructura, mientras que para la variable satisfacción laboral se consideró

la Escala diseñada por Sonia Palma (1999) para medir los niveles de satisfacción laboral, la escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociada a siete factores: Condiciones físicas y materiales (5 ítems) Beneficios Laborales y Remunerativos (4 ítems), Políticas Administrativas (5 ítems), Relaciones Sociales (4 ítems), Desarrollo Personal (6 ítems), Desempeño de Tareas (6 ítems) y Relación con la Autoridad (6 ítems). Se conservó toda la estructura.

Se aplica el cuestionario con la escala de Likert a la presente investigación debido a que en la actualidad su elaboración es sencilla, sus resultados son análogos y sus ítems reflejan los aspectos de un objeto hacia lo que cabe tener una posición distinta. Esto permite medir con intensidad las actitudes iniciales del encuestado así como las actitudes finales que son la media de puntuación que el encuestado da a cada uno de los ítems del cuestionario (Guil Bozal, 2006).

b) Análisis de datos.

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

3.5 Instrumento para medir el clima organizacional

Existen diversos instrumentos que permiten medir el clima de una organización. Algunos de ellos son generales y están dirigidos para cualquier tipo de

organización, mientras que otros se encuentran mejor elaborados, y están desarrollados para algunas organizaciones en particular. En su mayoría, los estudios del clima están basados en las teorías de dos grandes y prestigiosos investigadores organizacionales: el primero, Rensis Likert, luego de años de investigación, propuso un sistema de gestión participativa, denominado Sistema IV. Mientras que por otro lado, George Litwin (1968), propuso un instrumento de medición de la percepción del clima organizacional acerca del liderazgo de la empresa y sus características. Posteriormente ambos investigadores propusieron y desarrollaron el cuestionario de medición del clima, el cual es utilizado actualmente en muchas empresas (Quevedo, 2003).

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

3.6 Instrumento para medir la satisfacción laboral

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

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

El alfa de Cronbach es un índice que mide la confiabilidad o consistencia interna de la información par aun instrumento, el valor para que el coeficiente sea válido deberá ser mayor a 0.7. (Oviedo & Arias, 2005)

Tabla 2

Alfa de Cronbach - Clima organizacional

Variable / Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems	N
Clima Organizacional	.981	50	183
Realización Personal	.950	10	183
Involucramiento Laboral	.908	9	183
Supervisión	.932	10	183
Comunicación	.947	10	183
Condicional Laborales	.909	10	183

Tabla 3

Alfa de Cronbach - Satisfacción laboral

Variable / Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems	N
Satisfacción Laboral	.925	36	183
Condiciones físicas y/o materiales	.927	5	183
Beneficios laborales y/o remunerativos	.608	4	183
Políticas administrativas	.821	5	183
Relaciones Sociales	.840	4	183
Desarrollo Personal	.896	6	183
Desempeño de tareas	.673	6	183
Relación con la autoridad	.939	6	183

Capítulo IV

Análisis e Interpretación De Datos

4.1 Descripción de los Resultados

Datos Demográficos

Género

Tabla 4

Género - Datos demográficos UPS

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	123	67.20%
	Femenino	60	32.80%
Total		183	100%

Análisis de tabla N° 4

Según los resultados observados en la tabla, la organización adventista Unión Peruana del Sur, está compuesta por un 67.2% de personal masculino y un 32.8% el femenino.

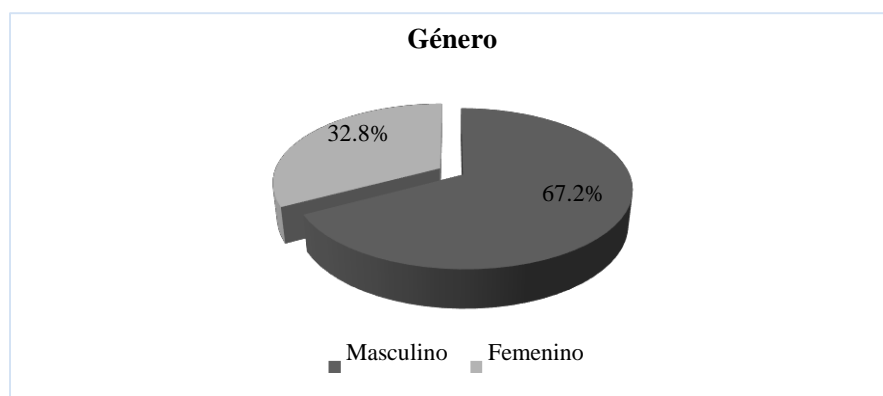


Figura 1 Género

Edad

Tabla 5

Edades - Datos sociodemográficos UPS

	Frecuencia	Porcentaje	
Edad	Menos de 30 años	58	31.70%
	De 30 a 39 años	73	39.90%
	De 40 a 49 años	33	18.00%
	Más de 50 años	19	10.40%
Total	183	100%	

Análisis de tabla N° 5

Según los resultados que observamos en la tabla, la organización adventista Unión Peruana del Sur cuenta con 58 colaboradores con edad menor a 30 años representando un 31.7%, en el rango de 30 a 39 años cuenta con 73 colaboradores que representan el 39.9%, de 40 a 49 años con 33 colaboradores que representan el 18% y finalmente cuenta con 19 colaboradores con edad mayor a 50 años que representan un 10.4%. Siendo así la edad más representativa en la organización el rango de 30 a 39 años.

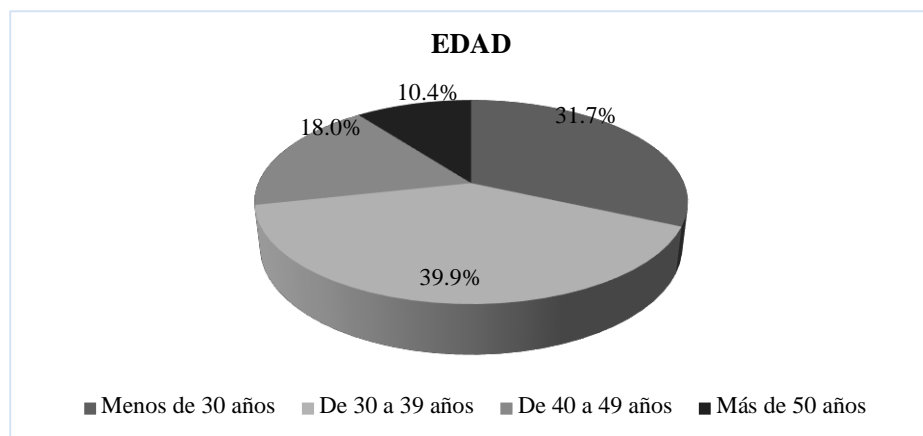


Figura 2 Edad de los colaboradores de la UPS

Campo Laboral

Tabla 6

Campo laboral

	Frecuencia	Porcentaje
APC	14	7.70%
MAC	16	8.70%
MLT	18	9.80%
MOP	42	23.00%
MPS	52	28.40%
MSOP	23	12.60%
UPS (Central-Lima)	18	9.80%
Total	183	100%

Análisis de tabla N° 6

Según los resultados que observamos la organización adventista Unión Peruana del Sur está compuesta por 6 campos en todo el Perú, y para la aplicación y desarrollo de la encuesta, participaron en la Asociación Peruana Central 14 colaboradores representando el 7.7%, en la Misión Andina Central (MAC), representan 8.7%, Misión de Lago Titicaca, representados por un 9.8%, la Misión del oriente peruano (MOP), representando el 23%, la Misión peruana del sur (MPS), uno de los más significativos con 28.4%, la Misión sur oriental del Perú (MSOP), 23 colaboradores que representan el 12.6% y finalmente la central-Lima, Unión Peruana del Sur, representando el 9.8%.

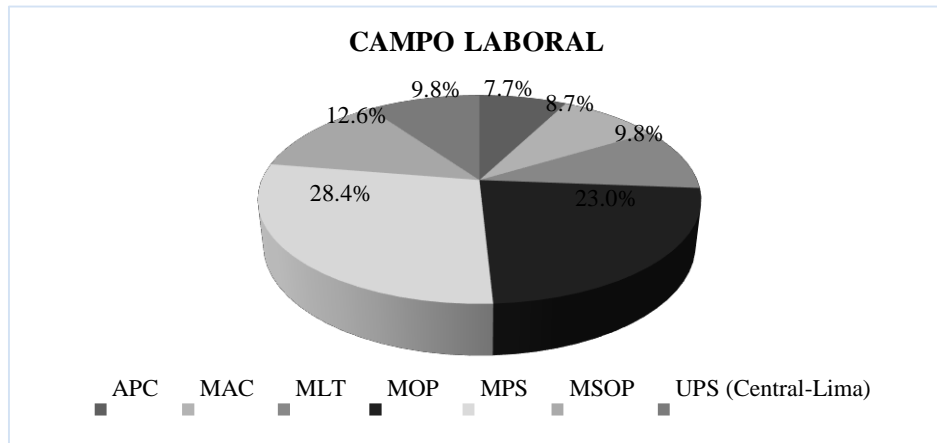


Figura 3 Distribución de campos laborales UPS

Condición Laboral

Tabla 7

Condición laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Condición	Contratado	70	38.30%
Laboral	Empleado	113	61.70%
Total		183	100%

Análisis de tabla N° 7

Según los resultados observados, el 38.3% de colaboradores de la organización adventista Unión Peruana del Sur se encuentran bajo condición laboral contratado y el 61.7% bajo modalidad empleado.



Figura 4 Contratados y empleados de la UPS

Hipótesis

Niveles de cada variable

Tabla 8

Niveles, condiciones físicas y/o materiales

		Frecuencia	Porcentaje
Condiciones físicas y/o materiales	Bajo	58	31.70%
	Medio	75	41.00%
	Alto	50	27.30%
Total		183	100%

Interpretación Gráfica:

Los resultados en las condiciones físicas y/o materiales, determinaron que 41% de los colaboradores encuestados perciben dicha dimensión en un término medio; en tanto que 31.7% lo indica como nivel bajo; 27.3% como un nivel alto.

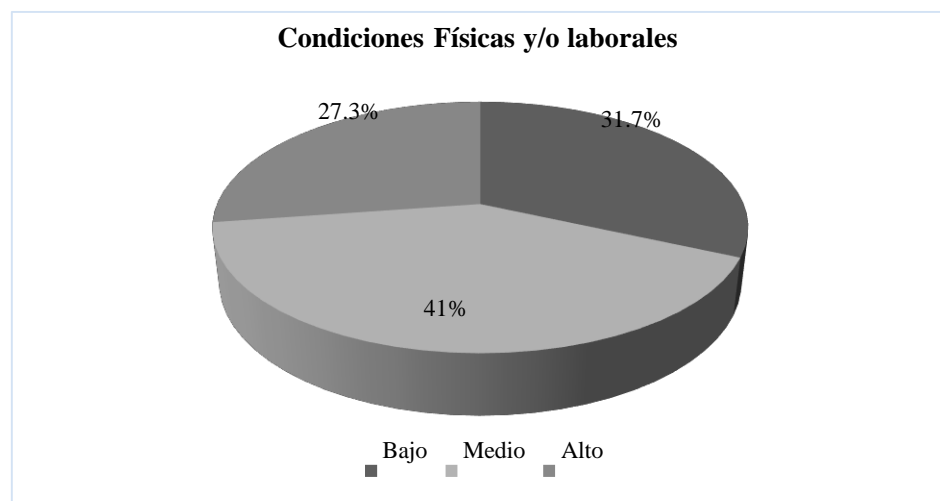


Figura 5 Condiciones físicas y/o materiales

Tabla 9

Niveles, beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Beneficios laborales	Bajo	68	37.20%
	Medio	76	41.50%
	Alto	39	21.30%
Total		183	100%

Interpretación Gráfica:

Con respecto a los resultados en la dimensión beneficios laborales, se pudo evidenciar que 41.5% de los colaboradores encuestados perciben dicha dimensión en un término medio; en tanto que 37.2% lo indica como nivel bajo y el 21.3% lo percibe como un nivel alto.

