

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



Clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en
Administración de Empresas y Negocios - MBA

Autor: Chávez Cisneros, Jorge Luis

Asesor: Mg. Luján Torres, Jorge

CHIMBOTE – PERÚ

2018

Palabras Clave

Tema : Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Especialidad : Organización de Empresas

Keywords

Theme : Organizational Climate and Job Satisfaction

Speciality : Organization of Companies

Líneas de investigación

Área: Ciencias Sociales

Sub Área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios y Management

Línea de Investigación: Innovación y Creatividad

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Pesquera

Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018

Organizational climate and job satisfaction in the Fishing Company

Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018

Resumen

El presente trabajo de investigación detalla un análisis de los aspectos relacionados al clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa pesquera Vlacar S.A.C, este estudio presentó un diseño no experimental correlacional, transversal descriptivo. Para la obtención de la información se aplicó la técnica de la encuesta a una población que está conformada por 120 trabajadores, de la que se extrajo una muestra de 92 trabajadores de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario validado por juicio de expertos.

Los resultados encontrados son:

En la prueba de CHI CUADRADO el p-valor encontrado es de 0.024, que es menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos una hipótesis alternativa; concluyendo que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan.

En la evaluación del clima organizacional se obtuvo la siguiente información: 6.5% es BUENO, 1.1% es MALO y 92.4% es REGULAR.

En la evaluación de la satisfacción laboral se obtuvo la siguiente información: 15.2% es MALO y 84.8% es REGULAR.

Abstract

This research work presents an analysis of aspects related to organizational climate and job satisfaction in the fishing company Vlacar S.A.C, this study presented a non-experimental correlational, cross-descriptive design. To obtain the information, the survey technique was applied to a population that is made up of 120 workers, from which a sample of 92 workers was taken from the fishing company Vlacar S.A.C. In relation to the data collection instrument, a questionnaire validated by expert judgment was applied.

The results that are expected are:

In the SQUARE CH test the p-value found is 0.024, which is less than 0.05, so we reject the null hypothesis and accept an alternative hypothesis; concluding that the variables organizational climate and job satisfaction are related.

In the evaluation of the organizational climate the following information was obtained: 6.5% is GOOD, 1.1% is BAD and 92.4% is REGULAR.

In the evaluation of job satisfaction, the following information was obtained: 15.2% is BAD and 84.8% is REGULAR.

Índice

	Pág.
Palabras Clave	i
Título	ii
Resumen	iv
Abstract	v
1. Introducción.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Fundamentación Científica.....	7
1.3. Justificación de la investigación	24
1.4. Problema.....	25
1.5. Conceptualización y Operacionalización de Variables	25
1.6. Hipótesis general.....	26
1.7. Objetivos.....	26
1.7.1. Objetivo general	26
1.7.2. Objetivos Específicos.....	26
2. Metodología del trabajo	27
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	27
2.1.1 Tipo de Investigación	27
2.1.2 Diseño de la Investigación	27
2.2 Población – Muestra.....	27
2.2.1 Población.....	27
2.2.2 Muestra	27
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	28
2.3.1 Técnicas	28
2.3.2 Instrumentos.....	28

2.4	Procesamiento y análisis de la información.....	30
2.4.1	Análisis descriptivos:.....	30
2.4.2	Análisis ligado a la hipótesis.....	30
3.	Resultados	31
4.	Análisis y Discusión	66
5.	Conclusiones	70
6.	Recomendaciones	71
7.	Agradecimientos	72
8.	Referencias Bibliográficas	73
9.	Anexos y Apéndice	78

Tablas

Tabla 1: Factores que intervienen al clima organizacional	13
Tabla 2: Conceptualización y Operacionalización de Variables	25
Tabla 3: Numero de preguntas de cada factor evaluador del clima organizacional y satisfacción laboral.....	29
Tabla 4: Valores para las variables.	29
Tabla 5: Relación entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2108.....	31
Tabla 6: Clima organizacional de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2108.	32
Tabla 7: Satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2108.....	33
Tabla 9: Estructura Organizacional	35
Tabla 10: Procedimientos.....	36
Tabla 11: Estímulo de excelencia	37
Tabla 12: Dirección.....	38
Tabla 13: Estímulo de trabajo en equipo.....	39
Tabla 15: Estímulos a mejores desempeños.....	41
Tabla 16: Incentivos económicos.	42
Tabla 17: Capacitaciones al trabajador.	43
Tabla 18: Relación interpersonal.	44
Tabla 19: Conocimientos del personal.	45
Tabla 20: Canales de comunicación.	46
Tabla 21: Compromiso por la productividad.....	47
Tabla 22: Intercambio de información.....	48
Tabla 23: Involucramiento en el cambio.....	49
Tabla 24: Satisfacción con el trabajo.	50
Tabla 25: Grado de interés con el trabajo.	51

Tabla 26: Exigencias del puesto.	52
Tabla 27: Nivel de reconocimientos.	53
Tabla 28: Promoción de ascensos.	54
Tabla 29: Valoración de esfuerzo.	55
Tabla 30: Programa de incentivos.	56
Tabla 31: Remuneración adecuada.	57
Tabla 32: Beneficios laborales.	58
Tabla 33: Cooperación y ayuda mutua.	59
Tabla 34: Confianza entre el personal.	60
Tabla 35: Relación con los compañeros.	61
Tabla 36: Comunicación con compañeros	62
Tabla 37: Comodidad en el trabajo.	63
Tabla 38: Condiciones de higiene y salubridad.	64
Tabla 39: Entorno físico.	65

1. Introducción

1.1. Antecedentes

Millán y Montero (2016), en su publicación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016” concluye que para la variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron: Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. El resultado a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, halla relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

Bruzual (2016), en su publicación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management” contempló a 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Se encontró que el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores tuvo un resultado de relación positivo en grado alto ($r = .790$, $p = .000$), se halló que las variables independientes, edad y género tuvieron un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional y las variables independientes país de residencia, tipo de empleo, género y edad tuvieron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral. Se concluyó que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral.

Pérez y Rivera (2015), en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013” aplicaron cuestionarios a un total de 107 trabajadores. Los resultados evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores.

Huamani (2015), en su investigación "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1", tuvo como finalidad diagnosticar el clima organizacional de la empresa y conocer sus factores que ayudan a mantenerlo, y saber la influencia de este en el desempeño laboral. Se tuvo como muestra a 60 colaboradores, se llegó a la conclusión que el 30% de ellos se sienten recompensados por sus trabajos, sintiendo el interés por parte de la empresa, ya que asimismo reciben un trato amable y cordial. El 33.3% de los trabajadores mencionan que conocen los objetivos y metas de la empresa, y ponen mucho esfuerzo para poder cumplirlo. El 45% de los trabajadores señalan que en momentos de mucho trabajo el ambiente laboral se vuelve tenso. El 40% del personal menciona que la empresa se preocupa por mantener informado a los trabajadores de todos los sucesos en la empresa, como de las técnicas para brindar un mejor servicio. Así también de brindarles todas las herramientas necesarias para realizar sus trabajos. Por último, muchos de los trabajadores opinaron que se sienten muy motivados en el trabajo, debido a que la empresa cumple con todo el beneficio de trabajadores.

Montoya (2015), en su estudio titulado “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015” concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú. Así mismo, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa. Todas las dimensiones del clima se relacionaron significativamente con el desempeño laboral general, siendo los más resaltantes calidez, estructura y apoyo. Por otro lado, 8 de las 9 dimensiones del

clima se relacionaron con las dimensiones del desempeño, siendo conflicto la única dimensión que no presentó relación alguna. Las relaciones más representativas son responsabilidad (clima) con orientación de resultados (desempeño); apoyo (clima) con trabajo en equipo (desempeño); normas (clima) con organización (desempeño); y recompensa (clima) con calidad (desempeño).

Polanco (2014), en su estudio “El Clima y la Satisfacción Laboral en Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE), ciudad de San Pedro Sula” concluye que el clima laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. Para la satisfacción laboral, concluye que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30 % en tanto que los satisfactores laborales alcanzaron expresiones de entre 1.33 – 5.33 %.

