

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



*Una Institución Adventista*

Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa  
de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017

Por

María Esther Aranda Fernández

Asesor:

Mg. Néstor Roger Apaza Apaza

Lima, diciembre de 2018

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Néstor Roger Apaza Apaza, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017”*** constituye la memoria que presenta la **Bachiller María Esther Aranda Fernández**, para aspirar al título de Profesional de Grado académico de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 25 de marzo del 2019.



Mg. Néstor Roger Apaza Apaza

Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la  
empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima –  
2017

# TESIS

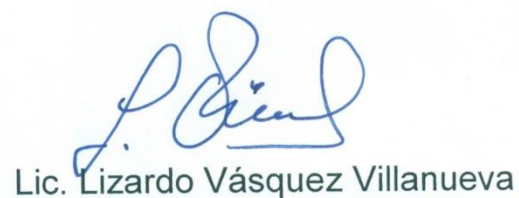
Presentada para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

## JURADO CALIFICADOR



Lic. David Junior Aguilar Panduro

Presidente



Lic. Lizardo Vásquez Villanueva

Secretario



Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto

Vocal



Mg. Marisol Huaman Espejo

Vocal



Mg. Néstor Roger Apaza Apaza

Asesor

Lima, 27 de diciembre de 2018

#### DEDICATORIA:

En primer lugar, a Dios por su inmenso amor, por cada bendición que me ha dado en lo largo de mi vida, en segundo lugar, a mi familia en especial a mi mamita Edelmira y mi papito Vicente por su amor, paciencia y motivación, a Sergio quien fue el motor de este proyecto y a todos que fueron parte de esta investigación.

## AGRADECIMIENTO

A nuestro Padre Celestial, el Dios de lo imposible por darme la posibilidad de llegar a concluir con esta meta, por sentir su presencia en momentos difíciles.

A toda mi familia; mis padres Vicente y Edelmira, mis hermanos Daniel y David, y a todas las personas quienes estuvieron alentándome en momentos de desánimos; por su apoyo incondicional que hizo posible culminar esta investigación.

A mi mejor amigo, Sergio Urquía, por su enseñanza; ayuda, aliento, y dar su valioso tiempo como profesional; por sus sabios consejos, experiencia y soporte.

Al Mg. Hugo Fernández, por su apoyo en esta investigación, y a mi asesor de investigación Mg. Néstor Apaza, gracias por su orientación en esta tesis.

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA:.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
El problema de investigación.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.1.1. Descripción de la situación.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Finalidad e importancia de la investigación.....	16
1.4. Objetivo general de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
1.5. Hipótesis y variables.....	17
1.5.1. Hipótesis principal.....	17
1.5.2. Hipótesis derivadas.....	17
1.6. Variables de estudio.....	18
1.6.1. Variables independientes.....	18
1.6.2. Variables dependientes.....	18
1.7. Operacionalización de variables.....	18
CAPÍTULO II.....	22
Revisión de la literatura.....	22
2.1. Antecedentes del estudio.....	22
2.1.1. A nivel Internacional.....	22
2.1.2. A nivel nacional.....	24
2.2. Marco teórico.....	26
2.2.1. Clima organizacional.....	26

2.2.2. Tipos de clima organizacional.....	27
2.2.3. Dimensiones del clima organizacional.....	29
2.2.4. Características del clima organizacional.....	30
2.2.5. Formas de clima organizacional.....	32
2.2.6. Participación y clima organizacional.....	32
2.2.7. Medición del clima organizacional.....	33
2.2.8. Ventajas del diagnóstico organizacional.....	34
2.3. Satisfacción laboral.....	36
2.3.1. Dimensión: satisfacción con la supervisión.....	38
2.4. Marco conceptual.....	39
CAPÍTULO III.....	43
Método de la investigación.....	43
3.1. Tipo de estudio.....	43
3.2. Diseño de investigación.....	43
3.3. Población y muestra.....	44
3.3.1. Población.....	44
3.3.2. Muestra.....	46
3.4. Recolección de datos.....	46
3.4.1. Validez de los instrumentos.....	46
CAPÍTULO IV.....	50
Resultados de la Investigación.....	50
4.1. Resultados en relación al primer objetivo.....	50
4.2. Resultados en relación al segundo objetivo.....	51
4.3. Resultados en relación al tercer objetivo.....	52
4.5. Resultados en relación al objetivo general.....	53
4.6. Discusiones.....	54
CAPÍTULO V.....	57
Conclusiones, recomendaciones y discusiones.....	57
5.1. Conclusiones.....	57
5.2. Recomendaciones.....	58
REFERENCIAS.....	59

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> <i>Tabla de Operacionalización</i> .....	19
<i>Tabla 2</i> <i>Departamentos laborales</i> .....	45
<i>Tabla 3</i> <i>Fórmula para sacar la muestra</i> .....	46
<i>Tabla 4</i> <i>Nivel de validez de los cuestionarios, según el instrumento de opinión de expertos...</i>	47
<i>Tabla 5</i> <i>Valores de los niveles de validez</i> .....	47
<i>Tabla 6</i> <i>Estadísticos de fiabilidad</i> .....	49

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo estudiar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa de transporte MAGEL S.A.C. con sede en Lima. El diseño del estudio fue no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo – correlacional. La investigación se realizó en una población conformada por 102 colaboradores de la cual la muestra es 81 colaboradores de acuerdo a formula estadística y se ha considerado la aplicación del instrumento en la sede de Lima. En la comprobación de la hipótesis general, se concluye, con un nivel de significación de 0,05; existe asociación o dependencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. De acuerdo al resultado obtenido con el programa estadístico SPSS, los cuales la probabilidad de cometer el error tipo 1, es menor o igual a  $\alpha = 0,05$ . Ello significa que existe relación de dependencia entre las variables, es decir, hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa estudiada. Tal como indica los resultados, se corroboran los objetivos e hipótesis planteados. A partir de los resultados, las recomendaciones giran en torno a mejoras en términos de implementación de programas de capacitación e inducción para los colaboradores que puedan ingresar a laborar con la empresa.

Palabra clave: clima organizacional y satisfacción laboral

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to study the relationship between organizational climate variables and job satisfaction of the transport company MAGEL S.A.C. based in Lima. The study design was non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational type. The research was carried out in a population made up of 102 collaborators, of which the sample is 81 collaborators according to statistical formula and the application of the instrument has been considered at the Lima headquarters. In the verification of the general hypothesis, it is concluded, with a level of significance of 0.05; there is an association or dependence between the organizational climate and job satisfaction, in the cargo transport company MAGEL S.A.C. According to the result obtained with the statistical program SPSS, which the probability of committing the type 1 error is less than or equal to  $\alpha = 0.05$ . This means that there is a dependency relationship between the variables, that is, there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the company studied. As the results indicate, the objectives and hypotheses proposed are corroborated. Based on the results, the recommendations revolve around improvements in terms of implementation of training and induction programs for employees who can enter to work with the company.

Keyword: organizational climate and job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo identificar si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte MAGEL S.A.C.

Dentro de la lista de variables que se relacionan con el clima organizacional, están la satisfacción laboral y dimensiones como estructura organizacional, recompensa, relaciones interpersonales e identidad del colaborador.

Sin embargo, cabe resaltar que, aunque la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, son temas de alto interés para la gestión empresarial, hoy en día, sigue existiendo mucha dificultad para definir estructuras desde una perspectiva únicamente empresarial debido a que el ser humano no es un conjunto de piezas cambiables ni delimitado. Por ello, el estudio del clima organizacional y la definición de conclusiones significativas, exige ahora que todo análisis e investigación sean abordados de manera responsable y estructurada para que los resultados sean objetivos y útiles.

Con el estudio realizado, se considera que se está aportando con la demostración de la relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, para establecer mejoras en la gestión del talento humano en la empresa de transporte expreso MAGEL S.A.C. Sobre la base de los resultados obtenidos, se espera que la información brindada derive interés, implementación de mejoras y futuras investigaciones que permitan el desarrollo y crecimiento de la misma empresa y como de otras futuras en el mismo rubro.

El trabajo de investigación está distribuido en 5 capítulos que exponen secuencialmente, los contenidos del trabajo de investigación.

En el primer capítulo se describe la situación problemática, planteando ideas puntuales respecto a la necesidad de investigar el tema. En este sentido, parte de que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral, coinciden en buscar incrementar los índices de productividad, que repercutan en la generación de los beneficios que la empresa persigue.

En el segundo capítulo se menciona la parte fundamental de una investigación, antecedentes nacionales e internacionales, fuentes bibliográficas y teorías que arman el marco teórico para que nuestra investigación puede tener sustento científico.

En el tercer capítulo, expone información sobre la metodología de investigación empleada de tipo descriptivo–correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal.

En el cuarto capítulo, se presenta la información ordenada y clasificada, respecto a los datos obtenidos en el trabajo de investigación. El contenido de este capítulo agrupa tablas, explicaciones y comentarios respecto a la información encontrada.