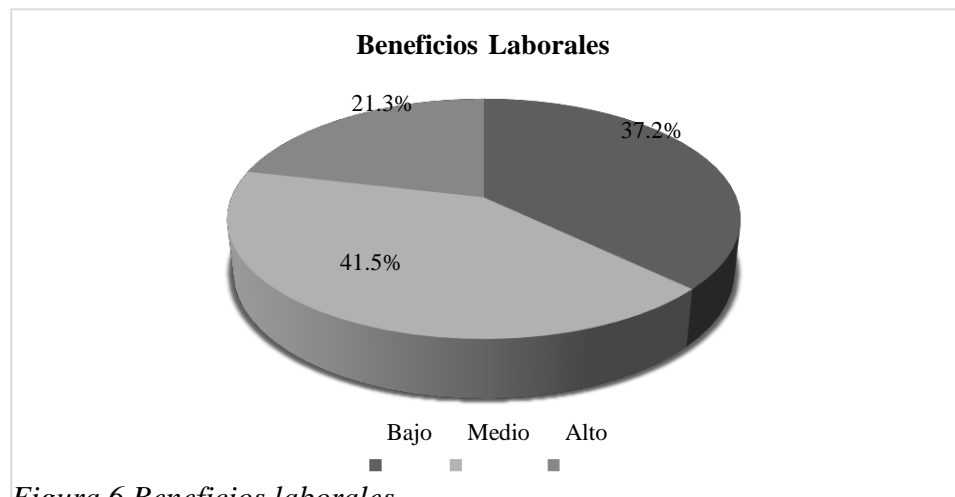


Figura 6 Beneficios laborales

Tabla 10

Niveles, políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje
Políticas Administrativas	Bajo	58	31.70%
	Medio	85	46.40%
	Alto	40	21.90%
Total		183	100%

Interpretación Gráfica:

Figura 7 Políticas administrativas Con respecto a los resultados en la dimensión políticas administrativas, se pudo evidenciar que 46.4% de los colaboradores encuestados perciben dicha dimensión en un término medio; en tanto que 31.7% lo indica como nivel bajo y el 21.9% lo percibe como un nivel alto.

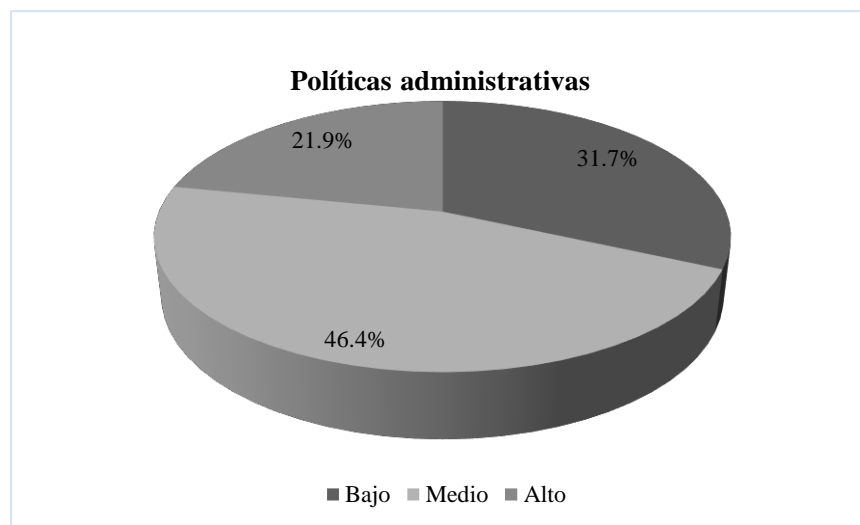


Figura 8 Políticas administrativas

Tabla 11

Niveles, relaciones sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	31.10%
Relaciones Sociales Medio	85	46.40%
Alto	41	22.40%
Total	183	100%

Interpretación Gráfica:

Con respecto a los resultados en la dimensión relaciones sociales, se pudo evidenciar que 46.4% de los colaboradores encuestados perciben dicha dimensión en un término medio; en tanto el 31.1% lo indica como nivel bajo y el 22.4% lo percibe como un nivel alto.

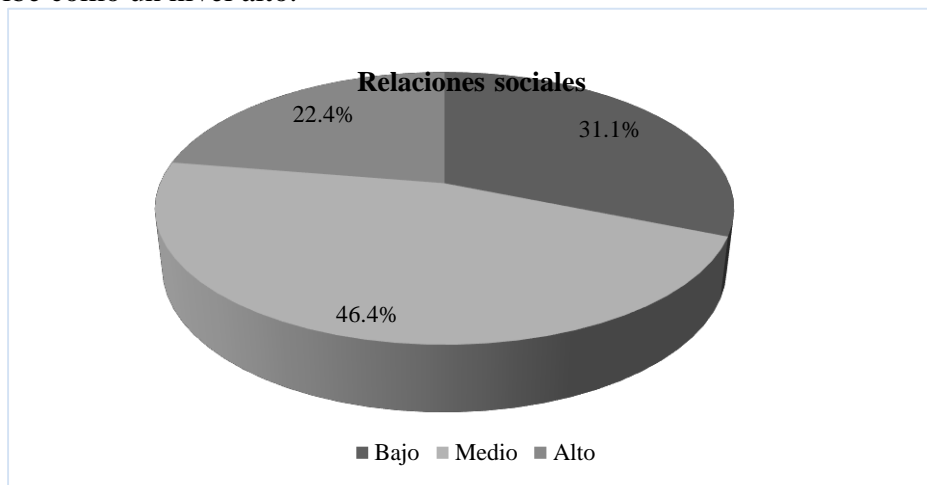


Figura 9 Relaciones sociales

Tabla 12

Niveles, desempeño de tareas

	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño de tareas	Bajo	87 47.50%
	Medio	46 25.10%
	Alto	50 27.30%
Total	183	100%

Interpretación Gráfica:

Con respecto a los resultados en la dimensión desempeño de tareas, se pudo conocer que 47.5% de los colaboradores encuestados perciben dicha dimensión en un nivel bajo; seguido por el 27.3% que lo percibe en un nivel alto y el 25.1% lo percibe como un nivel medio.

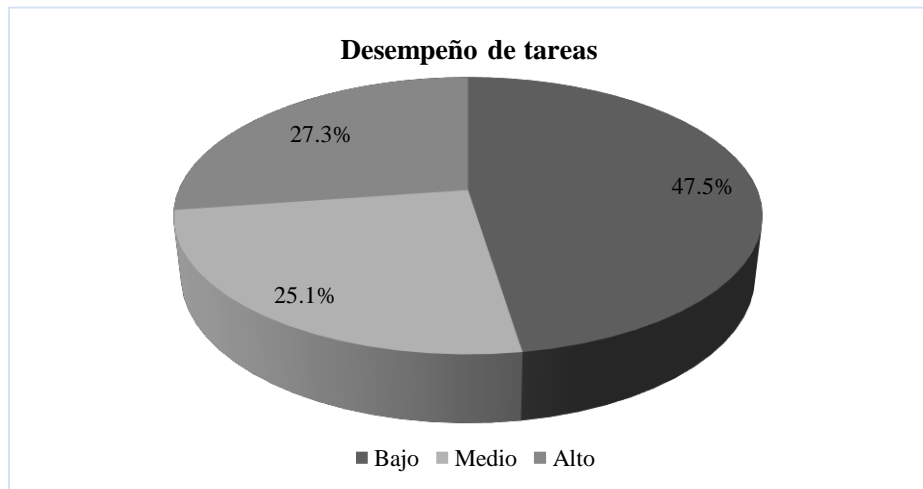


Figura 10 Desempeño de tareas

Tabla 13

Niveles, relación con la autoridad

		Frecuencia	Porcentaje
Relación con la autoridad	Bajo	70	36.30%
	Medio	71	38.70%
	Alto	42	25.00%
Total		183	100%

Interpretación Gráfica:

Con respecto a los resultados en la dimensión relación con la autoridad, se pudo conocer que 38.7% de los colaboradores encuestados perciben dicha dimensión en un nivel medio; seguido por el 36.3% que lo percibe en un nivel bajo y el 25% lo percibe como un nivel alto.

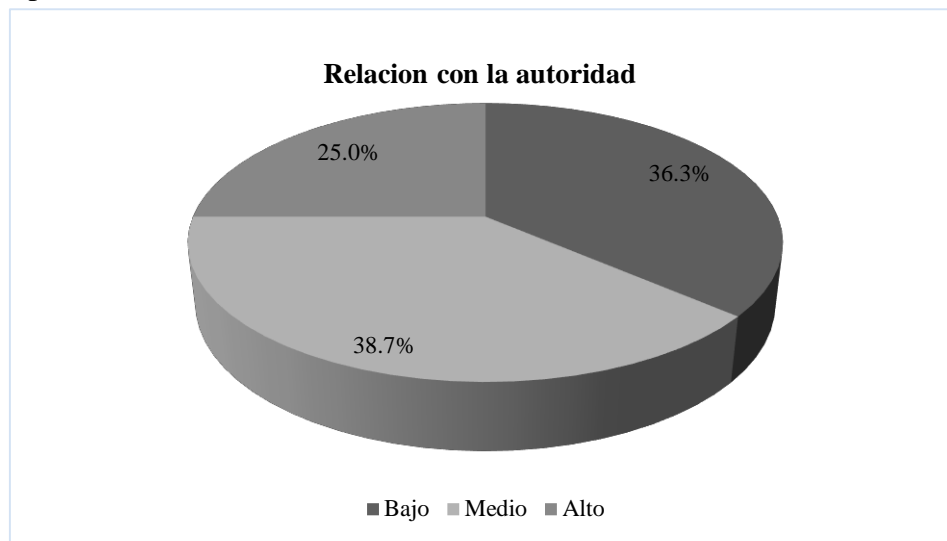


Figura 11 Relación con la autoridad

Tabla 14

Niveles, desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo Personal	Bajo	55 35.70%
	Medio	89 40.80%
	Alto	39 23.60%
Total	183	100%

Interpretación Gráfica:

Con respecto a los resultados en la dimensión desarrollo personal, se pudo conocer que 40.8% de los colaboradores encuestados perciben que dicha dimensión en la organización se encuentra en un nivel medio; seguido por el 35.7% que lo percibe en un nivel bajo y el 23.6% lo percibe como un nivel alto.