Llaguento (2014), realizó su investigación "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014", donde determinó los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos y técnicos. Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores, en un nivel de 89.7%. También se ha encontrado que el 71% de los trabajadores califican como de nivel alto la percepción que tiene el colaborador sobre su ambiente. En cuanto a la Satisfacción Laboral, los trabajadores califican como de nivel alto con un 75%, es decir que la satisfacción que experimenta el colaborador dentro de la empresa, se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento por parte de la empresa.

Lucano (2013), en su investigación “Clima organizacional y valores en la empresa Gloria S.A. - La Libertad” identificó la relación que existe entre los Valores de la

Cultura Organizacional con el Clima Organizacional del personal que labora en la Empresa Gloria S.A., con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 275 empleados, así como, un cuestionario de valores. La principal conclusión comprobó que hay relación estadística significativa entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con los valores de la cultura organizacional: responsabilidad, tolerancia, amabilidad y la autoestima. En los valores de la cultura organizacional se concluyó que el 64.79% se muestran responsable, el 66.67% son tolerantes, el 72.36% son amables y el 41.46% tienen autoestima alta. En lo que corresponde a la eficacia del personal que labora en la empresa Gloria S.A se encontró que el 61.79% se muestra eficaz en las actividades que realiza al mejorar sus niveles de productividad. Existe una relación directa entre el clima organizacional y los valores que la componen el éxito organizacional y la creación de valor.

Calderón de los Ríos (2012), en su estudio titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de Ingeniería Pesquera en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2012” tuvo como finalidad identificar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Facultad de Ingeniería Pesquera, la población estuvo constituida por 32 docentes universitarios nombrados. Este estudio determinó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes porque las puntuaciones logradas a nivel de las dimensiones son altas y el estadístico no paramétrico χ^2 arroja resultados favorables para rechazar las hipótesis nulas para cualquier nivel de significación. Las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral en los docentes porque el resultado obtenido con el programa estadístico SPSS, la Chi cuadrada es 15,772, $X \leq 9,488$ para los cuales la probabilidad de cometer el error tipo 1, es menor o igual a $\alpha=0,05$.

Fuente (2012), en su estudio titulado “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango), tuvo como objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. Concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100

puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Medina (2012), en su publicación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco” tuvo como propósito determinar la relación entre estas dos variables. La población quedó conformada por 23 sujetos a la gerencia y 145 empleados de los concesionarios de Camiones Maracaibo. Para la recolección de información se aplicó un cuestionario el cual fue estructurado bajo la modalidad tipo Likert con 5 alternativas de respuesta. Como conclusión indica que existe una asociación de influencia positiva, que a medida que se tenga un adecuado clima organizacional mejor va a ser la satisfacción la laboral de los trabajadores.

Marroquín y Pérez (2011), en su investigación “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King-Guatemala”, concluyen que el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización, ya que a los trabajadores se permite la libertad en la realización de sus labores, y la apreciación que tienen de sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Pelaes (2010), en su estudio titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se

comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Goicochea (2009), en su trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009”, tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a la antes mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en aras de una mejora institucional. Para efectos de correlacionar 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 correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud.

Caligore (2008), en su estudio “Clima organizacional y desempeño de los docentes en la Centro Educativo Divino Jesús. Arequipa: Estudio de un caso”, se encargó de analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los docentes del Centro Educativo “Divino Jesús” de Arequipa. Tras la investigación que realizó no pudo observar una relación entre las variables, llegando a demostrar que los docentes del nivel inicial y primario presentan una valoración similar con respecto al funcionamiento organizacional, el cual consideran inadecuado, además que la estructura existente no favoreció en nada al Centro Educativo “Divino Jesús”. Esto podría estar relacionado con el estilo gerencial, la calidad de la supervisión y las relaciones interpersonales existentes en la misma, lo que estaría generando un clima rígido y poco productivo en el comportamiento de los docentes. Además, la existencia de niveles jerárquicos, muchas veces le confiere rigidez a la estructura organizacional, conduciéndolo a engendrar un clima cerrado y controlado, que repercute en el comportamiento organizacional de sus miembros y en su rendimiento académico.

Martínez (2002), en su estudio titulado “Diagnostico del clima organizacional en una empresa del sector comercial en sus instalaciones de Monterrey” tuvo como

propósito conocer cuál es el clima organizacional que prevalece en esta empresa comercializadora, para saber cuál de los factores analizados son los que inciden directamente en el comportamiento de los empleados. Para obtener esa información se obtuvo y se aplicó un instrumento al 90% de la población total de los 99 empleados, divididos en tres grupos de: empleados, ejecutivos/jefes de departamento y almacenistas. Los datos obtenidos mediante un cuestionario de preguntas cerradas, indican que factores tales como: innovación y cambio, motivacionales y satisfacción en el trabajo, son los que muestran resultados negativos. En cambio, factores como liderazgo, objetivos y roles mostraron los resultados más favorables. Al revisar los resultados por segmento de población, los almacenistas en la mayor parte de los factores, muestran los resultados más negativos, por lo que hay que prestar especial atención a ese grupo.

Flores (2008), en su publicación “Influencia del clima organizacional en el Rendimiento Laboral de los obreros de la Compañía Minera Poderosa S.A”, muestra resultados que indican que las adecuadas relaciones son interpersonales y el compañerismo influyen en el rendimiento laboral ya que permite que el trabajador se identifique con su entorno laboral, y con las áreas con las cuales trabaja y coordina permanentemente para el desarrollo de sus actividades. El 91% de los obreros encuestados siempre trabajan de manera coordinada, mientras que el 57% de los trabajadores muestran aceptación e integración dentro de su grupo de trabajo.

1.2. Fundamentación Científica

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente; el trato que un jefe puede tener con sus subordinados; la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedor es y clientes; todos estos elementos conforman lo que se denomina clima organizacional, lo cual puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización.

Son muchos los conceptos sobre clima organizacional, trataremos los considerados más relevantes:

Forehan y Gilmer (1964), lo definen como el conjunto de características que describen a la organización, la distinguen de otras e influyen en el comportamiento de las personas que la integran. Se refiere a las características que se encuentran en el ambiente de trabajo y puede ser pensado como la personalidad de la organización tal como es vista por sus miembros y que interactúa con las características individuales y afecta el comportamiento.

Likert (1967), dice que el clima está dado por los métodos de mando, las características de: las fuerzas motivacionales, de los procesos de comunicación, de los procesos de influencia, de los procesos de toma de decisiones, de los procesos de planificación, de los procesos de control y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.

Litwin y Stinger (1968), Enfatizan los aspectos motivacionales del clima al definirlo como la cualidad del ambiente que perciben o sienten los miembros de la organización, que influye en la conducta de estos. Midiendo la percepción y la conducta de los trabajadores de una organización puede darse una retroalimentación que permita a la organización operar cambios que mejoren la satisfacción y también el desempeño que tienen sus empleados.

Brow y Moberg (1990), manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. De igual manera para Hall (1996) el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Para Chiavenato (1994), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. De igual manera, menciona que este concepto 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

reglamentos internos; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas.

Dessler (1993), plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructuras, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Goncalvez (1997), para este autor el clima es un elemento fundamental de las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La importancia de este enfoque es que el comportamiento de un trabajador no es un resultado de los factores organizacionales, sino que depende de las percepciones que tenga de los mismos. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la organización. Entonces el clima laboral refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Ivancevich (2006), señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

Mendez (2006), señala que el clima organizacional es el ambiente propio de la que destaca y sorprende al comparar modelos es la referida a las discrepancias entre éstos. No obstante, hay algún acuerdo entre las interpretaciones más conocidas sobre el clima. Y posteriormente Luthans (2008), determina que el clima organizacional positivo es el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual.

Enfoques del Clima organizacional

Conocer los enfoques del clima permite ampliar el entendimiento sobre su alcance en las personas y en las organizaciones, así como ampliar el conocimiento sobre su concepto. Para Dessler (1993), el concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Por ello, su definición se basa en los siguientes enfoques:

- **Enfoque objetivo:** Dentro del enfoque objetivo según Silva (1996), se menciona que el clima se debe especialmente a factores organizacionales que van a conformar el medio interno del individuo en la organización, como por ejemplo la cultura, el comportamiento, el entorno, la estructura organizacional, entre otros. En otras palabras, es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. Es una manifestación objetiva de la estructura de la organización.