En el capítulo 5 finalmente tenemos las conclusiones contienen premisas construidas a partir del análisis e interpretación realizados. En este capítulo se menciona las conclusiones que corroboran la hipótesis de que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Finalmente, en las recomendaciones, se presentan sugerencias derivadas del estudio realizado y los conocimientos técnicos respecto a las experiencias de otras empresas.

## **CAPÍTULO I**

### **El problema de investigación**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

##### **1.1.1. Descripción de la situación**

Empresas y organizaciones de prestación de bienes o servicios, forman parte fundamental e importante del mundo globalizado actual; siendo las instituciones que tienen un buen clima organizacional líderes en la sociedad. A través de este tipo de empresas, las organizaciones y las personas pueden lograr metas empresariales como personales.

Es importante recalcar que las empresas u organizaciones, bajo un adecuado clima organizacional están establecidas por un grupo de colaboradores que trabajan juntas para alcanzar un propósito común. Por ello, para alcanzar los objetivos planteados es necesario que hagan uso adecuado de los recursos que poseen, tales como: recursos materiales, financieros, tecnológicos, humanos, entre otros. Los talentos humanos, son considerados como el factor fundamental de la organización, pues son éstos que, a través de sus conocimientos, habilidades y destrezas, racionalizan la utilización de los recursos materiales, tecnológicos y financieros.

En un mundo tan competitivo donde el tiempo, dinero, procesos, estrés, entre otros factores y bajo la “presión laboral” generada en los colaboradores crean ciertos descontentos en su producción diaria y esto trae consecuencias corporativas, trayendo como resultado en las organizaciones el ausentismo, que es un factor inevitable debido a factores personales, organizacionales y ambientales.

Al tratar sobre la satisfacción laboral, Milton y James (1990) manifiestan que la falta de satisfacción en el trabajo puede ser el resultado de una falta de orientación vocacional, ya que

una persona “demasiado buena” o “no suficientemente competente” para un puesto, de acuerdo con sus capacidades y sus intereses, no tendrá probabilidades de sentirse satisfecho(a) con su trabajo.

Bajo este contexto; es de conocimiento general que cada empresa presenta una realidad distinta frente a sus recursos humanos, cada realidad es independiente a otra.

En la empresa de transporte MAGEL S.A.C, cuyos recursos humanos tienen operando cierto tiempo, se puede observar y percibir de una manera empírica un malestar general entre los colaboradores, básicamente en la relación entre estibadores, conductores, personal administrativo y en algunos casos con los jefes directos. Este malestar se refleja en los resultados del servicio brindado por la empresa, evidenciándose con lentitud la salida de los camiones de carga para el interior del país como Piura, Chiclayo, Trujillo y Chimbote. Por otro lado, en las áreas administrativas el desempeño laboral es relativamente lento, por ello ha creado una preocupación latente en la en el directorio por el clima organizacional que se ha creado con el personal en la empresa mencionada.

Desde el punto de vista empírico se observa que existe insatisfacción laboral en la empresa, ya que aparte de observarse incomodidad por parte de los colaboradores al momento de interactuar entre ellos (entre áreas), existe una falta de compromiso laboral y escasas de comunicación; hipotéticamente afirmamos que los trabajadores en su ambiente laboral se encuentran insatisfechos, porque no cuentan con ambientes físicos que les permita comodidad, asimismo, la supervisión de sus superiores no son las más adecuadas, a la vez perciben prestaciones económicas no acordes con su desenvolvimiento; esto evidencia que la satisfacción laboral de los colaboradores no es la más adecuada, afirmándose con la existencia de correos electrónicos, y reiteradas quejas en el correo corporativo.

Por lo mencionado anteriormente se investigó la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que se practica en la empresa, a fin de identificar los problemas internos de la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

Dentro de una empresa el elemento fundamental es el talento humano o recursos humanos ya que son las personas quienes realizan las funciones de proyectar, establecer, administrar e inspeccionar con el objetivo de que la empresa funcione en forma coherente y con la rapidez necesaria para que el cliente externo se pueda sentir lo más cómodo posible. Sin el personal competente, capacitado, entrenado y sobre todo feliz con un clima organizacional bueno es imposible lograr los objetivos de la empresa y eso causaría pérdidas económicas. Frente a lo expuesto anteriormente se genera la siguiente interrogante:

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación de dependencia entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. - 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Existe relación de dependencia entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – 2017?
- ¿Existe relación de dependencia entre recompensa y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017?
- ¿Existe relación de dependencia entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – 2017?

- ¿Existe relación de dependencia entre la identidad del colaborador y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – 2017?

### **1.3. Finalidad e importancia de la investigación**

El presente estudio es importante, considerando que el tratamiento de las variables permite conocer la situación real de una empresa en especial en el rubro de transporte de carga respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, siendo favorable para los clientes internos (personal) y clientes externos. Considerando que ambos factores determinan la arquitectura de un clima organizacional favorable.

Es importante a nivel social; ya que al determinar si una empresa u organización cuenta con un clima organizacional favorable generara incremento de recursos financieros, crecimiento corporativo, alianzas estratégicas, entre otros.

### **1.4. Objetivo general de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar si existe relación de dependencia entre el clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – con sede en Lima - 2017

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de dependencia entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.
- Determinar la relación de dependencia entre recompensa y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.

- Determinar la relación de dependencia entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.
- Determinar la relación de dependencia entre la identidad del colaborador y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– con sede en Lima – 2017

## **1.5. Hipótesis y variables**

Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (Hernández et al. 2010, p.92).

### **1.5.1. Hipótesis principal**

Existe relación de dependencia entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017

### **1.5.2. Hipótesis derivadas**

- Existe relación de dependencia entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017
- Existe relación de dependencia entre recompensa y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017
- Existe relación de dependencia entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. Lima – 2017
- Existe relación de dependencia entre la identidad del colaborador y la satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. Lima – 2017.

## **1.6. Variables de estudio**

### **1.6.1. Variables independiente**

Variable independiente: Clima organizacional

Dimensiones: estructura, recompensa, relaciones e identidad.

### **1.6.2. Variables dependiente**

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción de las prestaciones recibidas.

## **1.7. Operacionalización de variables**

Tabla 1  
*Tabla de Operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO	INDICADORES	ITEMS
Variable X: Clima organizacional	Es importante conocer los factores que conforman el clima organizacional; este concepto es definido por Goncalves (1997) como un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la Productividad. Satisfacción, rotación, etc.	El análisis del clima organizacional puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los individuos y los factores que las generan. Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar el clima laboral en una organización son: Motivación, proceso de influencia, objetivos, nivel de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Recompensa</li> </ul>	<p>Sentido de pertenencia colaborador – organización</p> <p>Función a la relación de intercambio esfuerzo de trabajo – compensación.</p>	<p>Considero que es necesario el establecimiento de reglas (1)</p> <p>Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas (2)</p> <p>En esta institución existe orden (3)</p> <p>Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas (4)</p> <p>Las normas vigentes facilitan mi desempeño (5)</p> <p>Los procedimientos ayudan a la realización de mis tareas (5)</p> <p>Los registros de circunstancias son necesarios para apoyar la realización de mis tareas (7)</p> <p>Es importante la información plasmada y recabada en los registros de circunstancias para la institución (8)</p> <p>La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio (9)</p> <p>Los ritmos de trabajo me parecen adecuados (10)</p> <p>Puedo opinar para mejorar los procedimientos (11)</p> <p>Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo (12)</p> <p>La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo (13)</p> <p>La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional (14)</p> <p>La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades (15)</p> <p>En general, los trabajadores aprovechan los esfuerzos para que logren un buen desempeño académico (16)</p>

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones</li> </ul>	Sentido de obligación con la empresa.	<p>En general los trabajadores reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas (17)</p> <p>Muestra interés en el resultado de mis tareas (18)</p> <p>Reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas (19)</p> <p>Me motiva para realizar mis tareas (20)</p> <p>Utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias (21)</p> <p>En esta institución trabajamos con espíritu de equipo (22)</p> <p>En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo (23)</p> <p>Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito (24)</p> <p>El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución (25)</p> <p>En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo (26)</p> <p>Tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos y personas (27)</p> <p>Es claro en la asignación de las tareas (28)</p> <p>Brinda seguridad para que realice mis tareas (29)</p> <p>Brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales (30)</p> <p>Es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera (31)</p> <p>Brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones (32)</p> <p>Toma en cuenta las diferentes ideas de las personas (33)</p> <p>Reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás (34)</p> <p>Mantiene una comunicación abierta con todos en la institución (35)</p>
--	---------------------------------------	--