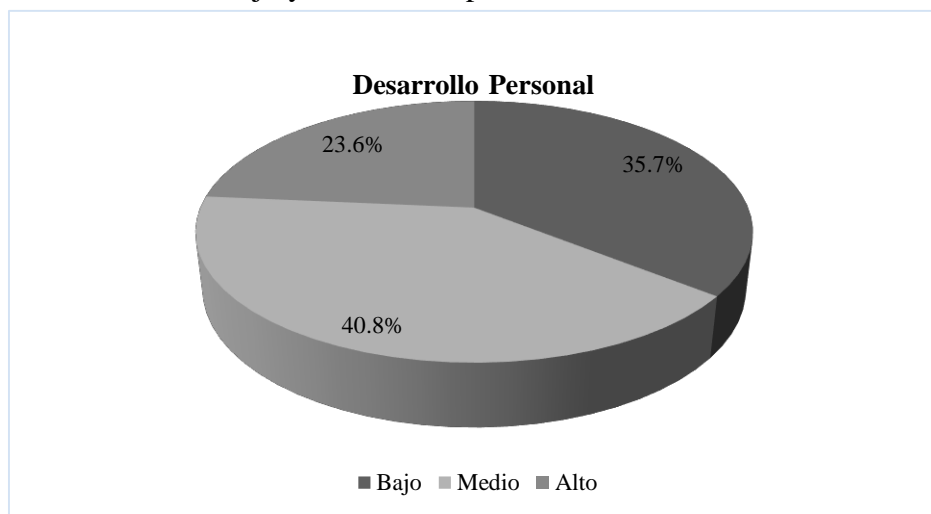


Figura 12 Desarrollo personal

Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Clima organizacional

Tabla 15

Estadístico descriptivo, condición laboral

		CONDICION LABORAL					
		Contratado		Empleado		TOTAL	
Condiciones físicas y/o materiales	Bajo	18	9.8%	40	21.9%	58	31.7%
	Medio	32	17.5%	43	23.5%	75	41.0%
	Alto	20	10.9%	30	16.4%	50	27.3%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%
Beneficios laborales	Bajo	19	10.4%	49	26.8%	68	37.2%
	Medio	29	15.8%	47	25.7%	76	41.5%
	Alto	22	12.0%	17	9.3%	39	21.3%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%
Políticas Administrativas	Bajo	18	9.8%	40	21.9%	58	31.7%
	Medio	34	18.6%	51	27.9%	85	46.4%
	Alto	18	9.8%	22	12.0%	40	21.9%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%
Relaciones Sociales	Bajo	19	10.4%	38	20.8%	57	31.1%
	Medio	34	18.6%	51	27.9%	85	46.4%
	Alto	17	9.3%	24	13.1%	41	22.4%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%
Desempeño	Bajo	30	16.4%	57	31.1%	87	47.5%
	Medio	20	10.9%	26	14.2%	46	25.1%
	Alto	20	10.9%	30	16.4%	50	27.3%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%
Relación con la autoridad	Bajo	24	13.1%	37	20.2%	61	33.3%
	Medio	34	18.6%	46	25.1%	80	43.7%
	Alto	12	6.6%	30	16.4%	42	23.0%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%
Desarrollo personal	Bajo	17	9.3%	39	21.3%	56	30.6%
	Medio	37	20.2%	53	29.0%	90	49.2%
	Alto	16	8.7%	21	11.5%	37	20.2%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%
Satisfacción laboral	Bajo	19	10.4%	41	22.4%	60	32.8%
	Medio	31	16.9%	41	22.4%	72	39.3%
	Alto	20	10.9%	31	16.9%	51	27.9%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%
Clima organizacional	Bajo	21	11.5%	37	20.2%	58	31.7%
	Medio	29	15.8%	44	24.0%	73	39.9%
	Alto	20	10.9%	32	17.5%	52	28.4%
	Total	70	38.3%	113	61.7%	183	100.0%

Interpretación Gráfica:

La variable satisfacción laboral, en su dimensión **condiciones físicas y/o materiales**, determinó que el 17.5% de los colaboradores en su condición laboral “contratado”, perciben y señalan que dicha dimensión en la organización adventista Unión Peruana del Sur en un nivel medio; para los colaboradores “empleados” el nivel de percepción también es medio con el 23.5%. Siendo de esta manera, el 41% de colaboradores de la organización con ambas condiciones laborales lo percibe como un nivel medio.

Con respecto a los resultados en la dimensión **beneficios laborales**, los colaboradores “contratados” en un 15.8% determinan que dicha dimensión en la organización está en un término medio, mientras que para los “empleados” lo perciben a un nivel bajo con un 26.8%. En conjunto de ambas condiciones laborales se determina que los colaboradores de la Unión Peruana del Sur la perciben en un 41.5% en un nivel medio.

En la dimensión **políticas administrativas**, el 18.6% de los “contratados” perciben dicha dimensión a un nivel medio, mientras que para el 27.9% de los “empleados” de la Unión Peruana del Sur también comparten el indicador de nivel medio. Tanto para empleados y contratados el 46.4% la perciben en un nivel medio.

En lo que respecta a **relaciones sociales**, se determinó que el 18.6% de “contratados” perciben esta dimensión en un nivel medio; para el 27.9% de “empleados” también indican que ésta dimensión se encuentra en un nivel medio. Por

tanto, para los colaboradores bajo ambas condiciones laborales, el 46.4% la perciben bajo un nivel medio.

En el **desempeño de tareas**, se pudo conocer que el 16.4% de “contratados” perciben a dicha dimensión en un nivel bajo; para el 31.1% de “empleados” también señalan que ésta dimensión se encuentra en un nivel bajo. Por tanto, para los colaboradores bajo ambas condiciones laborales, es percibido en un 47.5% bajo un nivel bajo.

Con respecto a los resultados en la dimensión **relación con la autoridad**, los colaboradores “contratados” en un 18.6% determinan que dicha dimensión en la organización está en un término medio, mientras que para los “empleados” también la perciben a nivel medio con un 25.1%. En conjunto de ambas condiciones laborales se determina que los colaboradores de la Unión Peruana del Sur la perciben en un 43.7% en un nivel medio.

Para la dimensión **desarrollo personal**, se pudo conocer que el 20.2% de “contratados” perciben a dicha dimensión en un nivel medio; para el 29% de “empleados” también señalan que ésta dimensión se encuentra en un nivel medio. Por tanto, para los colaboradores en condición “contratado” y “empleado”, es percibido en un 49.2% bajo un nivel medio.

En la variable **clima organizacional**, se determinó que el 15.8% de colaboradores bajo condición laboral “contratado”, perciben y señalan que dicha dimensión en la organización adventista Unión Peruana del Sur está en un nivel

medio; para los colaboradores “empleados” el nivel de percepción también es medio con el 24%. Siendo de esta manera, el 39.9% de colaboradores de la organización con ambas condiciones laborales percibe este constructo principal como medio o considerable.

En tanto para la **satisfacción laboral**, se pudo evidenciar que el 16.9% de los colaboradores en su condición laboral “contratado”, perciben y señalan que dicha dimensión en la organización adventista Unión Peruana del Sur es a nivel medio; para los colaboradores en condición “empleados”, el nivel de percepción es compartido entre medio bajo con el 22.4%. En tanto para los “contratados” y “empleados”, el 39.3% determinan que colaboradores de la organización no se sienten ni poco ni tan satisfechos, es decir, la satisfacción laboral es percibida a un nivel medio.

Tabla 16

Dimensión, escala

DIMENSIONES / ESCALA		APC		MAC		MLT		MOP		MPS		MSOP		Total		
Condiciones Físicas y/o materiales	Bajo	3	1.6%	7	3.8%	6	3.3%	10	5.5%	13	7.1%	7	3.8%	12	58	31.7%
	Medio	3	1.6%	8		8		20		23		8	2.7%	5	75	
	Alto	8		1	.5%	4	2.2%	12	6.6%	16	8.7%	8		1	50	27.3%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%
Beneficios Laborales	Bajo	6		3	1.6%	10		10	5.5%	19	10.4%	9	4.9%	11	68	37.2%
	Medio	6		10		3	1.6%	20		22		10	2.7%	5	76	
	Alto	2	1.1%	3	1.6%	5	2.7%	12	6.6%	11	6.0%	4	2.2%	2	39	21.3%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%
Políticas Administrativas	Bajo	2	1.1%	6	3.3%	6	3.3%	13	7.1%	12	6.6%	11		8	58	31.7%
	Medio	9		9		10		19		23		7	3.8%	8	85	
	Alto	3	1.6%	1	.5%	2	1.1%	10	5.5%	17	9.3%	5	2.7%	2	40	21.9%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%
Relaciones Sociales	Bajo	3	1.6%	9		5	2.7%	10	5.5%	12	6.6%	8	4.4%	10	57	31.1%
	Medio	8		7	3.8%	9		19		25		10	3.8%	7	85	
	Alto	3	1.6%	0	0.0%	4	2.2%	13	7.1%	15	8.2%	5	2.7%	1	41	22.4%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%
Desempeño de tareas	Bajo	7		9		8		15	8.2%	26		13		9	87	
	Medio	1	.5%	3	1.6%	7	3.8%	9	4.9%	13	7.1%	7	3.8%	6	46	25.1%
	Alto	6	3.3%	4	2.2%	3	1.6%	18		13	7.1%	3	1.6%	3	50	27.3%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%
Relación con la autoridad	Bajo	5		9		8		9	4.9%	11	6.0%	9	4.9%	10	61	33.3%
	Medio	5		7	3.8%	5	2.7%	23		23		11	3.3%	6	80	
	Alto	4	2.2%	0	0.0%	5	2.7%	10	5.5%	18	9.8%	3	1.6%	2	42	23.0%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%
Desarrollo Personal	Bajo	5	2.7%	9		4	2.2%	5	2.7%	17	9.3%	7	3.8%	9	56	30.6%
	Medio	6		7	3.8%	11		25		23		11	3.8%	7	90	
	Alto	3	1.6%	0	0.0%	3	1.6%	12	6.6%	12	6.6%	5	2.7%	2	37	20.2%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%
SATISFACCION LABORAL	Bajo	2	1.1%	8		8		10	5.5%	14	7.7%	6	3.3%	12	60	32.8%
	Medio	6		7	3.8%	6	3.3%	17		19		12	2.7%	5	72	
	Alto	6		1	.5%	4	2.2%	15	8.2%	19		5	2.7%	1	51	27.9%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%
CLIMA ORGANIZACIONAL	Bajo	3	1.6%	9		6	3.3%	12	6.6%	10	5.5%	7	3.8%	11	58	31.7%
	Medio	5	2.7%	6	3.3%	7		20		20	10.9%	9	3.3%	6	73	
	Alto	6		1	.5%	5	2.7%	10	5.5%	22		7	3.8%	1	52	28.4%
	Total	14	7.7%	16	8.7%	18	9.8%	42	23.0%	52	28.4%	23	12.6%	18	183	100.0%

Interpretación Gráfica:

En lo que respecta a la dimensión **condiciones físicas y/o materiales**, por campo laboral, se pudo evidenciar que en la APC, el 17.5% de los colaboradores la perciben en un nivel alto, mientras que para los campos MAC, MLT, MOP y MPS es percibido en un nivel medio con 4.4%, 4.4%, 10.9% y 12.6% respectivamente; para la MSOP, es percibido y compartido en un nivel medio alto con el 4.4%; en tanto para los colaboradores de la UPS central Lima, es percibido en un nivel bajo con el 6.6%, es decir, no se están dando las condiciones necesarias, tanto físicas y/o materiales. Siendo de esta manera y en análisis global de la organización respecto a la presente dimensión, se encuentra en un nivel medio con el 41%.

Para los **beneficios laborales**, el campo misionero APC, evidencia que no se encuentra muy bien, dando evidencia al nivel medio-bajo con el 3.3%; para los campos MAC, MOP, MPS, MSOP, la presente dimensión es percibida a un nivel medio con el 5.5%, 10.9%, 12% y 5.5% respectivamente. En tanto para el MLT y la UPS Lima, es percibido en un nivel bajo, lo que indicaría que no se está cumpliendo en brindar los beneficios necesarios. Por lo tanto, en toda la organización, la presente dimensión está en promedio con el 41.5%.

En tanto para las **políticas administrativas**, los siguientes campos misioneros evidencian que los colaboradores perciben en promedio dicha dimensión; la APC, MAC, MLT, MOP, y la MPS con un 4.9%, 4.9%, 5.5%, 10.4% y 12.6% respectivamente. En cuanto a la MSOP el nivel es bajo con un 6% y podrá no estar

cumpléndose debidamente a los colaboradores, mientras que para la UPS Lima el nivel es medio-bajo con el 4.4%. Ante tales estadísticos, la presente dimensión a nivel organizacional se encuentra en un nivel promedio con el 46.4%.