Forehand y Gilmer (1964), plantean el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas.

- **Enfoque subjetivo:** La opinión que el empleado se forma de la organización, Para Silva (1996), el clima es un atributo individual, al sostener que la base del clima son las percepciones que los individuos tengan de la situación organizacional donde se desenvuelven. Halpin y Crofts (1963), plantea el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización. Tienen como elemento importante del clima el “espíritu” cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida.
- **Enfoque de síntesis:** Dessler (1993), introduce un enfoque adicional, al sostener que la unión de los enfoques objetivo y subjetivo dan como resultado un enfoque interaccionista, que no es más que la interacción de los factores

organizacionales con los individuales. Este enfoque corresponde a la percepción de factores organizacionales que se va a originar producto de la interacción de los individuos. Los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer (1968). Para ellos el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

Características del clima organizacional

El clima organizacional presenta características con las cuales se identifica y gracias a las cuales se puede entender mejor el rol importante que juega en las organizaciones. Distintos autores tratan de precisar, desde sus perspectivas, las características más relevantes.

Brunet (2002), menciona que el clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión. Este autor presenta las características propias del concepto de clima:

- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- Tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.

- Está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- Es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- Está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Fernández (1991) menciona características del clima:

- El carácter global, entendido como el ambiente o entorno del centro laboral en su totalidad. Sobre ello, sostiene que el clima es un concepto complejo determinado por la infraestructura de la organización, las diferentes características de las personas y el sistema de relaciones entre ellas.
- Asimismo, menciona que el clima es dinámico, ya que puede ser relativamente estable por un tiempo, pero luego puede verse alterado por ciertos elementos importantes. Por último, por su carácter dinámico, es susceptible a ser alterado, ya sea de forma no intencionada o por alguna intervención.

Factores del clima organizacional:

Los factores se refieren a los elementos que integran y que tienden a generar un impacto en la organización, en este caso, en el clima organizacional.

En el siguiente cuadro extraído de Montoya (2016), presentamos los Factores intervinientes del Clima Organizacional según diferentes autores:

Tabla 1: Factores que intervienen al clima organizacional

AUTOR	FACTORES INTERVINIENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
<i>Cascio (1986)</i>	Factores del liderazgo y el tipo de supervisión, factores del sistema formal y la estructura de la organización, como la comunicación, promociones, incentivos, remuneraciones, etc., y las relaciones interpersonales.
<i>Louffat (2012)</i>	Planeación: conocer el grado y características de satisfacción del personal en relación con la visión, misión, objetivos de la empresa, estrategias, políticas, cronogramas y presupuestos. Organización: modelo organizacional, estructura, manuales organizacionales, condicionantes organizacionales y componentes organizacionales. Dirección: que agrupa el liderazgo, motivación, comunicación, negociación y conflicto. Control: en los tipos de procesos, indicadores y momentos. Procesos del potencial humano: el diseño organizacional y de los puestos, reclutamiento, selección, evaluación del desempeño, capacitación, administración de carreras, remuneración y compensación.
<i>Davis y Newstrom (1999)</i>	Las actitudes, que vienen a ser los sentimientos que van a determinar la percepción de los empleados con su entorno y de su propio compromiso con los procesos administrativos. El involucramiento, entendido como el grado en que la persona se sumerge en sus labores, el tiempo dedicado a ello, la energía que gastan.
<i>Robbins (2004)</i>	Motivación, entendida como el esfuerzo para el logro de los objetivos establecidos por la organización, logrando así la satisfacción de logros personales. La cultura organizacional, que es un sistema de miembros que tienen un comportamiento similar que identifican la organización.

Fuente: Elaboración propia

Dimensiones del clima organizacional:

Las dimensiones del clima organizacional son las características medibles en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Se separa en dimensiones con el objetivo de conocerlo y comprenderlo mejor para concretizarlo de una manera más óptima. Diferentes autores plantean para medir el clima organizacional los siguientes factores:

Likert, en los años 70: planteaba 8 Dimensiones

1. Los métodos de mando
2. Las características de las fuerzas motivacionales
3. Las características de los procesos de comunicación
4. Las características de los procesos de influencia
5. Las características de los procesos de toma de decisiones
6. Las características de los procesos de planificación
7. Las características de los procesos de control
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento

Litwin y Stringer, a finales de los años 60: proponen 6 dimensiones

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. Responsabilidad. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de riesgo.
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo la divergencia de opiniones.

Pritchard y Karasick, a mediados de los años 70: presentaron 11 dimensiones.

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. Conflicto y Cooperación. Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo, en los apoyos materiales y humanos que se reciben de la organización.

3. Relaciones sociales. Tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. Estructura. Cubre las directrices, consignas y políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. Remuneración. Es la manera en que se retribuye a los trabajadores.
6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación. Aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. Estatus. Diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e Innovación. Cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización y toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la organización el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. Apoyo. Se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Browsers y Taylor (1997), a finales de los años 90 en la Universidad de Michigan: exponen 5 dimensiones

1. Apertura a cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos equipos o recursos que pueden facilitar o mejorar los trabajos de sus empleados.
2. Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
3. Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
4. Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

5. Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman al interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Para este estudio se tomaron en consideración 5 dimensiones, las cuales son: Estructura, Liderazgo, Reconocimiento, Comunicación, Participación.

- **Estructura.** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- **Liderazgo:** Para Davis (1991), es la habilidad de convencer a otros para que busquen con entusiasmo el logro de objetivos definidos. Münch (2011), define el liderazgo como el proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización por medio de la comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, creatividad e innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y satisfacción de las necesidades de los individuos.
- **Reconocimiento.** La percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa.
- **Comunicación:** Deriva del latín, significa “compartir algo, poner en común”. Por lo que podemos decir que la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. La comunicación es el acto por el cual se puede establecer contacto entre uno y otro ser con la finalidad de transmitir una idea. Para Goldhaber (1986), es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización.
- **Participación:** Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos. La participación consiste en la implicación de las personas en las actividades de la organización, aportando cada quien la parte

que le corresponde, para cumplir los objetivos institucionales. Para Marin (2002), se debe explicitar los requerimientos de participación por medio del diseño de cada puesto de trabajo y la programación de actividades que determinan el objetivo a cubrir, las funciones y actividades necesarias a desempeñarse en el puesto, los estándares de calidad y de cantidad exigidos en cuanto a productividad, la información a intercambiar y los recursos disponibles.

Tipos de Clima Organizacional:

Debido a las diversas diferencias que existen entre las organizaciones, es común que existan diversos tipos de climas. Es por ello que diferentes autores presentan algunos tipos de clima. Según la propuesta de Likert los tipos de Clima Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo.

- **Sistema I Autoritario explotador:** Se caracteriza por la falta de confianza de los superiores hacia sus empleados y por la poca interacción existente entre ellos. La dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados.
- **Sistema II Autoritarismo paternalista:** Se percibe confianza entre la dirección y sus colaboradores, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. La dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, y es la que toma las decisiones. En el tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de los límites de relativa flexibilidad. Se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas.
- **Sistema III Consultivo:** se caracteriza por la confianza que tienen los superiores hacia sus subordinados, ya que los hacen partícipes en la toma de decisiones

específicas, es decir, existe la delegación. Existe mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones interiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

- **Sistema IV Participación en grupo:** Existe plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, la comunicación fluye en todos los sentidos y el elemento principal de motivación es la participación. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

Existen varios conceptos de satisfacción laboral, citaremos algunos más relevantes:

Locke (1976), citado por Alvarez (2001), define este término como un estado emocional positivo o satisfactorio que resulta de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general que resulta de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Pintado (2011), define a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, actitud que está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas.

Por su parte Lutans (2008), afirma que la satisfacción laboral es resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), citado por Álvarez (2001), consideran que hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. La definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

Davis y Newstrom (2003), señalan que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Consideran que dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas, sin pasar por alto, además, factores claves que giran alrededor de la edad, género, años de antigüedad, nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

Importancia de la satisfacción laboral.