---

Variable Y: Satisfacción laboral	Dimensión actitudinal que se define como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que presenta un individuo hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperado y los que ha obtenido efectivamente De tal trabajo (Oshabbemi, 1999).	La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. & Jarpa, M., 2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad</li> <li>• Satisfacción con la supervisión</li> <li>• Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.</li> <li>• Satisfacción de las prestaciones recibidas.</li> </ul>	<p>Relación de identidad con la empresa.</p> <p>Relaciones con los supervisores.</p> <p>Entorno físico y espacio en el lugar de trabajo.</p> <p>Grado en que la empresa cumpla las leyes que mencionen o dicten.</p>	<p>Me siento parte importante de esta institución (36)</p> <p>Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo (37)</p> <p>Considero importante mi trabajo en esta institución (38)</p> <p>Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución (39)</p> <p>Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución (40)</p> <p>Disfruto trabajar en esta institución (41)</p> <p>Me siento supervisado con proximidad y frecuencia. (1)</p> <p>Siento presión con la supervisión que ejercen sobre mí. (2)</p> <p>Tengo buenas relaciones personales con mis superiores. (3)</p> <p>Percibo que mis supervisores juzgan mi tarea. (4)</p> <p>Estoy satisfecho por el apoyo recibido de mis superiores. (5)</p> <p>Estoy cómodo con la ventilación de mi lugar de trabajo. (6)</p> <p>Tengo buena iluminación en mi lugar de trabajo. (7)</p> <p>Estoy contento con el entorno físico y el espacio que dispongo para ejercer mi trabajo. (8)</p> <p>Estoy satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de mi centro laboral. (9)</p> <p>Me gusta la temperatura de mi zona de trabajo. (10)</p> <p>Tengo oportunidades para ser promovido. (11)</p> <p>Si tengo oportunidades de formación continua que brinda la institución (12)</p> <p>Estoy complacido con la remuneración que percibo, (13)</p>
--	--	--	---	--	--

## **CAPÍTULO II**

### **Revisión de la literatura**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

La revisión bibliográfica elaborada permitió ubicar algunas investigaciones desarrolladas en torno al tema objeto de estudio, las cuales se presentan a continuación:

##### **2.1.1. A nivel Internacional**

Jiménez, (2005) en su investigación titulada: “Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre, 2004; plantea como el objetivo de la satisfacción laboral de los colaboradores en relación con los incentivos que ofrece la empresa, el estudio tienen las principales conclusiones, que:

En la organización protección civil se evidenció que los empleados si perciben incentivos u bonos tanto económicos como no económicos, reconociéndose en cierta medida que el factor económico les permite contribuir las necesidades personales de índole económico, y el factor no monetario le permite al colaborador alcanzar sus metas propias, aspirando así satisfacerlas con el hecho de desenvolver bien sus tareas dentro de la institución.

Así mismo se descubrió que el nivel de satisfacción de los colaboradores en relación a los incentivos económicos y no económicos que les son concedidos, han resultado muy efectivos para la misma, aunque se debe subrayar que los económicos son entregados con mayor frecuencia que los no económicos, este hecho no le impide a la mayoría del personal sentirse orgulloso y dispuesto a laborar eficientemente en favor de la empresa y de la comunidad en general.

Alabart y Portuondo, (2004) ahondaron sobre la cultura organizacional en las condiciones cubanas a fin de contribuir a su tesis y mayor conocimiento en la patria, para lo cual desplegaron una pesquisa que buscaba demostrar que: “Si se diseña unas técnicas sustentada en relaciones de coherencia, organicidad y adaptabilidad entre estilo de dirección, variables software y hardware y de éstas con el entorno, como indicios para el funcionamiento orgánico y dinámico de la empresa, se logrará fijar cuáles de estas variables inciden en el producto cultural de ésta, y en resultado, definir acciones que accedan resultados de efectividad”. Este diseño se logró revalidar y proporcionó los siguientes aportes:

- Examinar al detalle el funcionamiento de una organización desde el punto de vista global en un entorno dado y poder mejorar.
- Analizar y mejorar las relaciones grupales detectando el estado de variables tales como: clima organizacional, valores, actitudes, presunciones, creencias, así como el lenguaje común, categorías conceptuales, límites grupales y criterios para la inclusión y la exclusión, cómo se distribuye el poder y la jerarquía, recompensas y sanciones para el personal.
- Analizar a la persona desde el punto de vista de su productividad y satisfacción en el trabajo, así poder detectar la relación que existe entre estas dos variables.

Faría, (2008) en la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados 8 Costa Oriental del Lago”, subsiguientemente tras haber analizado y procesado la investigación sobre la estimación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, afirma las siguientes conclusiones: que el clima organizacional establece el comportamiento de los colaboradores en una empresa; este comportamiento que produce la

productividad en la institución mediante un desempeño laboral eficiente y enérgico. Así mismo estable que; lograr un alto grado de eficiencia en las empresas es necesario trabajar en ambientes intensamente motivadores, interactivos y con un personal motivado e identificado con la empresa, es por eso que el empleado debe ser considerado como un activo vital, es la razón por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la humanidad para poder alcanzar índices de empuje y de rendimiento elevado. Conforme a los resultados logrados se puede destacar que el colaborador está en parte motivado, ya que a pesar de que logran bienes económicos como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy generoso ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto monetario continúa siendo importante para aumentar y estimular la motivación del colaborador en la organización. Sus conclusiones motivan a los investigadores, de la precitada tesis, a identificar las variables que favorecen la calidad de los servicios en base a la motivación que la organización promueve.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Merino y Díaz, (2008) describen en su investigación de su tesis: “El nivel de satisfacción laboral en las empresas privadas y públicas de Lambayeque”, en el cual buscó conocer el nivel de satisfacción del colaborador, con respecto a la función que día a día realiza en su centro laboral, la relación con sus jefes y compañeros y por último la satisfacción con respecto a los incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Esta investigación que realizo con una muestra de 250 colaboradores encuestados con un margen de confiabilidad del 95% y un margen de error de 5%. Se concluyó en forma general el nivel de satisfacción laboral de las empresas privadas y públicas de Lambayeque es un nivel

mediano y bajo, y sólo el 30% presenta un nivel alto de satisfacción, es indicar más de la mitad está entre un nivel bajo y medio.

Galvez (2009) en el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima 7 - 2009”, tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en la mejora de la institución. Para efectos de armonizar la satisfacción y clima laboral se usó como medio de análisis la técnica de encuesta e instrumento de la escala de Likert. Las conclusiones del estudio arrojan la fuerte reciprocidad existente entre el clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los colaboradores del Sistema Integral de Salud, entonces se considera esta investigación como base para poder hacer nuestro estudio en la empresa a estudiar.

Ruiz (2010) en la descripción de su investigación titulada: “Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo”, que tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo, se usó como herramienta de recolección de datos, la escala CL-SPC de medición del clima laboral de Sonia Palma Carrillo, basada en la cinco variables que inciden en el clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; la encuesta fue aplicada a 50 trabajadores en donde las principales conclusiones fueron que el personal estaba desinformado acerca de la misión y valores de la empresa y teniendo como resultado un bajo nivel de conocimiento de los objetivos y responsabilidades de los puestos de trabajo a los que habían sido designados y se sentían insatisfechos, y pensaban que no se les daba la información oportuna y adecuada a cada uno sobre su desempeño laboral. Asimismo, estaban en desacuerdo con no tener información clara y transparente de las funciones,

políticos y normas de la organización. Finalmente, también se concluyó en que la remuneración en la empresa era poco atractiva.

## **2.2. Marco teórico**

En el estudio del ser humano ha estado siempre presente la noción de cultura. No es posible hablar del hombre sin relacionarlo con ella.

### **2.2.1. Clima organizacional**

Chiavenato, (1992) menciona que “la cultura organizacional constituye el medio íntimo de una organización, el ambiente psicológico característica que existe en cada organización. Igualmente, indica que el concepto de clima organizacional implica diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los estatutos internos (componentes estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y signos de comportamiento social que son impulsadas o castigadas” (factores sociales).

Anzola, (2003) opina que el “clima se refiere a las percepciones y definiciones relativamente permanentes que los humanos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los colaboradores, diferenciando una organización de otra”.

Jonhson, (1972) Payne, (1974) y Dressel, (1976) señalan que el clima de una organización surte efectos acerca de la conducta de sus integrantes y afecta los movimientos puesto que se armoniza un conjunto de variables que comprenden: las reglas, valores, estructuras organizacionales, valores grupales y otros. Para Payne, alcanza ser medido operacionalmente con métodos visibles objetivos, mediante los conocimientos de los miembros del sistema.

Brunet, (2011) resalta “la existencia de una discusión bastante amplia respecto a la definición del concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización

puede ser percibido por un individuo sin que esté tome consciencia del papel y la existencia de los factores que lo componen, siendo así se hace difícil medir el clima, ya que nunca se sabe concretamente si el colaborador lo evalúa en función de sus opiniones propias del colaborador o de las características de la organización”.

Para Brunet, (2011) describe lo siguiente “la medida perceptiva de los caracteres propios define el clima como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, la persona percibe el clima organizacional en situación de las necesidades que la organización le puede satisfacer. Cabe resaltar que, en la documentación existente, las investigaciones sobre clima raramente se abordan según esta definición, ya que el hecho de considerar el clima organizacional como un atributo particular se vuelve parecido a opiniones personales de acuerdo a características particulares y no a los factores organizacionales”.