En lo que respecta a la dimensión **relaciones sociales**, los campos misioneros APC, MLT, MOP, MPS y MSOP evidencian que el nivel percibido por los colaboradores es medio o promedio con el 4.4%, 4.9%, 10.4%, 13.7%, 5.5% respectivamente, mientras que para la MAC con el 4.9% y la UPS Lima con 5.5% el nivel es bajo y con lo que se podría decir que existe poco relacionamiento con los demás miembros de la organización. Por cuanto en la organización en conjunto existe un nivel medio-promedio que es del 46.4%.

Para el **desempeño de tareas**, se evidencia que en los campos misioneros APC, MAC, MLT, MPS, MSOP y UPS Lima el nivel percibido por los colaboradores respecto a la presente dimensión se encuentra a un nivel bajo con 3.8%, 4.9%, 4.4%, 14.2%, 7.1% y 4.9% respectivamente, y por lo que demuestra, es un punto débil en los campos mencionados. El único campo que presenta un alto nivel respecto a esta dimensión es la MOP con el 9.8%, por lo que podría decirse que el campo cumple en el rol.

Los resultados para la **relación con la autoridad**, hacen referencia que el campo misionero APC, tiene nivel un nivel medio-bajo compartiéndose un 2.7%, mientras que para los campos MAC, con 4.9%, el MLT con 4.4% y la UPS Lima con 5.5%, evidencian que existe una relación con sus superiores en un nivel bajo, por lo que da a entender que no es la mejor relación con los altos mandos. Por otra

parte, la MOP, MPS y MSOP, es percibido por los colaboradores en un nivel promedio con un 12.6%, 12.6% y 6% respectivamente. Ante ello, la organización en global muestra que existe una relación con los altos mandos o superiores promedio, representando el 43.7%.

Con respecto al **desarrollo personal**, se pudo determinar que los colaboradores de los campos APC, MLT, MOP, MPS y MSOP, perciben que existe un nivel promedio el cual indica que existen herramientas o apoyo poder desarrollarse personalmente y se reflejan en un 3.3%, 6%, 13.7% 12.6%, 6%, en el orden respectivo de cada campo. Otro es el caso de la MAC y la UPS Lima con un 4.9% señalando el nivel bajo, lo cual puede percibirse que no existen las herramientas de apoyo para poder desarrollarse dentro de la organización.

Para la variable **clima organizacional laboral**, se pudo determinar en los campos MLT, MOP y MSOP, el 3.8%, 10.9% y 4.9% respectivamente, indica que el clima en la organización no es bueno ni malo, es percibido a un nivel promedio. En el caso del APC y MPS, los colaboradores perciben un clima organizacional alto, reflejándose en un 3.3% y 12% respectivamente. Mientras que para los campos, MAC y UPS, con el 4.9% y 6% respectivamente, los colaboradores perciben un clima en la organización bajo, es decir no es el adecuado para poder realizar sus actividades diarias de trabajo y desempeñarse en el día a día correctamente y de forma productiva. Ante estos resultados, el 39.9% de los colaboradores a nivel organizacional perciben que existe un clima promedio en la organización.

En tanto para la variable **satisfacción laboral**, se pudo evidenciar que en los campos APC y MPS, el 3.3% y 10.4% de los colaboradores, perciben la satisfacción laboral en un nivel medio-alto; para la MOP y MSOP, se percibe en un 9.3% y 6.6% respectivamente, indicando que se maneja la satisfacción laboral a nivel promedio. Para los campos, MAC y MLT muestran un nivel bajo de satisfacción con un 4.4%, de la misma manera la UPS Lima evidencia el mismo nivel con un 6.6%. Por lo que ante estas evidencias, en la organización adventista Unión Peruana del Sur, se percibe que el nivel de satisfacción es promedio con un 39.3% y con tendencia a nivel bajo.

4.2 Prueba de Hipótesis

4.2.1 Prueba de Hipótesis Principal.

H₀.- No existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015

H_a.- Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 17

Clima Organizacional y Satisfacción laboral

		Clima Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral	Bajo	21.9%	9.8%	1.1%	32.8%
	Medio	9.3%	24.6%	5.5%	39.3%
	Alto	.5%	5.5%	21.9%	27.9%
	Total	31.7%	39.9%	28.4%	100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Unión Peruana del Sur.

Tabla 18

Correlación de Spearman, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	Satisfacción laboral		
	Rho	p	n
Clima Organizacional	.692**	.000	183

En la tabla 17, se observa que el nivel de clima organizacional es Promedio con un 39.9 %, seguido de un nivel Bajo con 31.7 % y finalmente el nivel Alto con 28.4 %. Así mismo se observa que el nivel de satisfacción laboral tiene un nivel promedio con 39.3 % seguido de un nivel Bajo 32.8 % y nivel Alto 27.9 % mientras que el 24.6% tiene un nivel medio entre el Clima organización y Satisfacción.

Mientras que por otro lado en la Tabla 18, en cuanto al grado de correlación entre las variables a través de Rho Spearman $Rho = 0.692$, siendo una correlación muy fuerte entre las variables. Eso significa que el clima organizacional y

la satisfacción laboral si están relacionadas en esta muestra. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna, se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur.

4.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas.

Hipótesis específica 1

H₀.- No existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

H_a.- Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 19

Clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales

		Clima Organizacional			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Condiciones físicas y/o materiales	Bajo	20.80%	8.20%	2.70%	31.70%
	Medio	8.20%	25.10%	7.70%	41.00%
	Alto	2.70%	6.60%	18.00%	27.30%
	Total	31.70%	39.90%	28.40%	100.00%

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Unión Peruana del Sur.

Tabla 20

Spearman, Clima Organizacional y Condiciones físicas y/o materiales

		Clima organizacional		
		Rho	p	N
Condiciones físicas y/o materiales		,558**	.000	183

En la tabla 19 se observa que existe un nivel promedio (25.1 %) entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales, teniendo como resultado en clima organizacional una relación de nivel promedio (39.9 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (28.4 %), así mismo condiciones físicas y/o materiales tiene un nivel promedio (41.0 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (27.3 %).

En la tabla 20 mientras que por otro lado, en cuanto al grado de correlación entre las variables a través de Rho Spearman $r = 0.558$, siendo una correlación

fuerte entre las variables. Eso significa que el clima organizacional si está relacionada a las condiciones físicas y/o materiales en esta muestra. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur.

Hipótesis específica 2

H₀.- No existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

H_a.- Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 21

Clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos

		Clima Organizacional			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Beneficios laborales y/o remunerativos	Bajo	12.60%	16.90%	7.70%	37.20%
	Medio	13.70%	14.80%	13.10%	41.50%
	Alto	5.50%	8.20%	7.70%	21.30%
	Total	31.70%	39.90%	28.40%	100.00%

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Unión Peruana del Sur.

Tabla 22

Spearman, Clima Organizacional y Beneficios laborales y/o remunerativo

	Clima organizacional		
	Rho	p	n
Beneficios laborales y/o remunerativos	.112	.130	183

En la tabla 21 se observa que existe un nivel medio entre el clima organizacional y bajo con los beneficios laborales y/o remunerativos con un resultado de (16.9 %), esto indica que el clima laboral es medio pero el personal no se siente a gusto con los beneficios laborales y/o remunerativos, teniendo como resultado en clima organizacional una relación de nivel promedio (39.9 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (28.4 %), así mismo beneficios laborales y/o remunerativos tiene un nivel promedio (41.5 %), seguido de un nivel bajo (37.2 %) y finalmente un nivel alto (21.3 %).

En la tabla 22 se observa que, en cuanto al grado de correlación entre las variables a través de Rho Spearman $r_s = 0.112$, siendo una correlación fuerte entre las variables. Eso significa que el clima organizacional si está relacionada a los beneficios laborales y/o remunerativos en esta muestra. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur.

Hipótesis específica 3

H₀.- No existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

H_a.- Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 23

Clima organizacional y las políticas administrativas

		Clima Organizacional			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Políticas adm- nistrativas	Bajo	19.70%	10.90%	1.10%	31.70%
	Medio	11.50%	24.00%	10.90%	46.40%
	Alto	0.50%	4.90%	16.40%	21.90%
	Total	31.70%	39.90%	28.40%	100.00%

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Unión Peruana del Sur.

Tabla 24

Spearman entre Clima Organizacional y las políticas administrativas

		Clima organizacional		
		Rho	P	n
Políticas administrativas		,603**	.000	183

En la tabla 23 se observa que existe un nivel promedio (24.0 %) entre el clima organizacional y las políticas administrativas, teniendo como resultado en clima organizacional una relación de nivel promedio (39.9 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (28.4 %), así mismo las políticas administrativas tiene un nivel promedio (46.4 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (21.9 %).

En la tabla 24 se observa que, en cuanto al grado de correlación entre las variables a través de Rho Spearman $r_s = 0.603$, siendo una correlación fuerte entre las variables. Eso significa que el clima organizacional si está relacionada a las

políticas administrativas en esta muestra. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur.

Hipótesis específica 4

H₀.- No existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las relaciones sociales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

H_a.- Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las relaciones sociales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 25

Clima laboral y las relaciones sociales

		Clima Organizacional			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Relaciones sociales	Bajo	16.90%	13.10%	1.10%	31.10%
	Medio	14.20%	22.40%	9.80%	46.40%
	Alto	0.50%	4.40%	17.50%	22.40%
	Total	31.70%	39.90%	28.40%	100.00%

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Unión Peruana del Sur.

Tabla 26

Spearman entre clima organizacional y las relaciones sociales

		Clima organizacional		
		Rho	P	n
Relaciones sociales		,569**	.000	183

En la tabla 25 se observa que existe un nivel promedio (22.4 %) entre el clima organizacional y las relaciones sociales, teniendo como resultado en clima organizacional una relación de nivel promedio (39.9 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (28.4 %), así mismo las relaciones sociales tiene un nivel promedio (46.4 %), seguido de un nivel bajo (31.1 %) y finalmente un nivel alto (22.4 %).

En la tabla 26 se muestra que, en cuanto al grado de correlación entre las variables a través de Rho Spearman $r_s = 0.569$, siendo una correlación fuerte entre las variables. Eso significa que el clima organizacional si está relacionada a las relaciones sociales en esta muestra. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se

toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con las relaciones sociales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur.

Hipótesis específica 5

Ho.- No existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con el desarrollo personal de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Ha.- Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con el desarrollo personal de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 27

Clima laboral y el desarrollo personal

		Clima Organizacional			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Desarrollo personal	Bajo	17.50%	10.90%	2.20%	30.60%
	Medio	13.70%	24.60%	10.90%	49.20%
	Alto	0.50%	4.40%	15.30%	20.20%
	Total	31.70%	39.90%	28.40%	100.00%

Fuente: Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Unión Peruana del Sur.

Tabla 28

Spearman entre Clima Organizacional y el desarrollo personal

	Clima organizacional		
	Rho	P	n
Desarrollo personal	,537**	.000	183

En la tabla 27 se observa que existe un nivel promedio (24.6 %) entre el clima organizacional y el desarrollo personal, teniendo como resultado en clima organizacional una relación de nivel promedio (39.9 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (28.4 %), así mismo el desarrollo personal tiene un nivel promedio (49.2 %), seguido de un nivel bajo (30.6 %) y finalmente un nivel alto (20.2 %).

En la tabla 28 se muestra, en cuanto al grado de correlación entre las variables a través de Rho Spearman $r_s = 0.537$, siendo una correlación fuerte entre las variables. Eso significa que el clima organizacional si está relacionada con el desarrollo personal en esta muestra. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desarrollo personal de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur.

Hipótesis específica 6

Ho.- No existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur. 2015.