Es importante resaltar la importancia de la satisfacción laboral en cualquier tipo de trabajo, no solo en términos del bienestar deseable de las personas, sino también en términos de productividad y calidad. Sarriés Sanz y Casares García (2008), afirman su importancia, ya que ejerce efectos directamente sobre el desempeño del empleado, porque influye sobre la productividad, el ausentismo y la rotación.

Para Robbins (2004) en las organizaciones, la importancia de la satisfacción en su personal es fundamental, esto es porque para poder complacer a los clientes deben preocuparse primeramente por sus empleados y preguntarse si realmente están satisfechos, para así obtener buenos resultados a través de su personal.

Causas y efectos de la satisfacción e insatisfacción laboral.

La satisfacción laboral puede depender de muchos factores:

- Congruencia con los valores personales

- Grado de responsabilidad
- Sentido del éxito profesional
- Niveles de aspiración
- Grados de libertad que procura el trabajo, entre otros

Mientras más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Aditivo a esto, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible (Fuentes Navarro, 2012). Según Arbaiza (2010), si una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. De igual manera cuando una persona se siente insatisfecha se generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel organizacional.

La insatisfacción se manifiesta de diferentes formas, que se pueden clasificar en: una forma constructiva o destructiva, y la otra en una forma activa o pasiva. Dentro de las posibles conductas según Robbins (1999), tenemos:

- Abandono: Implica salir de la empresa, incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- Expresión: Es un intento activo y constructivo por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, análisis de problemas con supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad: Es la espera pasiva, pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la empresa frente a las críticas externas y confiar en que la administración “hará lo conveniente”.
- Negligencia: Es la actitud pasiva que permite que la situación empeore. Implica ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento de porcentaje de errores.

Las conductas de abandono y de negligencia abarcan importantes variables del rendimiento, tales como la productividad, el ausentismo y la rotación. Las de expresión y lealtad contemplan conductas constructivas que permiten a los

trabajadores tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria.

Factores y Dimensiones de la Satisfacción laboral

Luthans (2008) menciona varios factores que influyen en la satisfacción laboral. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son según Leiva, (2007)

- **Reto del trabajo: Satisfacción con el trabajo:** El trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción laboral. Robbins (2004), señala que factores que resaltan esta dimensión son las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción (Arias, 2005)
- **Sistema de recompensas justas:** Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. Los sueldos son un factor significativo, de la satisfacción laboral. El dinero ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas y también es para satisfacer necesidades de nivel superior. Con frecuencia los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización (Luthans, 2008). Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados
- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción. Las promociones dan la

oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. Es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades para crecer intelectualmente y ampliar la base de habilidades se han vuelto para muchos más importantes que las oportunidades de promoción. (Quispe, 2012)

- **Condiciones favorables de trabajo:** A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Si tenemos buenas condiciones de trabajo como un ambiente limpio y atractivo, al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes como ambientes calurosos y ruidosos, al personal se le dificultará realizar sus tareas. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Leiva, 2007)
- **Colegas que brinden apoyo:** El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción (Velazquez, 2012). Los colegas o miembros de equipos, amistosos y cooperadores, son una fuente moderada de satisfacción para empleados individuales. El grupo de trabajo, especialmente un equipo “unido”, sirve como una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales. (Luthans, 2008). Sin embargo, este factor no es esencial para la satisfacción laboral. Por otro lado, si existe la condición contraria (no es fácil llevarse bien con las personas), este factor puede producir un factor negativo en la satisfacción laboral.

Para este estudio se tomaron en consideración 5 dimensiones, las cuales son:

- **Trabajo:** Como trabajo denominamos el conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas. Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del

empleado. Según (Arias, 2005). Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción . Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearia frustracion y senaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

- **Reconocimiento:** Es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. Para (Hudalgo, 2007), existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.
- **Salario y beneficios:** Dinero que recibe una persona de la empresa o entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica y que resulta en todo aquello que es bueno o positivo para quien lo da o para quien lo recibe. Para (Leiva, 2007), los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.
- **Relaciones Interpersonales:** Es una interacción recíproca entre dos o más personas. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente, lo cua lincluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación y amistad.

Para (Leiva, 2007), en lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los

requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

- **Condiciones de Trabajo:** El concepto refiere a la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Para (Leiva, 2007), los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

1.3. Justificación de la investigación

Hoy en día, en las empresas, el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, y ha tomado apogeo ante la necesidad de comprender todo lo que influye en la satisfacción de las personas, todo esto como condición necesaria para la obtención de la excelencia en el proceso.

Justificación teórica:

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de clima organizacional y satisfacción laboral, conocer la relación que existe entre estas dos variables, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permitirán informar acerca del estado situacional de la problemática institucional, aspecto que justifica este trabajo.

Justificación práctica:

A nivel práctico con el desarrollo de la investigación se podrá alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia a los directivos de la empresa pesquera Vlacar S.A.C, para que refuercen y/o mejoren el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores; además servirá como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

Justificación social:

Realizar un diagnóstico del clima organizacional en esta empresa es beneficioso ya que la empresa sabrá cuál es la percepción que los trabajadores tienen de ella, así podrá establecer los mecanismos, programas que sea necesario implementar o cambiar para modificarla y con esto orientar al personal hacia la obtención de las metas estratégicas establecidas. De manera contraria al no mejorarlo se podría presentar una serie de inconvenientes, entre ellos la comunicación deficiente entre directivos y trabajadores, la falta de trabajo en equipo, el incumplimiento de metas organizacionales, desmotivación, ausentismo, conflictos, entre otros.

1.4. Problema

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018?

1.5. Conceptualización y Operacionalización de Variables

Tabla 2: Conceptualización y Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Clima Organizacional	Es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone una fuerza que influye en la conducta del empleado. (Hall, 1996)	El clima organizacional, va acorde al buen ambiente que perciben los trabajadores, ya sea en el aspecto de la estructura, recompensa, comunicación, liderazgo participación.	Estructura	Áreas de trabajo adecuados.	1
				Estructura organizacional.	2
				Procedimientos.	3
			Liderazgo	Estímulo de excelencia.	4
				Dirección.	5
				Estímulo de trabajo en equipo.	6
				Solución de conflictos.	7
			Recompensa	Estímulos a mejores desempeños.	8
				Incentivos económicos	9
				Capacitaciones al trabajador.	10
			Comunicación	Relación interpersonal.	11
				Conocimientos del personal.	12
				Canales de comunicación.	13
			Participación	Compromiso por la productividad.	14
				Intercambio de información.	15
				Involucramiento en el cambio.	16

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Satisfacción Laboral	Según Landy y Conte (2005) la satisfacción laboral es una actitud positiva que resulta de la valoración del trabajo o la experiencia laboral.	Operacionalmente las identificamos como satisfacción con el trabajo en sí mismo, satisfacción con el reconocimiento con el sueldo, satisfacción con los compañeros y satisfacción con las condiciones de trabajo.	Trabajo	Satisfacción con el trabajo.	17
				Grado de interés con el trabajo.	18
				Exigencias del puesto.	19
			Reconocimiento	Nivel de reconocimientos.	20
				Promoción de ascensos.	21
				Valoración de esfuerzo.	22
			Salario y beneficios	Programa de incentivos.	23
				Remuneración adecuada.	24
				Beneficios laborales.	25
			Relaciones Interpersonales	Cooperación y ayuda mutua.	26
				Confianza entre el personal.	27
				Relación con los compañeros.	28
Condiciones de Trabajo	Comodidad en el trabajo.	30			
	Condiciones de higiene y salubridad.	31			
	Entorno físico.	32			

Fuente: Elaboración propia

1.6. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018.

H₁: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Describir el clima organizacional de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018.
- Describir la satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018.
- Establecer la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018.

2. Metodología del trabajo

2.1 Tipo y Diseño de investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básico de nivel descriptivo porque buscó describir propiedades, características y rasgos importantes de la situación de la empresa que nos permitió conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral.