### **2.2.2. Tipos de clima organizacional**

Como se menciona el clima organizacional se refiere a las componentes del medio ambiente del centro laboral. Estas características son percibidas, franca o indirecto por los colaboradores y causan consecuencias en el comportamiento laboral.

El clima organizacional afecta la conducta del colaborador de la institución, y eso se ve reflejado en el trato entre compañeros o peor de los casos con el cliente final.

Barroso, (2004) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

- Clima tipo autoritario - explotador: “La organización no confía en sus colaboradores, parte de las decisiones empresariales y de los objetivos se toman en la jerarquía de la organización y se intercambian según una función únicamente descendente. Los colaboradores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de

recompensas, y la satisfacción de las necesidades persiste en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima demuestra un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas”.

- Clima tipo autoritario – paternalista: “Es cuando la persona que está en la dirección de la empresa, tiene confianza flexible en sus trabajadores. La gran mayoría de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus colaboradores, pero da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado”.
- Clima tipo participativo - consultivo: “Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, si permiten a los empleados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima”.
- Clima tipo participativo – grupal: “Es cuando los métodos de toma de decisiones están dispersados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el colaborador son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una dependencia de afecto y confianza entre los superiores y los empleados”.

### **2.2.3. Dimensiones del clima organizacional**

Kolb, Rubin y McIntyre, (2001) “postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa”. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- a. Estructura: Personifica la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, gestiones y otras condiciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, contra el énfasis puesto en un ambiente de labor libre, informal e estructurada.
- b. Responsabilidad: (empowerment) Es la emoción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que acogen es de tipo general y no fuerza, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control en su trabajo.
- c. Recompensa: Corresponde al conocimiento de los colaboradores sobre la conciliación de la recompensa admitida por el trabajo bien hecho. La organización usa como medida más el premio que el castigo.
- d. Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los integrantes de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide en la organización promoviendo la aceptación de riesgos automatizados a fin de lograr los objetivos planteados.
- e. Relaciones: Es la apreciación por parte de los miembros de la empresa que hay existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre amigos como entre jefes y subordinados.

- f. Cooperación: Existe de un espíritu de ayuda en conjunto, de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El centro está en el apoyo mutuo, en los diferentes niveles.
- g. Estándares: Apreciación de los colaboradores acerca del énfasis que pone las empresas sobre las normas de rendimiento.
- h. Conflictos: Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, admiten las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- i. Identidad: Impresión de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la emoción de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El discernimiento del clima organizacional facilita la retroalimentación y aplicación de los procesos que establecen los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, mediante percepciones estabilizadas que filtran el ambiente real y establecen los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

#### **2.2.4. Características del clima organizacional**

Goncalvez, (1997) menciona que a fin de entender mejor la teoría de Clima Organizacional se resalta las siguientes características:

- Medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Son descubiertas directa o indirectamente por los colaboradores que se desempeñan en ese medio ambiente.

- El clima tiene consecuencias en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- El clima, así como las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Los discernimientos y respuestas que comprende el clima organizacional se obran en una gran diversidad de factores. Comprenden los elementos de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa). Otros factores están relacionados con la técnica sensata y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros).

“Un clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, determinadas por la percepción que los colaboradores tienen de la Institución. En los resultados positivos, conseguimos señalar las siguientes:

Logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación.

En las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad”.

Basándonos en las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de clima organizacional:

El clima organizacional es un fenómeno interviniente que encaja entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se convierten en un

comportamiento que tiene consecuencias sobre la entidad (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

### **2.2.5. Formas de clima organizacional**

Moss, (1989) describe que el “clima laboral está compuesto por elementos como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el colaborador en la organización”.

- Los conjuntos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo.
- La estructura con sus macros y micros dimensiones.
- Los métodos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

### **2.2.6. Participación y clima organizacional**

Brunet, (1999) menciona que “todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden ausentarse los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado”. Así se tiene dos tipos de agentes:

- **Agentes Internos:** corresponde a establecerse una reciprocidad de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de instituir el marco de actuación de entre las necesidades de los colaboradores y los exigencias del negocio expresado por la empresa; y los propios

empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

- **Agentes Externos:** estamos obligados a saber con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras de los familiares, amigos, etc., quienes ejercen una influencia inestimable en el colaborador; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no tenemos que obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes forman referencias que hay que conocer y examinar.

### **2.2.7. Medición del clima organizacional**

Schein, (1996, citado por Davis,1991) alude que el “ambiente organizacional, en ocasiones llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros”.

Rodríguez, (1999) expresa que el “clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los integrantes 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 dicho trabajo”.

La calidad de clima organizacional procede de su cargo como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los colaboradores de una entidad que debido a su ambiente se convierten en elementos del mismo clima. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para tener la seguridad de la solidez del recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima

organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

De acuerdo con esto, se sabe que el proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todas las cosas que lo componen, el clima organizacional debe brindar calidad de vida laboral. Es importante para un administrador saber analizar y determinar el clima prevaleciente en una empresa en tres puntos fundamentales:

- Evaluar de donde provienen los conflictos y disgustos que conllevan al desarrollo de actitudes negativas frente a la empresa.
- Investigar cambios indicativos para el administrador sobre los elementos hacia donde debe dirigir sus intervenciones.
- Continuar con el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

#### **2.2.8. Ventajas del diagnóstico organizacional**

El diagnóstico es una diligencia vivencial que implica a un conjunto de individuos de un organismo interesadas en trazar soluciones a situaciones problemáticas o conflictivas, sometiéndose a un auto-análisis que debe llevar a una técnica de acción concreto que acceda a remediar la situación insegura.

Las bases del diagnóstico organizacional, se debe aplicar exámenes periódicos para identificar posibles problemas antes de que éstos se tornen graves. Estos exámenes periódicos constituyen un sistema de inspección que permite optimizar el funcionamiento de las empresas o instituciones.

Al ser identificados los problemas en el funcionamiento de la empresa, surgen labores mediante un diagnóstico dirigidas a su eliminación o disminución que en conjunto constituyen una parte importante de la planeación operativa.

Hemos de notar que en un diagnóstico se está evaluando el comportamiento del sistema, de la misma manera que un médico examina a un paciente y lo compara mentalmente con la actividad de una persona sana. No precisamente un diagnóstico organizacional es el imprescindible punto de partida de un proceso de planeación, ya que es necesario saber dónde estamos antes de decidir a dónde queremos ir y como debemos llegar a ese punto.

El objetivo principal del diagnóstico radica en cuantificar el estado de madurez actual de la institución con los patrones nacionales o internacionales que debería manejar la empresa, identificando de una manera rápida, precisa y concisa las áreas potenciales de desarrollo en ella.

Las áreas que se evalúan en una organización son:

- Administración.
- Manuales y documentos.
- Producción.
- Buenas prácticas de manufactura.
- Seguridad Industrial.
- Logística.
- Recursos Humanos.
- Sistemas.
- Finanzas.
- Comercialización

Una de las doctrinas fundamentales en que se fundamenta el diagnóstico organizacional es que en una organización es frecuente que sus integrantes sean conscientes de las manifestaciones parciales de un problema y que es forzoso un proceso de diagnóstico para identificar el problema de una manera clara, que permita proponer soluciones.

Existen tres factores en un análisis organizacional que son significativos tanto para determinar la problemática como para dar recursos:

- El ambiente de la empresa dentro del contexto de su rama industrial.
- La posición de las empresas en el ciclo de vida de las organizaciones.
- El modo organizacional que predomina en el sistema social de la empresa.

Ventajas:

- Al aplicarlo se despierta un espíritu de grupo.
- Es participativo.
- La gente se siente comprometida con las soluciones.
- Da una estructura lógica a la problemática.
- Es una manera muy eficiente en tiempo y recursos para encontrar problemas.
- Permite conocer los procesos operativos por donde se empieza a trabajar con urgencia y conseguir una mejora inmediata.
- Suministra datos para estructurar una planeación temporal, hasta que se fije el nuevo rumbo, los objetivos de la organización y se establezcan cambios en los sistemas y procesos de la organización.
- A modo de metodología es muy clara y contiene elementos que pueden ser combinados con otras metodologías para crear enfoques particulares más eficientes.

### **2.3. Satisfacción laboral**

En los últimos años se han realizado gran cantidad de investigaciones para estudiar la satisfacción laboral, la bibliografía que describe a esta variable es extensa y ha sido estudiada en varios ámbitos tales como el empresarial, el de la salud, el educativo, entre otros.

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del trabajador.

Robbins, (1999) menciona la importancia para investigar la satisfacción laboral que para el autor descansa en cuatro razones fundamentales:

- a. Existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan más al trabajo y es más probable que renuncien.
- b. Es más probable que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos. Ocurre porque la insatisfacción se asocia con el alto nivel de quejas e injusticias; esto provoca que los empleados insatisfechos recurran al sabotaje o a la agresión pasiva.
- c. Se ha confirmado que los colaboradores conformes tienen mejor salud y calidad de vida.
- d. La complacencia en el trabajo influye en la vida del empleado fuera del trabajo.