H_a.- Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur. 2015.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). Y, se acepta H_a

Tabla 29

Clima laboral y el desempeño de tareas

		Clima Organizacional			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño de tareas	Bajo	23.00%	16.40%	8.20%	47.50%
	Medio	7.10%	9.30%	8.70%	25.10%
	Alto	1.60%	14.20%	11.50%	27.30%
	Total	31.70%	39.90%	28.40%	100.00%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Unión Peruana del Sur.

Tabla 30

Spearman entre Clima Organizacional y el desempeño de tareas

		Clima organizacional		
		Rho	P	n
Desempeño de tareas		,370**	.000	183

En la tabla 29 se observa que existe un nivel medio entre el clima organizacional y bajo con desempeño de tareas con un resultado de (16.4 %), esto indica que el clima laboral es medio pero el personal no tiene un buen desempeño de tareas, teniendo como resultado en clima organizacional una relación de nivel promedio (39.9 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (28.4 %), así mismo desempeño de tareas tiene un nivel bajo (47.5 %), seguido de un nivel alto (27.3 %) y finalmente un nivel medio (25.1 %).

En la tabla 30 se observa que, en cuanto al grado de correlación entre las variables a través de Rho Spearman $r_s = 0.370$, siendo una correlación fuerte entre las variables. Eso significa que el clima organizacional si está relacionada al desempeño de tareas en esta muestra. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur.

Hipótesis específica 7

H₀.- No existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con la relación con la autoridad de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

H_a.- Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con la relación con la autoridad de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a

Tabla 31

Clima laboral y la relación con la autoridad

		Clima Organizacional			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Relación con la autoridad	Bajo	22.40%	7.70%	3.30%	33.30%
	Medio	9.30%	28.40%	6.00%	43.70%
	Alto	0.00%	3.80%	19.10%	23.00%
	Total	31.70%	39.90%	28.40%	100.00%

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Unión Peruana del Sur.

Tabla 32

Spearman entre Clima Organizacional y la relación con la autoridad

	Clima organizacional		
	Rho	p	n
Relación con la autoridad	,652**	.000	183

En la tabla 31 se observa que existe un nivel promedio (28.4 %) entre el clima organizacional y la relación con la autoridad, teniendo como resultado en clima organizacional una relación de nivel promedio (39.9 %), seguido de un nivel bajo (31.7 %) y finalmente un nivel alto (28.4 %), así mismo la relación con la

autoridad tiene un nivel promedio (43.7 %), seguido de un nivel bajo (33.3 %) y finalmente un nivel alto (23.0 %).

En la tabla 32 se observa, en cuanto al grado de correlación entre las variables a través de Rho Spearman $r_s = 0.652$, siendo una correlación fuerte entre las variables. Eso significa que el clima organizacional si está relacionada con la relación con la autoridad en esta muestra. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la relación con la autoridad de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur.

Discusión de Resultados

Este trabajo tiene el propósito de hallar una relación fuerte entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, siendo una relación más significativa a comparación de los resultados obtenidos en el estudio realizado de Arias y Arias (2014). Además se encontró relaciones significativas entre el clima laboral y las dimensiones de la variable satisfacción laboral: condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, relaciones social, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, con excepción a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas que tuvo como resultado $\rho=.112$ $p=.130$.

Así como también en el estudio realizado por Morales (2011) tuvo como resultado relaciones positivas en un grado leve pero significativo, en comparación a los resultados de las correlaciones positivas en un grado fuerte y muy significativo en esta investigación.

En comparación a los resultados obtenidos por Hinojosa (2010) menciona que el clima fue influyente en la satisfacción, estando de acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación siendo el clima organizacional un 68.3% y la satisfacción 67.2% $\rho= .692$ $p=.000$

Debido a que no hay muchos estudios realizados en instituciones de la iglesia adventista se ha considerado los estudios con similares variables para poder compararlos con nuestros resultados demostrados

Conclusiones

Como conclusión general, con respecto al objetivo general se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015. De los 183 colaboradores investigados, bajo la modalidad de empleados y contratados, el 39,9% considera que el Clima Organizacional es Promedio, seguido de ello el 31.7% de colaboradores considera que no existe un clima organizacional bajo. De igual manera la Satisfacción Laboral refleja un 39.3% como indicador Promedio, seguido de ello se refleja un 32.8% de satisfacción laboral bajo. Para ambos constructos se tiene una tendencia baja y aunque sus resultados no son buenos ni malos debe considerarse realizar mejoras para enfrentar dichos indicadores.

Respecto al primer objetivo específico, las condiciones físicas y/o materiales se relaciona significativamente con el clima organizacional en los empleados y contratados de la organización adventista Unión Peruana del Sur. El 41% de los empleados y contratados considera que existe un nivel promedio en dicha dimensión. Los factores considerados para determinar dichas condiciones son: Los elementos materiales con los que se desenvuelve cada colaborador y la Infraestructura donde cada colaborador desarrolla su trabajo; estos factores miden si es efectivo el poder que las organizaciones dan a sus miembros, si los elementos materiales e infraestructura son los más adecuados. Los colaboradores consideran que para la presente dimensión deben existir mejoras para el desarrollo de su trabajo.

Respecto al segundo objetivo específico, los beneficios laborales no se relacionan significativamente con el clima organizacional en los empleados y contratados de la organización adventista Unión Peruana del Sur. Ello muestra que a pesar que se mejoren o no los beneficios laborales no influirán en la mejora del clima organizacional. Los factores considerados son: complacencia en relación con los incentivos económicos y pagos por la labor que realiza. Esto demuestra que la Unión Peruana del Sur no tiene una alta consistencia y posiblemente dichos beneficios no están bien establecidos, la productividad de los colaboradores pueden estar marcados por ello y limitar a una mejor productividad y eficacia en su labor. El 41.5% de colaboradores indica que no es el adecuado y tiene una tendencia baja respecto a dichos factores.

En relación al tercer objetivo, las políticas administrativas, se encuentra relacionado de forma significativa con el clima organizacional. Así también se ha logrado observar que tanto los empleados como contratados consideran en un nivel promedio (24.0 %), respecto a conocer las normas, políticas y reglamentos administrativos de la organización adventista Unión Peruana del Sur.

Respecto al cuarto objetivo, las relaciones sociales, existe relación con el clima organizacional, así como también se logra observar la existencia de un nivel promedio (22.4 %) en lo que respecta a la comunicación entre los miembros del trabajo, la relación entre compañeros de trabajo, y con sus superiores, etc. Por lo que se puede indicar que existe una moderada relación con sus colegas. Ante estos resultados, se debe considerar establecer mejoras en la organización para hacer de las relaciones sociales un factor positivo.

En relación al quinto objetivo, el desarrollo personal, se encuentra a un nivel promedio (24.6 %) y también está relacionado significativamente con el clima organizacional. El presente resultado nos muestra que podrían existir programas de mejora y desarrollo personal, pero podrían no ser suficientes para lograrlo de manera óptima. Para ello están involucrados las capacitaciones, los talleres, dinámicas, etc. Puntos en los cuales se debe tomar en cuenta mejorar.

Relacionado al sexto objetivo, el desempeño de tareas se encuentra relacionada al clima organizacional. Con un resultado de 16.4 %, señala que el personal no tiene un buen desempeño de tareas o actividades realizadas día a día. Podrían no estar delegando las tareas o actividades de cada colaborador, se consideraría que estarían recibiendo poco o mucho trabajo a realizar. Por ello que debe considerarse la mejora para la obtención de mejores resultados.

Respecto al séptimo objetivo, la relación con la autoridad se encuentra bajo un nivel promedio (28.4 %) y con relación al clima organizacional. Por lo tanto, se ha logrado identificar que no es un indicador muy bueno y debe de considerarse la mejora mediante la relación con los compañeros de trabajo, jefes y/o supervisores.

Respecto a la variable Satisfacción laboral, se ha logrado identificar que tanto los empleados y contratados de la organización adventista Unión Peruana del Sur la califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es ni alta ni tan baja la satisfacción que experimentan los colaboradores de la or-

ganización, y que se ven manifestados en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de trabajo, así también en la participación decisiones y comunicación en el trabajo y el reconocimiento institucional.

Por todo lo anteriormente expresado, se concluye que existe una vinculación de causa-efecto y que debe realizarse mejoras de las condiciones en evaluación y con niveles medio-bajo, y los cuales servirá para la organización Unión Peruana del Sur y sus campos misioneros para influenciar en la satisfacción laboral y de esta forma sacar ventajas como en los beneficios y condiciones laborales, políticas de la organización, mejor relacionamiento entre miembros, mejoras en el desempeño y motivación de cada uno de los colaboradores.

Recomendaciones

Los superiores o altos mandos de la Unión Peruana del Sur deben tomar conciencia de la relación significativa existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para la toma de decisiones que permite mejorar las condiciones físicas y/o materiales de la organización, para que el ambiente que los rodea sea el mejor, puedan desempeñar mejor sus actividades y tareas, y de esta manera se pueda mejorar la relación con la satisfacción laboral, en todos los colaboradores. Por ello, las evaluaciones deben realizarse constantemente.

Propiciar un clima organizacional estable y sobre todo adecuado para que cada uno de sus colaboradores se sientan motivados, comprometidos, valorados en la organización y puedan desarrollar sus actividades sin presión y se encuentren totalmente satisfechos. Todo ello considerando en otorgar incentivos a los colaboradores más destacados.

En cuanto respecta al desempeño de tareas, la organización y sus campos deben capacitar y seleccionar a sus empleados según sus habilidades, asegurarse que el colaborador tenga los suficientes conocimientos y habilidades, y que además se encuentre motivado para el trabajo. Siempre estableciendo un trabajo por objetivos siendo viables, medibles y que plantee un desafío tanto para el colaborador como para la organización.

Fomentar cursos constantes de motivación, formación, y desarrollo personal, dentro y fuera de la organización. Esto hará que cada uno de sus colaboradores se sienta orgullosos por los logros obtenidos y por lo tanto mejorará su autoestima

y su satisfacción laboral. Cada colaborador finalmente estará motivado para realizar sus funciones.

Es necesario e importante desplegar una mejor retroalimentación para con los colaboradores con la finalidad que cumplan adecuadamente sus funciones, obligaciones y que promueva una mejora continua. De esta manera permitirá evaluar el desempeño del personal, encontrar los errores cometidos e identificar bajos rendimientos para tomar decisiones de acción al cambio.

Dar conocimiento del Manual de Organización y Funciones, asimismo explicarlo al detalle y explicar a cada colaborador sus funciones y perfil de puesto, señalando con claridad las líneas de mando, y así mismo el de fortalecer una comunicación más participativa y cooperación entre los miembros y áreas de trabajo.

Desarrollar programas que fortalezcan la integración entre todos los miembros que componen la organización, tales como actividades recreativas, juego de roles que resuelvan conflictos identificados; así también como cursos de liderazgo o empoderamiento los cuales permitirá a los colaboradores sentirse más comprometidos y “con la camiseta de la organización bien puesta” cumpliendo los objetivos propuestos.

Bibliografía

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*.
- Amorós, E. (2013). Propuesta de plan de mejora del clima laboral en la agencia de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo. *Observatorio de Economía Latinoamericana*, 183.
- Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal Labor Satisfaction of Workers at a Public Health Clinic. *Psicología Iberoamericana*, 15, 34 – 43.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*. Arequipa.
- Arredondo, L. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital“ Félix Mayorca Soto,” 1–65.
- Atalaya, M. (n.d.). Satisfacción laboral y productividad. Retrieved November 30, 2015, from http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Ayoub, J. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. José Luis Ayoub Pérez, 2011.
- Barba, L. (2011). Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas de la APC-Sur.