2.1.2 Diseño de la Investigación

Este estudio presentó un diseño no experimental, transversal simple, porque no se manipulará deliberadamente las variables, ya que sólo se observará el fenómeno en su ambiente natural para después analizarlo.

2.2 Población – Muestra

2.2.1 Población

El conjunto poblacional del presente estudio está conformado por los ciento veinte (120) trabajadores de la empresa entre jornaleros y empleados.

2.2.2 Muestra

Para la investigación de la totalidad de la población de colaboradores se extrae una muestra probabilística al 95% de nivel de confianza. El tamaño de la muestra es de 92 personas que laboran en la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Para la obtención de la muestra de estudio se aplicó la fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{d^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población (N = 120 empleados)

Z: Grado de confiabilidad =1.96

$P = 0,5$ Proporción de éxito de la característica de interés.

$Q = 1 - P = 0,5$

$d =$ Máximo error permisible en la investigación. En este caso $d = 0.05$ (5%).

Reemplazamos:

$$n = \frac{(120)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(119) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} \rightarrow n = 92$$

El tamaño de la muestra es de 92 personas que laboran en la empresa pesquera Vlacar S.A.C.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1 Técnicas

Encuestas: Se utilizó la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, entre otros aspectos.

2.3.2 Instrumentos

Cuestionario: El instrumento que se utilizó es el cuestionario que consta de una encuesta, clasificada por escalas que van desde “Excelente” hasta “Malo” con un total de 16 interrogantes, para la primera variable, y de 16 interrogantes para la segunda variable, con una ponderación mínima de 1 hasta una máxima de 5 por interrogante, para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS.

La variable Clima Organizacional, conformado por cinco dimensiones y tendrá un total de 16 ítems (Tabla 3).

Estructura (3 ítems), Liderazgo (4 ítems), Recompensa (3 ítems), Comunicación (4 ítems), Participación (3 ítems).

Del mismo modo la variable Satisfacción laboral, conformada por 5 dimensiones, tendrá un total de 16 ítems.

Trabajo (3 ítems), Reconocimiento (3 ítems), Salario y beneficios (3 ítems), Relaciones Interpersonales (4 ítems), Condiciones de Trabajo (3 ítems).

Tabla 3: Numero de preguntas de cada factor evaluador del clima organizacional y satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	N° DE PREGUNTAS
1 CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	1 – 3
	Liderazgo	4 – 7
	Recompensa	8 – 10
	Comunicación	11 – 13
	Participación	14 – 16
2 SATISFACCION LABORAL	Trabajo	17 – 19
	Reconocimiento	20 – 22
	Salario y beneficios	23 – 25
	Relaciones	26 – 29
	Interpersonales	26 – 29
	Condiciones de Trabajo	30 - 32

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Valores para las variables.

VARIABLE	ESCALAS	VALORES PARA LAS ESCALAS
1 CLIMA ORGANIZACIONAL	Muy Malo	16 – 28
	Malo	29 – 41
	Regular	42 – 54
	Bueno	55 – 67
	Muy Bueno	68 - 80
2 SATISFACCION LABORAL	Muy Malo	16 – 28
	Malo	29 – 41
	Regular	42 – 54
	Bueno	55 – 67
	Muy Bueno	68 - 80

Fuente: Elaboración propia

2.4 Procesamiento y análisis de la información

2.4.1 Análisis descriptivos:

Una vez recolectada la información mediante la aplicación del cuestionario se procedió a la revisión y codificación de la misma para organizarla y facilitar el proceso de tabulación. Se procedió a la categorización con la finalidad de que cada pregunta tenga los grupos y clases necesarias para su respuesta y de esta manera facilitar la tabulación de la información. Para la tabulación de los datos se acudió al procesamiento electrónico de datos, a través de SPSS V.21, para el estudio de encuestas se utilizó: figuras, tablas, propios de la estadística descriptiva.

2.4.2 Análisis ligado a la hipótesis

Una vez obtenidos los datos iniciales se procedió a analizar cada uno de ellos, proyectando el uso de la propuesta planteada, para poder determinar la correlación entre las variables, clima organizacional y satisfacción laboral. Donde se utilizó la prueba estadística CHI CUADRADO, determinando con ellas la relación entre las variables estudiadas.

3. Resultados

Tabla 5: Relación entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2108.

Resumen del procesamiento de los casos							
	Válidos		Perdidos		Total		
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
	CLIMATOTAL *	92	100.0%	0	0.0%	92	100.0%
SATISFACCIÓNTOTAL							

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,439 ^a	2	,024
Razón de verosimilitudes	5,335	2	,069
N de casos válidos	92		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

La frecuencia mínima esperada es .15.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menos a 0.05 ($0,024 < 0.05$), rechazamos la hipótesis, pero aceptamos una hipótesis alternativa; luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0.024, las variables clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan.

Tabla 6: Clima organizacional de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2108.

Clima Organizacional			
	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	1	1,1	1,1
REGULAR	85	92,4	93,5
BUENO	6	6,5	100,0
Total	92	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 92.4% de los trabajadores encuestados, opinan que el clima organizacional es REGULAR, el 6.5% considera que es BUENO y el 1.1% considera que es MALO.

Tabla 7: Satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2108.

Satisfacción Laboral		
	Frecuencia	Porcentaje válido
MALO	14	15,2
REGULAR	78	84,8
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 84.8% de los trabajadores encuestados, opinan que la satisfacción laboral es REGULAR y el 15.2% considera que es MALO.

Tabla de Frecuencias

Ítem 1: ¿Cómo percibe la calidad del espacio físico para realizar su trabajo en forma adecuada?

Tabla 8: Áreas adecuadas de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	2	2,1
Malo	11	12,0
Regular	34	37,0
Bueno	31	33,7
Muy Bueno	14	15,2
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 37% de los trabajadores encuestados perciben la calidad del espacio físico, para realizar su trabajo, como Regular; el 33.7% lo considera como Bueno, el 15.2% como Muy Bueno, el 12% como Malo y el 2.1% como Muy Malo.

Ítem 2: ¿Cómo considera el reparto de las funciones en esta empresa según la estructura organizacional?

Tabla 9: Estructura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	8	8,6
Malo	11	12,0
Regular	47	51,1
Bueno	23	25,0
Muy Bueno	3	3,3
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 51.1% de los trabajadores encuestados perciben el reparto de las funciones en esta empresa según la estructura organizacional, como Regular; el 25% lo considera como Bueno, el 12% como Malo, el 8.6% como Muy Malo y el 3.3% como Muy Bueno.

Ítem 3: Los procedimientos en su área de trabajo, ¿cómo los considera?

Tabla 10: Procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	2	2,2
Malo	21	22,8
Regular	34	37,0
Bueno	26	28,3
Muy Bueno	9	9,7
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 37% de los trabajadores encuestados perciben los procedimientos en su área de trabajo, como Regular; el 28.3% lo considera como Bueno, el 22.8% como Malo, el 9.7% como Muy Bueno y el 2.2% como Muy Malo.

Ítem 4: ¿Cómo considera el estímulo por parte de sus jefes para realizar su trabajo de forma efectiva?

Tabla 11: Estímulo de excelencia

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	2	2,2
Malo	12	13,0
Regular	34	37,0
Bueno	37	40,2
Muy Bueno	7	7,6
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 40.2% de los trabajadores encuestados perciben el estímulo por parte de sus jefes para realizar su trabajo de forma efectiva, como Bueno; el 37% lo considera como Regular, el 13% como Malo, el 7.6% como Muy Bueno y el 2.2% como Muy Malo.

Ítem 5: ¿Cómo percibe las indicaciones generales por parte de sus jefes de lo que se debe hacer sobre el trabajo específico?

Tabla 12: Dirección.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	1	1,1
Malo	17	18,5
Regular	33	35,9
Bueno	35	38,0
Muy Bueno	6	6,5
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 38% de los trabajadores encuestados perciben las indicaciones generales por parte de sus jefes de lo que se debe hacer sobre el trabajo específico, como Bueno; el 35.9% lo considera como Regular, el 18.5% como Malo, el 6.5% como Muy Bueno y el 1.1% como Muy Malo.

Ítem 6: ¿Cómo es el clima que crea tu jefe para lograr una buena relación y trabajo en equipo?