Asimismo, Bravo (2002) sostiene que “la satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías. En la mayoría de los casos se han utilizado las teorías motivacionales como tales debido al papel central que la satisfacción juega en muchas de ellas. Esta postura, sin embargo, no está justificada porque, como hemos visto, motivación y satisfacción, aunque están relacionados no son conceptos sinónimos ni describen el mismo fenómeno”.

Por otro lado, Chiavenato, (1992) expresa que “el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, el ambiente psicológico que existe, caracteriza a cada organización. También se menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los estatutos

internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)”.

Anzola, (2003) opina que “el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las apreciaciones compartidas por los colaboradores de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen parte en torno a él y las distintas regulaciones formales que afectan dicho trabajo”.

Betanzos y Paz, (2007) muestran un “importante análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal, en el que su análisis comprende tres factores: compromiso afectivo, involucramiento en el puesto y compromiso de continuidad con un proceso metodológico bastante complejo”.

### **2.3.1. Dimensión: satisfacción con la supervisión**

Ibídem, (1980) menciona que “los empleados sientan que la organización confía plenamente en su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente sin necesidad de supervisión les da un sentido de satisfacción y de reconocimiento de sus habilidades”.

Por otro lado, Herzberg, (1968) menciona que “los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad)”.

#### **2.3.1.1. Dimensión: satisfacción con el ambiente físico del trabajo**

Calva y Hernández (2004) sostienen que, “el clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes”.

Keith Davis et al., (1991: 57) “los elementos claves de las organizaciones son: las personas, el ambiente y tecnología, están interrelacionados entre sí y requieren de una estructura formal que defina sus funciones en el interior de la organización, dentro del cual se verifica el proceso administrativo, definen decisiones ejecutivas originadas en la planeación, en la gestión de sistema de trabajo efectivo, una red de comunicaciones, identidad tanto para los individuos y la organización”.

#### **2.3.1.2. Dimensión: satisfacción de las prestaciones recibidas**

Meliá et al., (1989) estos autores proponen que “el estudio de la satisfacción laboral debe ser estudiados por 3 factores principales; satisfacción con la supervisión, ambiente físico y las prestaciones recibidas de la empresa”.

Pinilla, (1982) lo expresa de la siguiente manera: “los trabajadores necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares”.

#### **2.4. Marco conceptual**

Cultura organizacional:

“Conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas que dan identidad, personalidad y destino a una organización para el logro de sus fines económicos y sociales.”

Cliente:

El cliente es la persona que utiliza los servicios de un profesional o una empresa. Persona que habitualmente compra en un establecimiento o requiere sus servicios.

Compartir con los clientes es de suma importancia pues son la base de los ingresos de la empresa, es necesario conocer sus gustos, preferencias, para poder ofrecer lo que éstos andan buscando, y además de ello la competencia de hoy en día es importante ofrecerlo de una manera diferenciada, para lograr captar el mayor número de clientes y mantener un market share adecuado.

Estrategia:

Es la búsqueda de la mejor forma de alcanzar los objetivos, el patrón de los objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguir dichas metas. Lo que ofrece una estrategia es el fundamento de rentabilidad en una Empresa; en definitiva, indica cómo va a obtener buenos resultados en términos de rentabilidad. En concreto, indica cuál es el modelo para plantear las actividades que le dan una ventaja sobre sus competidores, y que, además, sea sustentable y que conduzca a una rentabilidad superior.

Clima organizacional:

Es la forma cómo ven los trabajadores a su entorno, es importante conocer los factores que conforman el clima organizacional; este concepto es definido por Goncalves, (1997) “como un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc”.

Organización:

Gutiérrez, (1994) considera un sistema de relaciones sociales, coordinadas en un marco estructurado, cuyo desempeño se sustenta en el trabajo de equipos formados alrededor

de objetivos a alcanzar, sobre la base de la utilización de recursos y de una cultura propia, que interactúa constantemente con el entorno.

Viene a ser un sistema, es decir un conjunto de elementos cuya integración engendra cualidades que no poseen estos por separado. Las organizaciones engendran, a su vez, subsistemas y otros sistemas que las engloban. Los sistemas asumidos son abiertos e intercambian constantemente con el entorno.

Condiciones físicas del entorno de trabajo:

Para esta investigación, elementos que están presentes en el área donde el colaborador realiza habitualmente su trabajo: luminaria, ruido, fajas, uniformes, temperatura, espacio de trabajo, orden, seguridad, primeros auxilios y limpieza. (Elaboración propia).

Desempeño:

Para Chiavenato, (2004, p. 31) es la “Capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos”.

Motivación:

Para Robbins, (2004, p. 155) es el “Proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta”.

Organización:

“Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran”. (Diccionario de administración y Finanzas. Enciclopedia Digital; 1996).

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo:

Para la presente investigación, probabilidad, percibida por los colaboradores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional,

mediante políticas justas, seguros de vida (de acuerdo al rubro) capacitaciones, becas de estudios, bonos económicos y de promoción.

#### Productividad:

Para Koontz y Weihrich, (2004, p. 13) se trata de la "relación productos-insumos dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad".

#### Reconocimiento por parte de los demás:

Para la presente investigación, proceso mediante el cual otras personas (colegas, jefes directos, colaboradores) elogian al trabajador por la eficiencia y capacidad en virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor, gerencia o el directorio.

#### Retribución económica:

Para Márquez, (2000, p. 3) es la "Compensación que los empleados reciben a cambio de su labor Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia".

## CAPÍTULO III

### Método de la investigación

#### 3.1. Tipo de estudio

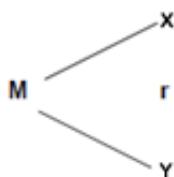
Existen tres enfoques de investigación (cuantitativo, cualitativo y mixto) para la realización. El tipo de la investigación se da en el enfoque cuantitativo, a la que se vale de los números para examinar datos o información; este intenta especificar y delimitar la asociación o correlación, además de la fuerza de las variables.

Gómez, (2006) señala que bajo “la perspectiva cuantitativa la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo, si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos)”.

El tipo de estudio al que corresponde es correlacional, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C– 2017.

#### 3.2. Diseño de investigación

Como se puede conocer por teoría que el diseño es descriptivo - correlacional, considerando la estrategia para poder comenzar a desarrollar y poder responder las pruebas de hipótesis de una investigación específica, en el caso de esta investigación usaremos correlacional con corte transversal.



Donde:

M = Muestra

X = Clima organizacional

Y = Satisfacción laboral

Identificación de la variable

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Satisfacción Laboral

Dimensiones (clima organizacional)

- Estructura
- Recompensa
- Relación
- Identidad

Dimensiones (satisfacción laboral)

- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
- Satisfacción de las prestaciones recibidas.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

La investigación está comprendida dentro del ámbito territorial donde se encuentra ubicada la empresa, en el distrito de La Victoria – Departamento de Lima – Perú. La misma tiene corte transversal y se desarrolló en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C en el año 2017.

La población de estudio de la empresa mencionada, es de 102 colaboradores a nivel nacional de las áreas de contabilidad, administración, asistentes administrativos, secretarías,

estibadores, jefes de áreas, almaceneros que laboran en la empresa MAGEL S.A.C. en el año 2017.

Considerando la aplicación de la fórmula estadística se ha obtenido de la siguiente manera.

“Es una parte representativa de la población que es seleccionada para ser estudiada, ya que la población es demasiado grande para ser estudiada en su totalidad” Allen Webster.

Tabla 2  
*Departamentos laborales*

N°	Área	Colaboradores
1	Contabilidad	3
2	Administración	9
3	Logística	13
4	Almacén	12
5	Despacho ( 76 estibadores - 24 choferes)	50
6	Seguridad	9
7	Informática	6
	TOTAL	102

$$n = \frac{N\sigma^2 Z_{\alpha}^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z_{\alpha}^2}$$

### 3.3.2. Muestra

Tabla 3  
*Fórmula para sacar la muestra*

N =	Tamaño de la población	102
Z =	Nivel de confianza	1.96
$\sigma$ =	Desviación estándar de la población	0.5
e =	Error muestral	0.05
	$102 \times 0.5^2 \times 1.96^2$	97.96
172	$0.05^2 \times (102 - 1) + 0.5^2 \times 1.96^2$	1.2129
		81 (muestra)

En la investigación que se realizó en la empresa MAGEL S.A.C se contó con una muestra de 81 personas de acuerdo a la fórmula empleada en la tabla 03.

### 3.4. Recolección de datos

#### 3.4.1. Validez de los instrumentos

Hernández, (2010, p. 201) con respecto a la validez, sostienen que: “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. En otras palabras, como sustenta Bernal (2006, p. 214) “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado”.

Según Muñiz (2003, p. 151) las formas de validación que “se han ido siguiendo en el proceso de validación de los tests, y que suelen agruparse dentro de tres grandes bloques: validez de contenido, validez predictiva y validez de constructo”.