- Bardales, E. (2015). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio 2015. Lima.
- Brazón, M. (2005). *Diagnostico del clima organizacional en el ambulatorio*.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Trillas.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E., & Weick, K. (1970). *Managerial Behaviour, Performance and Effectiveness (Psychology & Management)*. New York: McGraw-Hill.
- Carlos, J. (2011). El clima organizacional: Conceptos.
- Carlzon, J. (2001). La comunicación ambito laboral.
- Cisneros, P. (2012). Proceso de cambio de una empresa. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-cambio-organizacional-como-gestionarlo/>
- Champagnat, U. (2002). Clima laboral. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- 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, M., Salazar, M., & Gómez, N. (2014). *Estilo de liderazgo y creencias organizacional en la satisfacción laboral de la administración pública de Chile*.

- Contreras, V. (2009). *Análisis de clima organizacional en una tienda de autoservicio*.
Universidad Veracruzana.
- Crespin, A. (2012). *Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao*. San Ignacio de Loyola.
- De Sá, D. (2012). Cómo supervisar al personal.
- Díaz, Y., & Torres, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Retrieved from <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMII2428.pdf>
- Durán, M. S. (2011). El proceso de cambio organizacional.
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*, 6, 361–382.
- Galindo, P., Puente, A. P., Jiménez, M., Ángel, M., & González, P. (2013). La satisfacción del empleado en organizaciones de servicios públicos federales : Caso de estudio CFE en Nuevo León (Employee satisfaction in federal public service organizations : Case study CFE in Nuevo Leon) Introducción Los estudios sobre Satisfacción, *10*(20), 175–195.
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- García, D. (2010a). Satisfacción laboral, una aproximación teórica. Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm>
- García, D. (2010b). Satisfacción laboral. una aproximación teórica.

- García, M., & Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*.
- Goldman Zuloaga, K. (2011). ¿Cómo aumentar la motivación de los trabajadores? Una revisión desde algunas teorías de motivación.
- Guion, R. (1973). A note on organizational climate, organizational behavior and human performance. 9, 120–125.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*.
- Hernández, A. (2010). Principios de supervisión y el supervisor.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico DF.
- Hinojosa T, C. (2010). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Profesores Del Colegio Sagrados Corazones Padres. *Trabajo de Programa Doctorado “Profundo” Cuantitativa*, 27. Retrieved from <http://genesismex.org/actidoce/cursos/chile-co-ot'10/trabafin/claudiohinojosa.pdf>
- Iriarte, L. (2012). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Retrieved from <http://academica-e.unavarra.es/handle/2454/6156>
- Jara, L. (2000). La pequeña y mediana empresa (PYME) ante la globalización de la economía. Santiago, Chile. Retrieved from

<http://www.5campus.org/leccion/pyme2>

James, L., & Jones, A. (1974). Organizational climate: a review of theory and research. *81*, 1096–1112.

Jiménez, W. (2011). 9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresariales. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>

Lewin, K. (1939). Teoría del campo y experimentación en psicología social. Instituto de Sociología de la Fac. de Filosofía de la UBA.

Llauradó, O. (2014). La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. Retrieved October 4, 2015, from <http://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla/>

Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2015). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Rigoroso de su Relación. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=72c24530-3a15-4e2d-9455-338a5bdf4350%40sessionmgr4002&hid=4107>

Márquez, M. (2002). Satisfacción Laboral. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

Martín, P. A. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, *88*, 49–63.

- Marucco, M., & Gil-Monte, P. (2007). Satisfacción laboral en pediatras del conurbano bonaerense, Región Sur. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=852993a3-4005-4b2f-b81c-e14b936591e7%40sessionmgr4004&hid=4107>
- MINTRA. (2009). Boletín de economía laboral. *Ministerio Del Trabajo Y Promocion Del Empleo*, 2 – 82.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010*.
- Morales, K. (2011). Estilo de vida y satisfaccion laboral de los docentes de la asociacion central de Honduras de los Adventistas del Septimo día. Mexico DF.
- OIT. (n.d.). Condiciones de trabajo.
- Oscar Cáceres & Asociados. (2014). Oscar Cáceres & Asociados.
- Oviedo, H. C., & Arias, A. C. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4), 572–580. Retrieved from <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=80634409>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Retrieved September 20, 2015, from http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php

- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL – SPC Manual 1º Edición. Lima.
- Páramo, P. (2004). *Enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. Universidad de la Sabana.
- Perez, P. (2011). *Satisfacción laboral*. Retrieved from <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/rvm.html>
- Quevedo, A. (2003). *Estudio de Clima Organizacional basado en el modelo funcionamiento de Organizaciones : Octógono*. Universidad de Piura.
- Quintanilla, R. (2009). Motivacion y satisfaccion laboral de los pastores adventistasl de El Salvador.
- Rios, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, 2014. Guatemala*.
- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones* (Primera Ed). Barcelona: Editorial UOC.
- Rojas, O. (2012). *Clima organizacional: el estado de animo de las organizaciones* (Primera Ed). Caracas, Venezuela: Ediciones Link Gerencial consultores, C.A.
- Rosillo, Y., Velázquez, R., & Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. un acercamiento teórico metodológico para su estudio. *Observatorio de La Economía*, (163), 1–12.
- Rousseau, D. (1988). The Construction of Climate in Organizational Research. En C.I.

Cooper y I. Robertson. *International Review of Industrial and Organization Psychology*. Wiley, 139–158.

Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. (Spanish). *Job Satisfaction: The Way between Psychological Growth and Job Performance in Industrial and Service Companies in Colombia*. (English), 13(1), 1–22. <http://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp>

Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en las empresas colombianas industriales y de servicios. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=72c24530-3a15-4e2d-9455-338a5bdf4350%40sessionmgr4002&hid=4107>

Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Tagiuri, R. (1968). *Organizational climate: explorations of a concept* (Vol. 18). Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal : 2013*.

Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Retrieved from

https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&pgis=1

Vera, F. (n.d.). *La función del clima y estudios importantes*. Antofagasta, Chile: Calidad Norte.

Von-Haller, G., & Deci, E. (1977). *Industrial and organizational psychology*. Nueva York: McGraw Hill.

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement Warr. *Journal of Occupational Psychology*, 129–148.

White, E. (1979). *Testimonios para los ministros*.
<http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Zepeda, J. (2010). *Estrategias de involucramiento laboral en pymes de servicio y manufactura*. Instituto Politécnico Nacional.

Zumaeta, J. (2015). *Gestion estudio problema*. Lima: Gestion.pe.

Anexo A: Matriz De Consistencia

¿Qué hay? ¿Qué sucede?	¿Qué hacer?		¿Cuál es la explicación tentativa del problema?			¿Por qué hacerlo?
Descripción de la situación problemática	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Justificación
<p>De acuerdo a las indagaciones realizadas se concluye que en un ambiente globalizado las empresas y personas están en constantes cambios y compitiendo para no decaer. En ese intento hay experiencias, comportamientos y vivencias intensas dentro de la organización que influye en el trabajo y productividad de cada colaborador dentro de una organización para el logro de los objetivos (Durán, 2011).</p> <p>El clima organizacional también es abarcado como determinante del desempeño de una organización. Es por ello que “El clima influye en el desempeño de los colaboradores porque está directamente relacionado con la satisfacción y la motivación, la cual es, la energía que pone la gente en su trabajo (Stringer, 2002).</p> <p>El Clima organizacional es abordado como el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus colaboradores, la relación entre el personal de</p>	<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?</p> <p>SUB PROBLEMAS</p> <p>¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?.</p> <p>¿Cuál es la percepción del clima organiza-</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>Identificar la percepción del clima organizacional y su rela-</p>	<p>• HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las condiciones físicas y/o materiales de los empleados y contratados de</p>	<p>VARIABLE 1 o INDEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional <p>VARIABLE 2 o DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción Laboral 	<p>Clima Organizacional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realización personal 2. Involucramiento laboral 3. Supervisión 4. Comunicación 5. Condiciones laborales <p>Satisfacción Laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones físicas 	<p>Para la mayoría de colaboradores de una organización es sumamente importante sentirse valorados en su ambiente de trabajo para estar motivados. Y cuando la organización valora y recompensa sus aportes individuales y/o grupales, aumenta su rendimiento y satisfacción (Goldman, 2011).</p> <p>Por ello, el lograr un clima organizacional adecuado donde los colaboradores puedan desarrollar mejor sus tareas o actividades de la organización de manera eficaz, con total compromiso y satisfacción.</p> <p>Así también los componentes y determinantes del clima organizacional permitirá tener una visión de forma global para las organizaciones (José Guadalupe Salazar Estrada, 2009). Ante este hecho, es necesario que en las organizaciones se genere un equilibrio como punto que se pueda tener un impacto altamente positivo en el logro de objetivos y resultados.</p>

<p>la organización todo esto conforma lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, entonces el clima organizacional es la "percepción" que los colaboradores y directivos que forman la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. En consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (Sánchez. K. 2010)</p> <p>En relación a ello, el clima organizacional es un enfoque y herramienta administrativa que comprende el comportamiento de las personas, estructuras de la organización y procesos que se van desarrollando en ella misma. Estos enfoques influyen en la toma de decisiones de los altos mandos de la organización, los cuales permitirá conducir una gestión de cambios necesarios para el mejoramiento continuo de una organización y así no caer en la supervivencia de las organizaciones (Segredo , 2013).</p>	<p>cional y su relación con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?</p> <p>¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?</p> <p>¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con las relaciones sociales en los empleados y contratados de la organización Adventista Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?</p>	<p>ción con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con las relaciones sociales de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>Identificar la percepción del</p>	<p>la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con los beneficios laborales y/o remunerativos de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las políticas administrativas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con las relaciones sociales</p>		<p>y/o materiales</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Beneficios laborales y/o remunerativas 3. Políticas administrativas 4. Relaciones sociales 5. Desarrollo personal 6. Desempeño de tareas 7. Relación con la autoridad 	<p>Siendo así, con la presente investigación y aplicación de conceptos acerca del clima organizacional se busca identificar el grado de percepción del clima organizacional y el grado de percepción de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unión Peruana del Sur (UPS). Los resultados obtenidos se constituirán en una información valiosa la organización la cual permitirá ayudar al desarrollo de los colaboradores y la toma de decisiones de la organización.</p>
---	--	---	---	--	---	---

<p>Además de ello, la mejora de clima organizacional en las instituciones u organizaciones dependerá de un adecuado manejo de los colaboradores en la organización tanto en el ambiente de trabajo, en el reconocimiento y en la supervisión que se brinda a cada colaborador (Barba, 2011).</p>	<p>¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con el desarrollo personal en los empleados y contratados de la organización Adventista Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?</p> <p>¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas en los empleados y contratados de la organización Adventista Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?</p> <p>¿Cuál es la percepción del clima organizacional y su relación con la autoridad en los em-</p>	<p>clima organizacional y su relación con el desarrollo personal de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>Identificar la percepción del clima organizacional y su relación con la relación con la autoridad de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p>	<p>de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015-II.</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con el desarrollo personal de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con el desempeño de tareas de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015.</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y su relación con la re-</p>		
--	--	--	--	--	--

	pleados y contratados de la organización adventista Unión Peruana del Sur (UPS), 2015?		lación con la autoridad de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.			
--	--	--	---	--	--	--