Tabla 13: Estímulo de trabajo en equipo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	7	7,6
Malo	24	26,1
Regular	44	47,8
Bueno	15	16,3
Muy Bueno	2	2,2
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 47.8% de los trabajadores encuestados perciben el clima que crea tu jefe para lograr una buena relación y trabajo en equipo, como Regular; el 26,1% lo considera como Malo, el 16.3% como Bueno, el 7.6% como Muy Malo y el 2.2% como Muy Bueno.

Ítem 7: ¿Cómo es la actuación de tu jefe ante conflictos presentados?

Tabla 14: Solución de conflictos.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	7	7,6
Malo	19	20,7
Regular	39	42,4
Bueno	23	25,0
Muy Bueno	4	4,3
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 42.4% de los trabajadores encuestados perciben la actuación de su jefe ante conflictos presentados, como Regular; el 25% lo considera como Bueno, el 20.7% como Malo, el 7.6% como Muy Malo y el 4.3% como Muy Bueno.

Ítem 8: ¿Cómo percibe el grado de reconocimiento a los colaboradores por trabajos valiosos realizados?

Tabla 15: Estímulos a mejores desempeños.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	7	7,6
Malo	28	30,4
Regular	45	49,0
Bueno	12	13,0
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 49% de los trabajadores encuestados perciben el grado de reconocimiento a los colaboradores por trabajos valiosos realizados, como Regular; el 30.4% lo considera como Malo, el 13% como Bueno y el 7.6% como Muy Malo.

Ítem 9: ¿Cómo considera los estímulos económicos como recompensa de excelentes trabajos?

Tabla 16: Incentivos económicos.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	23	25,0
Malo	43	46,7
Regular	23	25,0
Bueno	3	3,3
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 46.7% de los trabajadores encuestados perciben los estímulos económicos como recompensa de excelentes trabajos, como Malo; el 25% lo considera como Muy Malo, el 25% como Regular y el 3,3% como Bueno.

Ítem 10: ¿Cómo considera las capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?

Tabla 17: Capacitaciones al trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	2	2,2
Malo	28	30,4
Regular	35	38,0
Bueno	25	27,2
Muy Bueno	2	2,2
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 38% de los trabajadores encuestados perciben las capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades, como Regular; el 30.4% lo considera como Malo, el 27.2% como Bueno, el 2.2% como Muy Bueno y el 2.2% como Muy Malo.

Ítem 11: ¿Cómo percibe la comunicación entre los compañeros de trabajo?

Tabla 18: Relación interpersonal.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	2	2,2
Malo	17	18,5
Regular	31	33,7
Bueno	36	39,1
Muy Bueno	6	6,5
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 39.1% de los trabajadores encuestados perciben la comunicación entre los compañeros de trabajo, como Bueno; el 33.7% lo considera como Regular, el 18.5% como Malo, el 6.5% como Muy Bueno y el 2.2% como Muy Malo.

Ítem 12: ¿Cómo considera la información sobre las actividades que tiene que realizar?

Tabla 19: Conocimientos del personal.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Malo	2	2,2	2,2
Malo	15	16,3	18,5
Regular	20	21,7	40,2
Bueno	40	43,5	83,7
Muy Bueno	15	16,3	100,0
Total	92	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 43.5% de los trabajadores encuestados perciben la información sobre las actividades que tiene que realizar, como Bueno; el 21.7% lo considera como Regular, el 16.3% como Malo, el 16.3% como Muy Bueno y el 2.2% como Muy Malo.

Ítem 13: ¿Cómo considera la comunicación dada desde los jefes a subordinados de las diferentes áreas de la institución?

Tabla 20: Canales de comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	5	5,4
Malo	19	20,7
Regular	47	51,1
Bueno	13	14,1
Muy Bueno	8	8,7
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 51.1% de los trabajadores encuestados perciben la comunicación dada desde los jefes a subordinados de las diferentes áreas de la institución, como Regular; el 20.7% lo considera como Malo, el 14.1% como Bueno, el 8.7% como Muy Bueno y el 5.4% como Muy Malo.

Ítem 14: ¿Cómo percibe el aporte de ideas por parte de los trabajadores para mejorar sus trabajos?

Tabla 21: Compromiso por la productividad.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	3	3,2
Malo	22	23,9
Regular	37	40,2
Bueno	25	27,2
Muy Bueno	5	5,5
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 40.2% de los trabajadores encuestados perciben el aporte de ideas por parte de los trabajadores para mejorar sus trabajos, como Regular; el 27.2% lo considera como Bueno, el 23.9% como Malo, el 5.5% como Muy Bueno y el 3.2% como Muy Malo.

Ítem 15: ¿Cómo considera el intercambio de información laboral con sus compañeros de trabajo para mejores resultados?

Tabla 22: Intercambio de información.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	2	2,2
Malo	13	14,1
Regular	23	25,0
Bueno	45	48,9
Muy Bueno	9	9,8
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 48.9% de los trabajadores encuestados perciben el intercambio de información laboral con sus compañeros de trabajo para mejores resultados, como Bueno; el 25% lo considera como Regular, el 14.1% como Malo, el 9.8% como Muy Bueno y el 2.2% como Muy Malo.

Ítem 16: ¿Cómo percibe la participación y el involucramiento de los colaboradores en los cambios que realiza la empresa?

Tabla 23: Involucramiento en el cambio.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	1	1,1
Malo	17	18,5
Regular	43	46,7
Bueno	29	31,5
Muy Bueno	2	2,2
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 46.7% de los trabajadores encuestados perciben la participación y el involucramiento de los colaboradores en los cambios que realiza la empresa, como Regular; el 31.5% lo considera como Bueno, el 18.5% como Malo, el 2.2% como Muy Bueno y el 1.1% como Muy Malo.

Ítem 17: ¿Cómo percibe su grado de satisfacción en general con su trabajo?

Tabla 24: Satisfacción con el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	3	3,3
Malo	24	26,1
Regular	21	22,8
Bueno	44	47,8
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 47.8% de los trabajadores encuestados perciben su grado de satisfacción en general con su trabajo, como Bueno; el 26.1% lo considera como Malo, el 22.8% como Regular y el 3.3% como Muy Malo.

Ítem 18: ¿Qué tan satisfecho está con la forma como planifica su trabajo y la puntualidad con la que los cumple?

Tabla 25: Grado de interés con el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	1	1,1
Malo	9	9,8
Regular	34	37,0
Bueno	36	39,1
Muy Bueno	12	13,0
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 39.1% de los trabajadores encuestados nos dice que tan satisfecho esta con la forma como planifica su trabajo y la puntualidad con la que los cumple, como Bueno; el 37% lo considera como Regular, el 13% como Muy Bueno, el 9.8% como Malo y el 1.1% como Muy Malo.

Ítem 19: ¿Cómo se siente en cuanto a la cantidad de trabajo que tiene que realizar?

Tabla 26: Exigencias del puesto.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	10	10,8
Regular	34	37,0
Bueno	34	37,0
Muy Bueno	14	15,2
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 37% de los trabajadores encuestados perciben su sentimiento en cuanto a la cantidad de trabajo que tiene que realizar, como Regular; el 37% lo considera como Bueno, el 15.2% como Muy Bueno y el 10.8% como Muy Malo.

Ítem 20: ¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de reconocimiento hacia su trabajo?

Tabla 27: Nivel de reconocimientos.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	30	32,6
Malo	43	46,7
Regular	19	20,7
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 46.7% de los trabajadores encuestados perciben su satisfacción con el grado de reconocimiento hacia su trabajo, como Malo; el 32.6% lo considera como Muy Malo y el 20.7% como Regular.

Ítem 21: ¿Cómo es su grado de satisfacción en cuanto a las oportunidades de ascenso?

Tabla 28: Promoción de ascensos.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	31	33,7
Malo	40	43,5
Regular	21	22,8
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 43.5% de los trabajadores encuestados perciben su satisfacción en cuanto a las oportunidades de ascenso, como Malo; el 33.7% lo considera como Muy Malo y el 22.8% como Regular.

Ítem 22: ¿Está satisfecho con la forma en que la empresa valora una buena realización de su trabajo?