La presente investigación optó por la validez de contenido para la validación de los instrumentos. La validación de contenido se llevó a cabo por medio de la consulta a expertos. Al respecto, Hernández et al. (2010, p. 204) menciona:

Otro tipo de validez que algunos autores consideran es la validez de expertos o face validity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido y, de hecho, se consideró por muchos años como parte de ésta.

Para ello, recurrimos a la opinión de docentes de reconocida trayectoria de la Universidad Peruana Unión. Los cuales determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos. A ellos se les entregó la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinaron: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje.

Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los dos instrumentos de recopilación de la información. Asimismo, emitieron los resultados que se muestran en la tabla 04.

Tabla 4  
*Nivel de validez de los cuestionarios, según el instrumento de opinión de expertos*

EXPERTOS	Clima organizacional		Satisfacción Laboral	
	Puntaje	%	Puntaje	%
1. Dr. Edwin Cisneros González	98	98 %	98	98 %
2. Mg. Maribel Paredes Saavedra	100	100 %	100	100 %
3. Mg. Sergio Roque Urquía	100	100 %	100	100 %
Promedio de valoración	99.33	99 %	99.33	99 %

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, tanto a nivel de relación entre clima organizacional como satisfacción laboral para determinar el nivel de validez, pueden ser comprendidos mediante la siguiente

Tabla 5  
*Valores de los niveles de validez*

VALORES	NIVEL DE VALIDEZ
---------	------------------

91-100	Excelente
81-90	Muy bueno
71-80	Bueno
61-70	Regular
51-60	Deficiente

Fuente. Cabanillas (2004, p. 76).

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde el cuestionario de relación entre clima organizacional obtuvo un valor de 99 % y el cuestionario de satisfacción laboral obtuvo el valor de 99 %, podemos deducir que ambos instrumentos tienen una muy buena validez.

### 3.4.2. Confiabilidad de los instrumentos

Se empleó el coeficiente alfa ( $\alpha$ ) para indicar la consistencia interna del instrumento. Acerca de este coeficiente Muñiz (2003, p. 54) afirma que “ $\alpha$  es función directa de las covarianzas entre los ítems, indicando, por tanto, la consistencia interna del test”. Así, se empleará la fórmula del alfa de Cronbach porque la variable está medida en la escala de Likert (politómica):

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente del alfa de Cronbach se siguieron los siguientes pasos.

a. Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario de relación entre clima organizacional, primero se determinó una muestra piloto de 20 sujetos. Posteriormente, se aplicó para determinar el grado de confiabilidad.

b. Luego, se estimó la confiabilidad por la consistencia interna de Cronbach, mediante el software SPSS, el cual analiza y determina el resultado con exactitud.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Donde:

$k$  : El número de ítems

$\sum s_i^2$  : Sumatoria de varianza de los ítems

$s_t^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de alfa de Cronbach

Confiabilidad de variable, instrumento de clima organizacional

Tabla 6

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	41

Se obtiene un coeficiente de 0,835 que determina que el instrumento tiene una confiabilidad muy buena, según la tabla 06.

Confiabilidad de variable, instrumento de satisfacción laboral

Tabla 7

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	13

Se obtiene un coeficiente de 0,810 que determina que el instrumento de satisfacción laboral tiene una confiabilidad muy buena, según la tabla 07.

## CAPÍTULO IV

### Resultados de la Investigación

#### 4.1. Resultados en relación al primer objetivo

Determinar la relación de dependencia entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.

De acuerdo a la tabla 8 se puede observar que la relación existente entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral es correlación positiva media con 0,590 lo que indica que la estructura organizacional determina la satisfacción laboral. de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 8

Correlación entre estructura organizacional y satisfacción laboral

		Satisfacción lab	Estructura
Satisfacciónlab	Correlación de Pearson	1	,590**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	81	81
Estructura	Correlación de Pearson	,590**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	81	81

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### 4.1.1. Contraste hipótesis

##### Regla de decisión:

Si el sig. Pvalue es  $< 0,05$ , entonces se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$

Si el sig. Pvalue es  $> 0,05$  entonces se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$

Considerando que el valor hallado del sig. es menor a 0,05 (0,00) entonces se acepta la  $H_a$ . Esto determina que existe el 95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error.

#### 4.2. Resultados en relación al segundo objetivo

Determinar la relación de dependencia entre recompensa y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.

De acuerdo a la tabla 9 se puede observar que la relación existente entre la recompensa y la satisfacción laboral es correlación positiva muy débil con 0,184 lo que indica que si existe recompensa en la tarea laboral hay satisfacción laboral. de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 9  
*Correlación entre recompensa y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral	Recompensa
Satisfacciónlab	Correlación de Pearson	1	,184
	Sig. (bilateral)		,100
	N	81	81
Recompensa	Correlación de Pearson	,184	1
	Sig. (bilateral)	,100	
	N	81	81

##### 4.2.1. Contraste hipótesis

###### Regla de decisión:

Si el sig. Pvalue es  $<$  a 0,05 entonces se acepta la  $H_a$ . y se rechaza la  $H_o$

Si el sig. Pvalue es  $>$  a 0,05 entonces se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$

Considerando que el valor hallado del sig. es mayor a 0,05 (0,100) entonces se acepta la  $H_o$ . Esto determina que existe el 95%. de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error

### 4.3. Resultados en relación al tercer objetivo

Determinar la relación de dependencia entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.

De acuerdo a la tabla 10 se puede observar que la relación existente entre las interpersonales y la satisfacción laboral es correlación positiva débil con 0,244 lo que indica que si hay buenas relaciones hay la satisfacción laboral. de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 10  
*Correlación entre relación y satisfacción laboral*

		Satisfacción lab	Relaciones
Satisfacciónlab	Correlación de Pearson	1	,244*
	Sig. (bilateral)		,028
	N	81	81
Relación	Correlación de Pearson	,244*	1
	Sig. (bilateral)	,028	
	N	81	81

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

#### 4.3.1. Contraste hipótesis

##### Regla de decisión:

Si el sig. Pvalue es  $< 0,05$  entonces se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$

Si el sig. Pvalue es  $> 0,05$  entonces se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_0$

Considerando que el valor hallado del sig. es menor a 0,05 (0.028) entonces se acepta la  $H_a$ . Esto determina que existe el 95%. de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error.

### 4.4. Resultados en relación al cuarto objetivo

Determinar la relación de dependencia entre la identidad del colaborador y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– con sede en Lima – 2017

De acuerdo a la tabla 11 se puede observar que la relación existente entre la relación y la satisfacción laboral es correlación positiva muy débil con 0,195 lo que indica que si hay identidad hay satisfacción laboral. de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 11.  
*Correlación entre identidad y satisfacción laboral*

		Satisfacción lab.	Identidad
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,195
	Sig. (bilateral)		,081
	N	81	81
Identidad	Correlación de Pearson	,195	1
	Sig. (bilateral)	,081	
	N	81	81

#### 4.4.1. Contraste hipótesis

##### Regla de decisión:

Si el sig. Pvalue es  $<$  a 0,05 entonces se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$

Si el sig. Pvalue es  $>$  a 0,05 entonces se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$

Considerando que el valor hallado del sig. es mayor a 0,05 (0.081) entonces se acepta la  $H_o$ . Esto determina que existe el 95%. de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error.

#### 4.5. Resultados en relación al objetivo general

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – con sede en Lima - 2017

De acuerdo a la tabla 12 se puede observar que existe la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es correlación positiva débil con 0,314 lo que indica que si hay identidad laboral. de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 12  
*Correlación clima organizacional y satisfacción laboral*

		Satisfacción lab.	Clima org.
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,314**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	81	81
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,314**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	81	81

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### 4.4.1. Contraste hipótesis

##### Regla de decisión:

Si el sig. Pvalue es  $< 0,05$  entonces se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$

Si el sig. Pvalue es  $> 0,05$  entonces se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_o$

Considerando que el valor hallado del sig. es menor a 0,05 (0.004) entonces se acepta la  $H_a$ . Esto determina que existe el 95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error.

#### 4.6. Discusiones

A fin de sistematizar la discusión de la presente investigación, hemos realizado por objetivos lo cual detallamos a continuación:

Primera hipótesis: Existe relación de dependencia entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017

Los hallazgos de la investigación permiten demostrar que existe una correlación positiva con 0,590 lo que indica que la estructura organizacional determina la satisfacción laboral. Estos resultados son coherentes con las investigaciones que muestran la existencia de una relación entre las variables mencionadas (Pérez, 2012; Retamal & Rodríguez, 2008; Rodríguez et al., 2011; Sacca, 2010). Así mismo, es coherente con los postulados presentados por Katz y Kahn (citados en Pulido, 2003), James y Jones (citados en Brunet, 1992), Martín (1990) y Werther y Davis (1989), ya que ellos señalan que el clima tiene relación e influye en estos indicadores.

Segunda hipótesis: Existe relación de dependencia entre recompensa y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017

Los hallazgos de la investigación permiten demostrar que existe una correlación positiva muy débil con 0,184 lo que indica que si existe recompensa en la tarea laboral hay satisfacción laboral.