Anexo B: Operacionalización De Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA / INSTRUMENTO	ÍTEMS
C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	<p>Estudio y análisis de la forma en las que las personas actúan dentro de las organizaciones para beneficio de los humanos. Chiavenato (2009).</p> <p>Asi mismo, se da a conocer a esta variable como una mezcla de interpretaciones o percepciones que tiene los individuos sobre su trabajo, roles o tambien en su relacion con los demas miembros. Cornell (1955)</p>	<i>Realizacion Personal (Autorealización)</i>	Cumplimiento de Mision y objetivos	TECNICA: ENCUESTA	Realizacion Personal: 1,6,11,16,21,26,31,36,41,42,46
			Desarrollo Personal		
		<i>Involucramiento Laboral</i>	Trabajo en equipo y Compromiso	INSTRUMENTO: Se considero la Escala diseñada por Sonia Palma (2004) para medir los niveles de Clima laboral.	Involucramiento Laboral: 2,7,12,17,22,27,32,37,47
			Identificaciones con los valores organizacionales para el cumplimiento de tareas		
		<i>Supervisión</i>	Orientacion para el cumplimiento de tareas encomendadas	La Escala CL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 50 proposiciones asociada a cinco factores: Realización Personal Involucramiento Laboral(11 ítems), Supervisión (10 ítems), Comunicación (10 ítems) y Condiciones Laborales (10 ítems). Se conservo toda la estructura.	Supervisión: 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
			Seguimiento y Control de actividades		
		<i>Comunicación</i>	Fluidez de Informacion		Comunicación: 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49
			Relaciones Interpersonales entre colaboradores		
		<i>Condiciones Laborales</i>	Compensación		Condiciones Laborales: 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50
			Reconocimiento		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA / INSTRUMENTO	ÍTEMS
S A T I S F A C C I Ó N L A B O R A L	La satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en la relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción, Loitegui citado por (Monteza, 2012)	<i>Condiciones físicas y/o materiales</i>	Los elementos materiales con las que se desenvuelve el trabajador	TECNICA: ENCUESTA INSTRUMENTO: Se considero la Escala diseñada por Sonia Palma (1999) para medir los niveles de satisfacción laboral. La Escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociada a siete factores: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems) Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems), Políticas Administrativas (5 ítems), Relaciones Sociales (4 ítems), Desarrollo Personal (6 ítems), Desempeño de Tareas (6 ítems) y Relación con la Autoridad (6 ítems). Se conservo toda la estructura.	Condiciones físicas y/o materiales: 1,2,3,4,5
			Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo		Beneficios laborales y/o remunerativas: 6,7,8,9
		<i>Beneficios laborales y/o remunerativas</i>	Complacencia en relación con el incentivo económico		Políticas administrativas: 10,11,12,13,14
			Pago por la labor que realiza		Relaciones sociales: 15,16,17,18
		<i>Políticas administrativas</i>	Aceptación frente a lineamientos o normas institucionales		Desarrollo personal: 19,20,21,22,23,24
			Aceptación frente a las políticas institucionales		Desempeño de tareas: 25,26,27,28,29,30
		<i>Relaciones sociales</i>	La interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.		Relacion con la autoridad: 31,32,33,34,35,36
			Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo.		
		<i>Desarrollo personal</i>	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su auto-realización.		
			Confort por los resultados que logra en el trabajo.		
<i>Desempeño de tareas</i>	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.				
	La motivación que adquiere el trabajador en sus labores cotidianas				
<i>Relacion con la autoridad</i>	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo				
	Apreciación valorativa que realiza el trabajador respecto a sus actividades cotidianas.				

Anexo C: Encuestas

Escala de Opiniones

CO-SPC

INTRODUCCIÓN:

¡Muy bueno días! Nuestros nombres son Gisela Milagros Trigozo Castro y Christian Omar Cabrera Luján, egresados como bachilleres de la escuela académica de administración y negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión. El propósito de esta investigación es La percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur. Tu aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, que lo creas conveniente. Cualquier duda o consulta que tengas posteriormente puede escribirme a crstn.seven@gmail.com / milagros-trigozo@gmail.com

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

INSTRUCCIONES:

Lee detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se te presentan, tómate el tiempo que consideres necesario y luego marca con un aspa (x) la respuesta que creas que es la correcta.

DATOS PERSONALES:

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

Tiempo de servicio en la organización: _____ años

CONDICIÓN LABORAL:

Empleado Contratado

Para responder tomar en cuenta los siguientes términos:

TOTALMENTE DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

Nº	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Me siento comprometido con el éxito en la organización					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.				
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.				
30	Existe buena administración de los recursos.				
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.				
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.				
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.				
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.				
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.				
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.				
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.				
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.				
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.				
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.				
42	Hay clara definición de ideas creativas o innovadoras.				
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.				
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.				
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.				
46	Se reconocen los logros en el trabajo.				
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.				
48	Existe un trato justo en la institución.				
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización				
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros				

Escala de Opiniones

SL-SPC

INTRODUCCIÓN:

¡Muy buenos días! Nuestros nombres son Gisela Milagros Trigozo Castro y Christian Omar Cabrera Luján, egresados como bachilleres de la escuela académica de administración y negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión. El propósito de esta investigación es determinar la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur. Tu aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, que lo creas conveniente.

Cualquier duda o consulta que tengas posteriormente puede escribirme a crstn.seven@gmail.com / milagros-trigozo@gmail.com

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

INSTRUCCIONES:

Lee detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se te presentan, tómate el tiempo que consideres necesario y luego marca con un aspa (x) la respuesta que creas que es la correcta.

DATOS PERSONALES:

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

Tiempo de servicio en la organización: _____ años

CONDICIÓN LABORAL:

Empleado Contratado

Para responder tomar en cuenta los siguientes términos:

TOTALMENTE DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

Nº	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
6	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10	Siento que recibo de parte de mi jefe un buen trato					
11	Tengo la sensación de que en mi centro de trabajo se hace justicia					
12	Me gusta mi horario.					
13	El horario de trabajo me resulta incomodo					
14	Te reconocen el esfuerzo sin trabajas más de las horas reglamentarias.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					

16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22	Mi trabajo me satisface.					
23	La organización donde laboro me hace sentir realizado (a).					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
25	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
28	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
29	Me gusta el trabajo que realizo					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo					
31	Mi jefe y equipo de trabajo son comprensivos.					
32	Es grata la disposición del jefe y del equipo de trabajo, cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					

33	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
34	Me siento a gusto con mi jefe y el equipo de trabajo.					
35	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					
36	Llevarse bien con el jefe y el equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo					

Anexo D: Encuestas virtuales

ID	Marca temporal	Fecha actual	Genero	Edad	Indique su campo	Condición laboral
1	9/29/2015 9:03:31	29/09/2015	Masculino	30	UPS (Central-Lima)	Empleado
2	9/30/2015 8:55:34	29/08/2015	Femenino	45	UPS (Central-Lima)	Empleado
3	9/30/2015 8:59:30	30/09/2015	Masculino	63	UPS (Central-Lima)	Empleado
4	9/30/2015 9:04:20	30/09/2015	Masculino	29	UPS (Central-Lima)	Empleado
5	9/29/2015 10:54:28	29/09/2015	Femenino	28	APC	Contratado
6	9/30/2015 10:09:57	30/09/2015	Masculino	37	UPS (Central-Lima)	Empleado
7	9/30/2015 10:15:35	29/09/2015	Femenino	35	UPS (Central-Lima)	Empleado
8	9/30/2015 10:30:32	29/09/2015	Masculino	47	UPS (Central-Lima)	Empleado
9	9/30/2015 11:32:09	30/09/2015	Femenino	43	APC	Contratado
10	9/30/2015 14:40:47	30/09/2015	Femenino	48	APC	Contratado
11	9/30/2015 11:30:00	30/09/2015	Masculino	26	APC	Empleado
12	9/30/2015 19:40:33	30/09/2015	Masculino	52	APC	Contratado
13	9/30/2015 11:40:55	30/09/2015	Masculino	33	MAC	Empleado
14	9/30/2015 12:23:39	30/09/2015	Masculino	56	APC	Empleado
15	9/30/2015 12:50:18	30/09/2015	Masculino	48	MAC	Empleado
16	10/1/2015 10:55:43	01/10/2015	Masculino	56	APC	Contratado
17	9/30/2015 14:50:34	30/09/2015	Masculino	42	APC	Empleado
18	10/5/2015 22:50:21	05/10/2015	Masculino	53	APC	Contratado
19	9/30/2015 15:20:09	29/09/2015	Femenino	45	MAC	Empleado
20	10/6/2015 11:22:23	06/10/2015	Masculino	39	APC	Contratado
21	9/30/2015 20:15:37	30/09/2015	Masculino	53	APC	Empleado
22	9/30/2015 22:00:07	30/09/2015	Masculino	40	MAC	Empleado
23	10/13/2015 17:36:13	13/10/2015	Masculino	30	APC	Contratado
24	10/1/2015 9:37:37	01/10/2015	Masculino	50	APC	Empleado
25	9/30/2015 11:02:20	30/09/2015	Masculino	27	MAC	Contratado
26	10/1/2015 10:59:32	01/10/2015	Masculino	50	UPS (Central-Lima)	Empleado
27	10/2/2015 14:18:56	02/10/2015	Masculino	38	MLT	Empleado
28	9/30/2015 15:20:07	30/09/2015	Masculino	26	MAC	Contratado
29	10/2/2015 14:52:00	02/10/2015	Masculino	53	MLT	Empleado
30	10/2/2015 16:42:48	02/10/2015	Masculino	33	MLT	Empleado
31	9/30/2015 21:16:07	30/09/2015	Masculino	27	MAC	Contratado
32	10/5/2015 19:01:59	05/10/2015	Masculino	29	MLT	Empleado
33	10/5/2015 19:14:44	05/10/2015	Masculino	45	APC	Empleado
34	10/6/2015 9:00:42	06/10/2015	Masculino	45	MPS	Empleado
35	10/6/2015 9:25:33	06/10/2015	Masculino	29	MAC	Empleado
36	10/6/2015 9:50:31	06/10/2015	Femenino	44	MSOP	Empleado
37	10/6/2015 9:51:03	06/10/2015	Masculino	56	MPS	Empleado
38	10/6/2015 9:57:33	06/10/2015	Masculino	35	MPS	Empleado
39	10/6/2015 10:08:57	06/10/2015	Masculino	33	MPS	Empleado
40	10/6/2015 10:11:55	06/10/2015	Masculino	52	MPS	Empleado
41	10/6/2015 10:19:18	06/10/2015	Masculino	38	MLT	Empleado
42	9/30/2015 14:00:07	30/09/2015	Masculino	25	MAC	Contratado
43	10/13/2015 11:52:42	13/10/2015	Femenino	35	MAC	Contratado
44	10/6/2015 10:34:45	06/10/2015	Masculino	44	MOP	Empleado
45	09/30/2015 14:58:06	30/09/2015	Masculino	32	MAC	Contratado