Tabla 29: Valoración de esfuerzo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	23	25,0
Malo	40	43,5
Regular	29	31,5
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 43.5% de los trabajadores encuestados perciben su satisfacción con la forma en que la empresa valora una buena realización de su trabajo, como Malo; el 31.5% lo considera como Regular y el 25% como Muy Malo.

Ítem 23: ¿Cómo es su grado de satisfacción en cuanto a un programa de incentivos?

Tabla 30: Programa de incentivos.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	38	41,3
Malo	44	47,8
Regular	10	10,9
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 47.8% de los trabajadores encuestados perciben su satisfacción en cuanto a un programa de incentivos, como Malo; el 41.3% lo considera como Muy Malo y el 10.9% como Regular.

Ítem 24: ¿Está satisfecho con el salario que recibe?

Tabla 31: Remuneración adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	34	37,0
Malo	41	44,5
Regular	16	17,4
Bueno	1	1,1
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 44.5% de los trabajadores encuestados perciben su satisfacción con el salario que recibe, como Malo; el 37% lo considera como Muy Malo, el 17.4% como Regular y el 1.1% como Bueno.

Ítem 25: ¿Cómo es su grado de satisfacción frente a los beneficios laborales ofrecidos por la empresa?

Tabla 32: Beneficios laborales.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	15	16,3
Malo	38	41,3
Regular	39	42,4
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 42.4% de los trabajadores encuestados perciben su satisfacción frente a los beneficios laborales ofrecidos por la empresa, como Regular; el 41.3% lo considera como Malo y el 16.3% como Muy Malo.

Ítem 26: ¿Está satisfecho con la cooperación y ayuda mutua entre compañeros para la realización de un buen trabajo?

Tabla 33: Cooperación y ayuda mutua.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	2	2,2
Malo	26	28,3
Regular	29	31,5
Bueno	31	33,7
Muy Bueno	4	4,3
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 33.7% de los trabajadores encuestados nos dice que tan satisfecho esta con la cooperación y ayuda mutua entre compañeros para la realización de un buen trabajo, como Bueno; el 31.5% lo considera como Regular, el 28.3% como Malo, el 4.3% como Muy Bueno y el 2.2% como Muy Malo.

Ítem 27: ¿Cómo se siente en cuanto a la confianza en sus compañeros de trabajo?

Tabla 34: Confianza entre el personal.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	4	4,4
Regular	21	22,8
Bueno	40	43,5
Muy Bueno	27	29,3
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 43.5% de los trabajadores encuestados nos dice que tan satisfecho está en cuanto a la confianza en sus compañeros de trabajo, como Bueno; el 29.3% lo considera como Muy Bueno, el 22.8% como Regular y el 4.4% como Malo.

Ítem 28: ¿Su grado de satisfacción con sus compañeros y jefes en cuanto a la convivencia diaria?

Tabla 35: Relación con los compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	3	3,2
Malo	42	45,7
Regular	19	20,7
Bueno	26	28,3
Muy Bueno	2	2,1
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 45.7% de los trabajadores encuestados nos dice que tan satisfecho está con sus compañeros y jefes en cuanto a la convivencia diaria, como Malo; el 28.3% lo considera como Bueno, el 20.7% como Regular, el 3.2% como Muy Malo y el 2.1% como Muy Bueno.

Ítem 29: ¿Está satisfecho con la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 36: Comunicación con compañeros

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	1	1,1
Malo	4	4,3
Regular	24	26,1
Bueno	39	42,4
Muy Bueno	24	26,1
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 42.4% de los trabajadores encuestados nos dice que tan satisfecho está con la comunicación con sus compañeros de trabajo, como Bueno; el 26.1% lo considera como Muy Bueno, el 26.1% como Regular, el 4.3% como Malo y el 1.1% como Muy Malo.

Ítem 30: ¿Está satisfecho con el ambiente físico en el que labora?

Tabla 37: Comodidad en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	1	1,1
Malo	23	25,0
Regular	48	52,2
Bueno	20	21,7
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 52.2% de los trabajadores encuestados nos dice que tan satisfecho está con el ambiente físico en el que labora, como Regular; el 25% lo considera como Malo, el 21.7% como Bueno y el 1.1% como Muy Malo.

Ítem 31: ¿Cómo es su satisfacción en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?

Tabla 38: Condiciones de higiene y salubridad.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Malo	3	3,3
Malo	26	28,3
Regular	29	31,5
Bueno	20	21,7
Muy Bueno	14	15,2
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 31.5% de los trabajadores encuestados nos dice que tan satisfecho está en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, como Regular; el 28.3% lo considera como Malo, el 21.7% como Bueno, el 15.2 como Muy Bueno y el 3.3% como Muy Malo.

Ítem 32: ¿Cómo es su grado de satisfacción en cuanto al entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo?

Tabla 39: Entorno físico.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	22	23,9
Regular	47	51,1
Bueno	21	22,8
Muy Bueno	2	2,2
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 51.1% de los trabajadores encuestados nos dice que tan satisfecho está el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo, como Regular; el 23.9% lo considera como Malo, el 22.8% como Bueno y el 2.2% como Muy Bueno.

4. Análisis y Discusión

En los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa pesquera VLACAR S.A.C. Se puede encontrar que existe una relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, debido a que el nivel de significancia es menor a 0.05 ($0,024 < 0.05$), por lo que se rechazó la hipótesis, se aceptó una hipótesis alternativa y además se pudo encontrar que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, debido a que el coeficiente de Rho Spearman es 0.676. Estos resultados concuerdan con los de Calderón de los Ríos (2012) en su estudio titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de Ingeniería Pesquera en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2012” tuvo como finalidad identificar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Facultad de Ingeniería Pesquera, la población estuvo constituida por 32 docentes universitarios nombrados. Este estudio determinó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes porque las puntuaciones logradas a nivel de las dimensiones son altas y el estadístico no paramétrico χ^2 arroja resultados favorables para rechazar las hipótesis nulas para cualquier nivel de significación. Las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral en los docentes porque el resultado obtenido con el programa estadístico SPSS, la Chi cuadrada es 15,772, $X \leq 9,488$ para los cuales la probabilidad de cometer el error tipo 1, es menor o igual a $\alpha=0,05$. También con los de Bruzual (2016), en su publicación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management” contempló a 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Se encontró que el grado de clima organizacional y la satisfacción

laboral percibida por los trabajadores tuvo un resultado de relación positivo en grado alto ($r = .790$, $p = .000$), se concluyó que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral. Además concuerda con lo encontrado por Goicochea (2009) en su trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009”, las conclusiones del estudio arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud. Y por último con Pérez y Rivera (2015), en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013” aplicaron cuestionarios a un total de 107 trabajadores. Los resultados evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores.

Como se demuestra en este trabajo, el clima organizacional es regular en un 92.4% y la satisfacción laboral también es regular en un 84.8% y esto se da debido a que el 76.1 % considera su entorno físico de regular a muy bueno, el 72.9% considera su compromiso con la productividad entre regular a muy bueno, los trabajadores cooperan juntos para realizar su trabajo, se tienen confianza entre ellos y que además tienen una muy buena comunicación entre ellos. Estos resultados son parecidos con los de (Llaguento, 2014) nos dice que sus resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa

significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores, en un nivel de 89.7%. En cuanto a la Satisfacción Laboral, los trabajadores califican como de nivel alto con un 75%, es decir que la satisfacción que experimenta el colaborador dentro de la empresa, se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento por parte de la empresa.

Esta investigación nos dice que el 20.7% sienten que se reconocen su trabajo regularmente permitiéndoles acceder a una posible recompensa en el centro laboral, además el 39.1% perciben muy bien la información de la empresa y que además entienden en buena forma los mensajes que ellos proporcionan, esto se contrasta con Huamani (2015) que nos dice que el 30% de ellos se sienten recompensados por sus trabajos, sintiendo el interés por parte de la empresa, ya que asimismo reciben un trato amable y cordial y que además, el 40% del personal menciona que la empresa se preocupa por mantener informado a los trabajadores de todos los sucesos en la empresa, como de las técnicas para brindar un mejor servicio. Así también de brindarles todas las herramientas necesarias para realizar sus trabajos.