Estos resultados van de la mano con las investigaciones de Retamal y Rodríguez (2008) y Rodríguez et al. (2011), donde encontraron relación en ocho de las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral.

Tercera hipótesis: Existe relación de dependencia entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. Lima – 2017

Los hallazgos de la investigación permiten observar que la relación existente entre las relaciones personales y la satisfacción laboral es correlación positiva débil con 0,244 lo que indica que si hay buenas relaciones hay la satisfacción laboral.

Estos resultados van de la mano con las investigaciones de Retamal y Rodríguez (2008) y Rodríguez et al. (2011), donde encontraron relación en ocho de las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral.

Cuarta hipótesis: Existe relación de dependencia entre la identidad del colaborador y la satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. Lima – 2017.

Los hallazgos de la investigación permiten observar que la relación existente entre la relación de dependencia y la satisfacción laboral es correlación positiva muy débil con 0,195 lo que indica que si hay identidad hay satisfacción laboral. Esto va muy de la mano con lo expuesto por Cascio (1986) y Louffat (2012), quienes señalan que los factores intervinientes en el clima organizacional son el liderazgo y las relaciones interpersonales que existen en la organización. Así mismo, resaltan la importancia de la estructura de la organización en términos de políticas, funciones y normas.

## **CAPÍTULO V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **5.1. Conclusiones**

A partir de los resultados hallados y apuntando a los objetivos de la presente investigación como ver si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, determinar la relación de dependencia la estructura organizacional, recompensa, relaciones interpersonales y la identidad del colaborador con la variable de satisfacción laboral se concluye que:

La buena estructura organizacional y delegación de funciones en la jerarquía que existe en la empresa, genera condiciones adecuadas de satisfacción laboral en el personal de la empresa que se estudió. Lo que significa que existe organización en la empresa y que bajo este estudio podemos seguir mejorando con alguna estrategia plantada a largo tiempo.

La empresa no tiene un plan de recompensas que pueda valorar las actividades realizadas por sus trabajadores, esto repercute en el espíritu laboral.

Las relaciones entre el personal, si bien es cierto, los resultados arrojan que existe interacción, sin embargo, es muy débil, lo que significa que existe lazos rotos entre niveles de áreas y eso se puede plasmar en los resultados de la empresa.

Asimismo, se halla que la identidad de los trabajadores respecto a la organización es muy débil, esto refleja que la identidad baja porque no hay satisfacción del trabajador.

En forma general, se concluye que, existe una correlación positiva débil, esto indica que el clima organizacional debe realizar mejoras en todos los aspectos que concierne el estudio.

Considerando todos estos puntos de acuerdo a lo expuesto en líneas anteriores se debe trabajar con un planeamiento estratégico que nos proyecte a crecer en toda dimensión de la empresa, considerando al talento humano como prioridad para su desarrollo.

## **5.2. Recomendaciones**

- Realizar un planeamiento estratégico para los siguiente 05 años donde se pueda trabajar directamente con los órganos de apoyo.
- Realizar un organigrama y sensibilizar al personal para su proceso correspondiente.
- Diseñar una estrategia que involucre la participación de los trabajadores para conocimiento y mejora de las funcionalidades de las diversas áreas.
- Se recomienda diseñar un plan de recompensas a los trabajadores, de acuerdo a las políticas internas de la empresa y si no existiera políticas se extiende la recomendación a esta condición.
- Se debe implementar sistemas de prácticas de buenas convivencias laborales, para mejorar, la comunicación, el trato, la equidad institucional.
- Se debe establecer estrategias de fortalecimiento de fidelización de los trabajadores, con incorporación de todos los agentes involucrados, personal administrativo, personal de oficina, operativos con inclusión de los clientes externos familias de trabajadores.
- Realizar un manual operativo de funciones – MOF para la entrega de cada trabajador.

## REFERENCIAS

- Aldag, R. J. Brief, A.P. (1989). Examination of alternative model of job satisfaction. *Human relations*, 91-98.
- Ardouin, J. B. (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. Obtenido de [www.udec.cl](http://www.udec.cl)
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó R. y Jarpa, M. (2000). Motivación y satisfacción laboral Universidad de Concepción. <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis>.
- Atalaya, M. (1996). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, (5): 46 – 6.
- Barroso, P. (2004). *Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela*.
- Bossio, R. O. (2010). *Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de comunicación en Huancayo*. Huancayo.
- Brown, W y Moberg D. (1990). *Teoría de la organización y la Administración*. México: Limusa.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Bustos, P. y Miranda, M. (2001). *Clima Organizacional*. Santiago: Lautaro.
- Chain, V. P. (2002). *The Free Press*. New York.
- Chiang, M. S. (2007). A..Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo adaptación y validación de instrumentos. *Universum N: 23 Vol.2*, 66-85.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mac Graw.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Edamsa.
- Cisneros, G., & Molina, J. (1996). Fidelización efectiva: no caiga en los errores más frecuentes. *Harvard-Deusto: Marketing & Ventas*. N.º 17, 30-35.
- Davis, K. Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Davis, K; Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Day, G. S. (1999). *Comprender, captar y fidelizar a los mejores clientes*. Barcelona: Gestión 2000.
- Deshpandé, R. (1993). *Corporate culture, customer organization, and innovativeness in Japanese firms: a quadrad analysis*. Nueva York.
- Dick, A., & Basu, K. (1994). Customer Loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 22 (2), 99-113.
- Dubrin, A. J. (2003). *Fundamento de Comportamiento Organizacional Internacional*. México: Thomson Editores.
- DuBrin, J. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. Thomsons.
- Espada, M. (2006). *Nuestro motor emocional: la motivación*. Díaz de Santos.
- Evan, W. (1976). *Organization Theory Structures*. Nueva York: Wiley.
- Evans, J. Lindsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad*. México.
- Faría, A. Q. (2008). *Clima Organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de vigilantes asociados 8 Costa Oriental del Lago*. Costa Oriental del Lago.
- Fernández, C. (2003). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. En Director. Madrid: Díaz de Santos.
- Galvez, B. y. (2009). *Influencia entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores del sistema integral de salud, Lima 7*. Lima.
- Gibson, J. Ivanevich, J. Donnelly, J. (2003). *Las Organizaciones. Comportamiento Estructura, Procesos*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Goncalves, A. (1997). *Clima organizacional*. Obtenido de Recuperado el 16 de noviembre de 2002 de: <http://www.phpartners.com/articulos/download>
- Gutiérrez, O. (1994). *La organización es un enfoque marxista necesario*. La Habana: Escuela Superior. PCC "Nico López".
- Hellriegel, J. Slocum, W. (2004). *Comportamiento organizacional*. Paraninfo.
- Heskett, Sasser, Schlesinger. (2003). *The Service Profit Chain*. New York.

- Jave, M. M. (2008). *El Estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Lambayeque.
- Jimenez, B. y. (2005). *Satisfacción Laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización protección civil y administración de desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado de Sucre*. Sucre.
- Kaplan, D. y Norton, R. (2004). *Kaplan y Norton na práctica*. Sao Paulo: Elsevier.
- Kolb, D. Rubin, I. y McIntyre, J. (2001). *Psicología de las Organizaciones*. México: Prentice Hall.
- Likert, R. y Jane L. (1986). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. México: Trillas.
- Locke, E. (1984). *Job satisfaction*. En M. Gruneberg y T. Wall (eds.) *Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley.
- Márquez, M. (2000). *Comportamiento Organizacional*. México: Continental, S.A. de C.V.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario.
- McGregor, D. (1965). *El Aspecto Humano de las Empresas*. Diana.
- Merino, M, Díaz, A. (2008). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*. Obtenido de Recuperado el 02 de enero del 2011: <http://74.125.155.132/scholar?q=cache:V5QglSgM7-UJ:scholar.google.com/&hl=es>
- Morillo, I. (2006). "Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento",. Obtenido de [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1317-](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-)
- Ortega, E. R. (1997). «Fidelización de clientes y marketing de relaciones. *Investigación y Marketing AEDEMO*, n.º 57, 33-40.
- Pearsons, T. (1966). *El sistema social*. Madrid: Revista de Occidente.
- Pettigrew, A. (1979). *On studyng organizational cultures*. Science Quartely.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional* . México: Prentice Hall.
- Rousseau, D. (1990). *Assessing organizacional culture: The case for multiple methods*. San Francisco: Jossey.
- Ruiz. (2010). *Propuesta de estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Costa Gas Chiclayo*. Chiclayo.
- S., M. (2003).
- Sánchez M y Quiroga M. (1995). *Relaciones entre satisfacción familiar y laboral*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 17 de agosto de 1997: [http://www.um.es/analesps/v11/v11\\_1/06-11\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v11/v11_1/06-11_1.pdf)

- Sanz De La Tajada, L. (1998). De las cuatro «pes» a la torre de Babel (III). No es marketing todo lo que reluce en la empresa. *IPMARK*. N.º 508, 53-60.
- Schein, E. (1996). *Organizational culture*. Nueva York.
- Schermerhorn, J. (2005). *Organizational Behavior*. Wiley.
- Schneider, B. y Reichers, A..E. (1983). On the aetiology of climates. *Personnel Psychology*.
- Schneider, B. y. (1983). On the aetiology of climates. *Personnel Psychology*, 36, 19-39.
- Sterns, S. &. (2003). *El mercadeo directo*. Obtenido de <http://edis.ifas.ufl.edu/cd035>
- TaguriI, G. Litwin, H. . (1968). *Organizational climate; explorations of a concept*. Boston: Harvard Business School.
- Taylor, S. (1871). «*Measuring Service Quality: A rexamination and extension*.
- Topa, C. Lisboa, A., Palaci, F. y Morales, F. (2004). *Percepción de ruptura de contrato psicológico y burnout en funcionarios de instituciones penitenciarias españolas: mediación de variables personales y organizacionales*. España: Torremolinos.
- Velarde, Á. (2001). *La Cultura y el clima organizacionl como factores relevantes en la eficacio del Instituto de Oftamología*. Lima.
- Vigotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona.