46	10/6/2015 10:52:55	06/10/2015	Masculino	59	MPS	Empleado
47	10/1/2015 14:33:40	01/10/2015	Femenino	19	MLT	Contratado
48	10/6/2015 10:34:37	06/10/2015	Femenino	27	MLT	Contratado
49	10/6/2015 10:35:42	06/10/2015	Femenino	32	MLT	Contratado
50	10/6/2015 11:28:31	06/10/2015	Femenino	32	MLT	Empleado
51	10/6/2015 11:35:40	06/10/2015	Masculino	28	MLT	Contratado
52	10/6/2015 11:38:50	06/10/2015	Masculino	46	MPS	Empleado
53	10/6/2015 11:45:28	06/10/2015	Masculino	37	MAC	Empleado
54	10/5/2015 12:31:54	05/10/2015	Masculino	25	MLT	Contratado
55	10/6/2015 15:44:16	06/10/2015	Femenino	22	MLT	Contratado
56	10/6/2015 12:12:40	06/10/2015	Masculino	39	MPS	Empleado
57	10/6/2015 12:19:24	06/10/2015	Masculino	43	MPS	Empleado
58	10/11/2015 17:14:04	11/10/2015	Femenino	23	MLT	Contratado
59	10/6/2015 13:11:33	06/10/2015	Masculino	46	MPS	Empleado
60	10/6/2015 13:11:52	06/10/2015	Masculino	34	MAC	Empleado
61	10/6/2015 13:17:19	06/10/2015	Masculino	42	MPS	Empleado
62	10/6/2015 13:31:05	06/10/2015	Masculino	35	MPS	Empleado
63	10/7/2015 17:03:02	07/10/2015	Masculino	30	MOP	Contratado
64	10/6/2015 15:35:36	06/10/2015	Masculino	30	MPS	Empleado
65	10/7/2015 17:11:32	07/10/2015	Femenino	48	MOP	Contratado
66	10/11/2015 16:59:32	11/10/2015	Masculino	52	MPS	Empleado
67	10/6/2015 17:05:02	06/10/2015	Masculino	32	MPS	Empleado
68	10/6/2015 17:09:58	06/10/2015	Masculino	45	MPS	Empleado
69	10/7/2015 17:56:40	07/10/2015	Femenino	34	MOP	Contratado
70	10/6/2015 17:24:18	06/10/2015	Masculino	52	MPS	Empleado
71	10/6/2015 17:39:18	06/10/2015	Masculino	29	MPS	Empleado
72	10/6/2015 17:02:45	06/10/2015	Femenino	41	MPS	Empleado
73	10/6/2015 17:33:00	06/10/2015	Femenino	37	MPS	Empleado
74	10/12/2015 15:58:55	12/10/2015	Femenino	30	MOP	Contratado
75	10/6/2015 17:41:41	06/10/2015	Femenino	31	MPS	Empleado
76	10/6/2015 17:43:14	06/10/2015	Femenino	34	MPS	Empleado
77	10/6/2015 17:34:01	06/10/2015	Masculino	44	MPS	Empleado
78	10/6/2015 17:44:12	06/10/2015	Masculino	40	MPS	Empleado
79	10/2/2015 16:50:37	02/10/2015	Femenino	27	MOP	Contratado
80	10/6/2015 17:44:22	06/10/2015	Masculino	31	MLT	Empleado
81	10/6/2015 15:24:56	06/10/2015	Femenino	31	MPS	Empleado
82	10/6/2015 18:00:57	06/10/2015	Femenino	31	MPS	Empleado
83	10/13/2015 11:11:23	13/10/2015	Femenino	28	MOP	Contratado
84	10/13/2015 11:56:46	13/10/2015	Femenino	19	MOP	Contratado
85	10/6/2015 18:11:21	06/10/2015	Femenino	38	MPS	Empleado
86	10/6/2015 18:15:19	06/10/2015	Femenino	36	MPS	Empleado
87	10/13/2015 11:57:46	13/10/2015	Femenino	27	MOP	Contratado
88	10/6/2015 19:51:04	06/10/2015	Masculino	54	MLT	Empleado
89	10/6/2015 20:39:27	06/10/2015	Masculino	45	MPS	Empleado
90	10/7/2015 8:49:09	07/10/2015	Masculino	41	MAC	Empleado
91	10/7/2015 9:02:02	07/10/2015	Masculino	47	MPS	Empleado
92	10/7/2015 9:02:52	7/12/1968	Masculino	47	MPS	Empleado
93	10/7/2015 9:18:58	07/10/2015	Masculino	30	MPS	Empleado
94	10/13/2015 12:34:16	13/10/2015	Femenino	24	MOP	Contratado
95	10/7/2015 9:38:38	07/10/2015	Masculino	34	MSOP	Empleado
96	10/13/2015 15:42:54	13/10/2015	Masculino	24	MOP	Contratado
97	10/7/2015 9:43:19	07/10/2015	Masculino	28	MAC	Empleado

98	10/7/2015 9:44:54	07/10/2015	Masculino	34	MSOP	Empleado
99	10/7/2015 9:45:53	07/10/2015	Masculino	27	MSOP	Empleado
100	10/7/2015 9:50:04	07/10/2015	Masculino	28	MSOP	Empleado
101	10/7/2015 9:56:43	07/10/2015	Masculino	33	MSOP	Empleado
102	10/7/2015 10:14:31	07/10/2015	Masculino	33	MSOP	Empleado
103	10/13/2015 16:09:14	13/10/2015	Masculino	20	MOP	Contratado
104	10/7/2015 10:31:07	07/10/2015	Masculino	28	MSOP	Empleado
105	10/13/2015 16:21:52	13/10/2015	Masculino	25	MOP	Contratado
106	10/13/2015 20:01:36	13/10/2015	Masculino	38	MOP	Contratado
107	10/13/2015 21:04:58	12/10/2015	Femenino	33	MOP	Contratado
108	10/7/2015 11:26:39	07/10/2015	Masculino	30	MPS	Empleado
109	10/7/2015 11:42:51	07/10/2015	Femenino	55	MPS	Empleado
110	10/7/2015 12:22:56	07/10/2015	Masculino	36	MSOP	Empleado
111	10/7/2015 12:53:33	06/10/2015	Masculino	39	MAC	Empleado
112	10/7/2015 13:49:45	07/10/2015	Femenino	32	MPS	Empleado
113	10/7/2015 14:05:54	07/10/2015	Masculino	39	MSOP	Empleado
114	10/7/2015 14:06:21	07/10/2015	Masculino	34	MSOP	Empleado
115	10/13/2015 22:43:59	12/10/2015	Femenino	30	MOP	Contratado
116	10/7/2015 16:19:05	07/10/2015	Masculino	32	MPS	Empleado
117	10/12/2015 16:33:03	12/10/2015	Femenino	40	MOP	Empleado
118	10/7/2015 16:55:58	07/10/2015	Masculino	43	MLT	Empleado
119	10/6/2015 10:19:41	06/10/2015	Femenino	22	MPS	Contratado
120	10/6/2015 11:26:11	06/10/2015	Masculino	26	MPS	Contratado
121	10/6/2015 12:06:52	06/10/2015	Femenino	23	MPS	Contratado
122	10/6/2015 15:15:27	06/10/2015	Masculino	26	MPS	Contratado
123	10/7/2015 17:14:40	07/10/2015	Femenino	42	MOP	Empleado
124	10/7/2015 17:16:32	07/10/2015	Masculino	36	MOP	Empleado
125	10/7/2015 17:31:12	07/10/2015	Femenino	30	MOP	Empleado
126	10/6/2015 17:24:11	06/10/2015	Masculino	25	MPS	Contratado
127	10/7/2015 19:59:28	07/10/2015	Masculino	31	MSOP	Empleado
128	10/6/2015 17:35:04	06/10/2015	Femenino	21	MPS	Contratado
129	10/7/2015 18:00:26	07/10/2015	Masculino	35	MSOP	Empleado
130	10/7/2015 18:17:54	07/10/2015	Femenino	34	MSOP	Empleado
131	10/7/2015 18:23:41	07/10/2015	Masculino	33	MLT	Empleado
132	10/6/2015 17:44:13	06/10/2015	Masculino	29	MPS	Contratado
133	10/6/2015 18:05:22	06/10/2015	Femenino	31	MPS	Contratado
134	10/7/2015 18:47:28	07/10/2015	Femenino	25	MSOP	Empleado
135	10/6/2015 18:10:34	06/10/2015	Femenino	51	MPS	Contratado
136	10/6/2015 18:22:10	06/10/2015	Femenino	30	MPS	Contratado
137	10/7/2015 22:21:46	07/10/2015	Masculino	32	UPS (Central-Lima)	Empleado
138	10/7/2015 9:41:50	07/10/2015	Femenino	29	MPS	Contratado
139	10/8/2015 1:10:13	08/10/2015	Masculino	25	UPS (Central-Lima)	Empleado
140	10/8/2015 9:33:53	08/10/2015	Masculino	39	MOP	Empleado
141	10/8/2015 10:43:41	08/10/2015	Masculino	27	MOP	Empleado
142	10/7/2015 11:02:46	07/10/2015	Femenino	32	MPS	Contratado
143	10/7/2015 11:14:02	07/10/2015	Femenino	27	MPS	Contratado
144	10/7/2015 15:26:12	07/10/2015	Femenino	26	MPS	Contratado
145	10/8/2015 17:38:35	08/10/2015	Masculino	26	MLT	Empleado
146	10/7/2015 9:22:33	07/10/2015	Femenino	22	MSOP	Contratado
147	10/9/2015 10:51:53	09/10/2015	Masculino	29	MOP	Empleado
148	10/9/2015 11:46:44	09/10/2015	Masculino	26	UPS (Central-Lima)	Empleado
149	10/9/2015 12:15:30	09/10/2015	Masculino	32	MPS	Empleado

150	10/10/2015 9:49:24	07/10/2015	Masculino	32	UPS (Central-Lima)	Empleado
151	10/12/2015 15:51:33	12/10/2015	Masculino	46	MOP	Empleado
152	10/7/2015 13:30:33	07/10/2015	Masculino	24	MSOP	Contratado
153	10/12/2015 16:47:18	12/10/2015	Femenino	30	MOP	Empleado
154	10/7/2015 10:39:45	07/10/2015	Femenino	21	MSOP	Contratado
155	10/12/2015 17:05:50	12/10/2015	Masculino	36	MOP	Empleado
156	10/12/2015 18:13:46	12/10/2015	Masculino	62	MOP	Empleado
157	10/7/2015 17:36:14	07/10/2015	Masculino	27	MSOP	Contratado
158	10/7/2015 18:32:13	07/10/2015	Masculino	21	MSOP	Contratado
159	10/7/2015 13:35:29	07/10/2015	Femenino	24	MSOP	Contratado
160	10/7/2015 18:47:53	07/10/2015	Femenino	28	MSOP	Contratado
161	10/13/2015 12:58:30	13/10/2015	Masculino	34	MOP	Empleado
162	10/13/2015 15:39:12	13/10/2015	Masculino	36	MOP	Empleado
163	10/8/2015 13:19:53	08/10/2015	Masculino	23	MSOP	Contratado
164	10/13/2015 15:52:28	13/10/2015	Femenino	57	MOP	Empleado
165	10/13/2015 15:54:06	13/10/2015	Femenino	28	MOP	Empleado
166	10/13/2015 16:03:32	13/10/2015	Masculino	36	MOP	Empleado
167	10/13/2015 16:04:46	12/6/1968	Masculino	47	MOP	Empleado
168	9/30/2015 9:09:59	30/09/2015	Femenino	45	UPS (Central-Lima)	Contratado
169	10/10/2015 16:16:09	10/10/2015	Masculino	27	MOP	Empleado
170	10/7/2015 17:03:05	07/09/2015	Masculino	34	UPS (Central-Lima)	Contratado
171	10/13/2015 16:51:02	13/10/2015	Masculino	29	MOP	Empleado
172	10/7/2015 22:19:35	07/10/2015	Masculino	24	UPS (Central-Lima)	Contratado
173	10/8/2015 0:42:06	08/10/2015	Masculino	34	UPS (Central-Lima)	Contratado
174	10/13/2015 20:45:58	13/10/2015	Femenino	47	MOP	Empleado
175	10/13/2015 20:47:51	29/10/2015	Femenino	37	MOP	Empleado
176	10/8/2015 14:13:17	08/10/2015	Masculino	28	UPS (Central-Lima)	Contratado
177	10/9/2015 10:51:01	09/10/2015	Femenino	29	UPS (Central-Lima)	Contratado
178	10/14/2015 15:23:18	14/10/2015	Masculino	34	MOP	Empleado
179	10/18/2015 10:13:59	18/10/2015	Masculino	38	MPS	Empleado
180	10/19/2015 12:36:10	19/10/2015	Masculino	37	MOP	Empleado
181	10/20/2015 10:17:04	20/12/1977	Masculino	37	MOP	Empleado
182	10/20/2015 18:23:20	20/10/2015	Masculino	43	MOP	Empleado
183	10/20/2015 23:42:18	20/10/2015	Masculino	32	MOP	Empleado