# ANEXOS

## ANEXO 01

### Fecha de evaluación del instrumento octubre del 2017

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

La información recopilada a través de estos cuestionarios, nos ayudará a analizar y proponer medidas para la mejora de las decisiones en materia de recursos humanos de su área de trabajo.

Su participación es totalmente voluntaria y no habrá ninguna repercusión negativa por ella. Por favor responda los cuestionarios.

A continuación, completa los datos o marque con una "X" la opción más apropiada sobre lo que se le solicita en los siguientes cuadros:

<b>Género</b>	a) Masculino	b) Femenino			
<b>Grado académico</b>	a) Sin estudios	b) Primaria	c) Secundaria	d) Técnico	e) Profesional
<b>Edad</b>	a) De 18 a 23	b) De 24 a 29	c) De 30 a 35	d) De 36 a 40	e) De 45 a más
<b>Estado civil</b>	a) Casado	b) Conviviente	c) Soltero	d) Viudo	e) Separado
<b>Tiempo de servicio</b>	a) dos meses	b) un año	c) Entre 1 y 4 años	d) Más de 5 años	
<b>Lugar de Procedencia</b>	a) Costa	b) Sierra	c) Selva		

#### CLIMA ORGANIZACIONAL

Lea cada enunciado y escriba una "X" el valor que usted crea el adecuado para cada pregunta.

VALORES				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Dimensión 1: Estructura						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Considero que es necesario el establecimiento de reglas					
2	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas					
3	En esta institución existe orden					
4	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas					
5	Las normas vigentes facilitan mi desempeño					
6	Los procedimientos ayudan a la realización de mis tareas					
7	Los registros de circunstancias son necesarios para apoyar la realización de mis tareas					
8	Es importante la información plasmada y recabada en los registros de circunstancias para la institución					
9	La cantidad de trámites son necesarios para dar un servicio					
10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados					
11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos					
12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo					
13	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo					
Dimensión 2: Recompensa						
14	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional					
15	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades					
16	En general, los trabajadores aprovechan los esfuerzos para que logren un buen desempeño académico					
17	En general los trabajadores reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas					

18	Muestra interés en el resultado de mis tareas						
19	Reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas						
20	Me motiva para realizar mis tareas						
21	Utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias						
<b>Dimensión 3: Relaciones</b>							
22	En esta institución trabajamos con espíritu de equipo						
23	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo						
24	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito						
25	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución						
26	En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo						
27	Tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos y personas						
28	Es claro en la asignación de las tareas						
29	Brinda seguridad para que realice mis tareas						
30	Brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales						
31	Es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera						
32	Brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones						
33	Toma en cuenta las diferentes ideas de las personas						
34	Reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás						
35	Mantiene una comunicación abierta con todos en la institución						
<b>Dimensión 4: Identidad</b>							
36	Me siento parte importante de esta institución						
37	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo						
38	Considero importante mi trabajo en esta institución						
39	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución						
40	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución						
41	Disfruto trabajar en esta institución						

### SATISFACCIÓN LABORAL

Lea cada enunciado y escriba una "X" el valor que usted crea el adecuado para cada pregunta.

	Ítems de análisis	<i>Siempre</i>	<i>Muchas veces</i>	<i>A veces</i>	<i>Raras veces</i>	<i>Nunca</i>
1	Me siento supervisado con proximidad y frecuencia.					
2	Siento presión con la supervisión que ejercen sobre mí.					
3	Tengo buenas relaciones personales con mis superiores.					
4	Percibo que mis supervisores juzgan mi tarea.					
5	Estoy satisfecho por el apoyo recibido de mis superiores.					
6	Estoy cómodo con la ventilación de mi lugar de trabajo.					
7	Tengo buena iluminación en mi lugar de trabajo.					
8	Estoy contento con el entorno físico y el espacio que dispongo para ejercer mi trabajo.					
9	Estoy satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de mi centro laboral.					
10	Me gusta la temperatura de mi zona de trabajo.					
11	Tengo oportunidades para ser promovido.					
12	Si tengo oportunidades de formación continua que brinda la institución					
13	Estoy complacido con la remuneración que percibo.					

Recomendaciones: \_\_\_\_\_ . Muchas gracias

**ANEXO 02**  
**Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>POBLACIÓN</b>
¿Existe relación de dependencia entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. - 2017?	Determinar si existe relación de dependencia entre el clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – con sede en Lima - 2017	Existe relación de dependencia entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017	Existen tres enfoques de investigación (cuantitativo, cualitativo y mixto) para la realización de nuestra investigación nos orientaremos por el enfoque cuantitativo, a la que se vale de los números para examinar datos o información, es aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; este intenta especificar y delimitar la asociación o correlación, además de la fuerza de las variables.	La población estará constituida por 102 colaboradores de la empresa, que están en 07 áreas de la empresa MAGEL S.A.C, área de contabilidad, área de administración, área de logística, área de almacén, área de despacho (estibadores - choferes), área de seguridad, área de informática.
<b>SUB PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLES</b>	
¿Existe relación de dependencia entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – 2017?	Determinar la relación de dependencia entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.	Existe relación de dependencia entre la estructura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable independiente: Clima organizacional</li> <li>• Variable dependiente: Satisfacción Laboral</li> </ul>	
¿Existe relación de dependencia entre recompensa y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017?	Determinar la relación de dependencia entre recompensa y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.	Existe relación de dependencia entre recompensa y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– 2017		

---

<p>¿Existe relación de dependencia entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – 2017?</p>	<p>Determinar la relación de dependencia entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017.</p>	<p>Existe relación de dependencia entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. Lima – 2017</p>
<p>¿Existe relación de dependencia entre la identidad del colaborador y satisfacción laboral en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. – 2017?</p>	<p>Determinar la relación de dependencia entre la identidad del colaborador y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C.– con sede en Lima – 2017</p>	<p>Existe relación de dependencia entre la identidad del colaborador y la satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C. Lima – 2017.</p>

---

## ANEXO 3



La Victoria, 22 de Junio de 2016

**SEÑORITA:**

**C.P.C. María Esther Aranda Fernández**

**Alumna de la escuela profesional de administración de la  
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

Presente

De mi mayor consideración:

Reciba un cordial saludo de mi parte en representación de la empresa EXPRESO MAGEL S.A.C. con RUC 20562646711.

Respecto a la solicitud para realizar la investigación en nuestra empresa, mediante la presente, y en referencia a la autorización a la investigación que quiere realizar, hacemos conocimiento que su solicitud para realizar el estudio titulado "RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA MAGEL S.A.C CON SEDE EN LIMA - 2016", ha sido aprobada. Por lo tanto, rogamos coordinar las acciones a realizar, con el jefe de RRHH y la administración, para tal fin. Esperamos que este proceso sea ejecutado manteniendo siempre una información fluida y clara.

Sin otro particular, me despido en espera que esta investigación, repercuta en sugerencias significativas para nuestra empresa.

Atentamente,

  
**EDER WILLY SULLCA BELTRAME**  
GERENTE GENERAL

ANEXO 4



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título del instrumento:** Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima - 2016

**Instrucciones:** Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ (100)
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ (100)
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ (100)
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ (90) \_\_\_ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ (100)
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Recomendaciones *Buen instrumento de validación*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: Febrero 01, 2017

Validado por: \_\_\_\_\_

Gracias!!!

Dr. Edwin Cárdenas González

ANEXO 5



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento:.....

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

- 1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
- 2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
- 3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
- 4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
- 5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Recomendaciones *Siempre se han apuntado los objetivos, para que nuestros resultados sean los mejores*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 20-01-2017

Validado por: Ar. Oscar Rocco U.

Gracias!!!

ANEXO 6



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
DE CIENCIAS EMPRESARIALES


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Título del instrumento:** Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima - 2016

**Instrucciones:** Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 X 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Recomendaciones  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 19/01/17

Validado por:   
R/s. Maribel Pinedes

Gracias!!!