En esta investigación se encontró que un 81.5% piensa entre muy malo y malo el salario que recibe, el 57.6% siente que es muy malo y malo los beneficios laborales mientras que el 51.1% indica que no se siente cómodo con el ambiente físico laboral y el 46.7% dice que es malo el reconocimiento del personal, esto también se manifiesta en la investigación realizada por Millán y Montero (2016), en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016” concluye que para la variable Satisfacción laboral sus dimensiones

menos valoradas fueron; Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. El resultado a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, halla relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

5. Conclusiones

- En la investigación se obtuvo que el 92.4% de los trabajadores considera que es REGULAR el clima organizacional, entendiéndose que los colaboradores no perciben que se estén dando una estructura organizacional y un estímulo de trabajo adecuado.
- En la investigación se obtuvo que el 84.8% de los trabajadores considera que es REGULAR la satisfacción laboral, entendiéndose que los colaboradores no perciben que se estén dando canales de comunicación, nivel de reconocimiento, promoción de ascensos, valoración de esfuerzos, programa de incentivos, remuneración adecuada y beneficios laborales.
- Se encontró en la prueba de CHI CUADRADO el p-valor encontrado es de 0.024, que es menor a 0.05, lo cual se aceptó la hipótesis alternativa; concluyendo que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan en la empresa pesquera Vlacar S.A.C

6. Recomendaciones

- Se recomienda realizar un análisis situacional de la empresa a fin de encontrar y analizar fallas, dificultades y que a su vez puedan ser clasificadas, separadas, para que puedan ser tratadas eficazmente con base en criterios y planes establecidos por la empresa.
- Sin lugar a duda la empresa se encuentra con una estructura organizacional regular debido a que no se reparten adecuadamente las funciones por lo que es necesario que la empresa genere estrategias para después puedan ser organizadas internamente con la finalidad de conseguir objetivos laborales establecidos. Con respecto a al estímulo de trabajo adecuado que también es percibido como regular; el jefe debe ser una persona que trate con respeto y amabilidad a sus trabajadores, pero manteniendo la suficiente distancia, no cayendo en la excesiva confianza donde se pueda tergiversar las acciones dadas por los jefes.
- Crear una política de incentivos para que los trabajadores accedan a bonificaciones adicionales al pago del sueldo base siempre y cuando lleguen a las metas establecidas, además capacitar a los trabajadores y dar prioridad a ellos para que ocupen puestos vacantes por la empresa; de esta manera esperamos mejorar la calificación de la satisfacción laboral.
- Se recomienda una capacitación constante a los jefes en temas de liderazgo para derribar las barreras existentes, acercándose a su equipo de trabajo. Escuchándolos y ganándose su confianza; alientelos a expresar sus ideas y propuestas. Recordando que ellos conforman el elemento clave para llegar a las metas establecidas y reconocer su esfuerzo de forma grupal e individual.

7. Agradecimientos

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos. A todos ellos, muchas gracias.

8. Referencias Bibliográficas

- Alvarez , V., 2001. *Cultura y clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto Nacional de Oftalmología.*, Lima.
- Arbaiza, L., 2010. *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos.*, Argentina: Cengage Learning..
- Arias, 2005. *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital nacional de niños.*, Costa rica.
- Arias, F. G., 2012. *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*, Venezuela: Editorial Episteme.
- Aristides, V., 2012. *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*, Lima.
- Bain, 2003. *La Productividad*. Colombia: McGraw-Hill.
- Bittel, L., 2000. *Administración de Persona*, s.l.
- Browsers, D. & Taylor, A., 1997. *Dimensiones del clima Organizacional*, Michigan: Universidad de Michigan.
- Brown, W. & Moberg, D., 1990. *Teoría de la organización y la administración: enfoque integral.* México: Limusa..
- Brunet, L., 2002. *El clima del trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias.* México: Trillas.
- Bruzual Sandrea, F. B., 2016. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*, Nuevo León, México: Universidad de Montemorelos.
- Calderón de los Ríos, H. D., 2012. *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la facultad de Ingeniería Pesquera en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2012*, Lima, Peru.

- Caligore, I., 2008. *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la Centro Educativo Divino Jesús. Arequipa: Estudio de un caso.*, Arequipa.
- Chiavenato, 2002. *Administración de Recursos Humanos*, s.l.
- Chiavenato, I., 1994. *Administración de Recursos Humanos*.. Bogotá: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I., 2000. *Administración de Recursos Humanos*, México: Editorial McGraw-Hill.
- Davis, K. & Newstrom , J. W., 1991. *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*, s.l.: Mc Graw Hill.
- Dessler, G., 1993. *Organización y administración: enfoque situacional*.. México.
- Díaz, I. & Gaviria, K., 2013. *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto*, Tarapoto. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Fernández, C., 1991. *Hacia una comunicación en las organizaciones*. Madrid: Trillas.
- Flores Delgado, N., 2008. *Influencia del clima organizacional en el Rendimiento Laboral de los obreros de la Compañía Minera Poderosa S.A*, s.l.: Univeridad Nacional de Trujillo.
- Forehand & Gilmer, V., 1964. *Orígenes y definición del clima organizacional*. s.l.
- Fuente Navarro, S. M., 2012. “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Goicochea, 2009. “*Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009*”, Trujillo.
- Goldhaber, G., 1986. *Comunicación Organizacional*, México: Editorial Diana.
- Gomez, F., 2013. “*El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*”, Peru.
- Gongalvez, A., 1997. *Gestion de Recursos Humanos*. s.l.

- Hall, R., 1996. *Organizaciones, estructura, Procesos y resultados*. 2da ed. Mexico: Prentice hall.
- Halpin, A. & Croft, D., 1963. *The organizacional climate of schools. Midwest. Administration*. s.l.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill
- Huamani, 2015. *"El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1"*, Lima: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- Hudalgo, P., 2007. *La importancia de la cultura y el clima organizacional en la eficacia de los trabajadores de la dirección regional de salud de Tumbes.*, Tumbes.
- Ivancevich, M., 2006. *Comportamiento Organizacional*, México: McGraw-HILL..
- Keith, D. & Newstrom, J., 2003. *Comportamiento Humano en el Trabajo*, México.: McGraw-Hill. .
- Landy, F. & Conte , J., 2005. *Introduccion a la psicologia industrial y organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Leiva, L., 2007. *Diagnóstico de la satisfacción laboral en el área de atención al cliente y central telefónica de la empresa de trasportes línea S.A .*, Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Likert, R., 1967. *Teoria del Clima organizacional*. s.l.
- Litwin, G. & Stringer, R., 1968. *Motivation and organizational climate*, Boston: Harvard Business School.
- Llagunto Diaz, L. E., 2014. *"Relacion del clima organizacional y la satisfaccion laboral en los trabajadores de la empresa divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014"*. Cajamarca: Universidad Privada del norte.
- Lucano Moreno, I., 2013. *Clima organizacional y valores en la empresa Gloria S.A. - La Libertad*, Trujillo, Perú.

- Luthans, F., 2008. *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-HILL.. México: McGraw-HILL..
- Marin, J., 2002. *Curso de Teoría y Técnicas de Desarrollo*, s.l.
- Marroquin & Perez, 2011. "*El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala*", Guatemala: Universidad San Carlos .
- Martinez flores, L. G., 2002. *Diagnostico del clima organizacional en una empresa del sector comercial en sus instalaciones de Moterrey*, s.l.: Universidad Autonoma Nuevo Leon.
- Medina, 2012. "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco*", Maracaibo.
- Mendez , C., 2006. *Méndez Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario..
- Millán Lobatón, . J. & Montero Cajusol, M., 2016. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa oncorad de chiclayo del 2016*, Chiclayo, Peru: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Montoya Meza, D., 2015. *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015*, Lima: Universidad Pontificie Catolica del Peru.
- Münch, L., 2011. *Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI* ., México: Trillas.
- Pelaes León, O. C., 2010. *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez Tenazoa , N. O. & Rivera Cardozo, P. L., 2015. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*, Iquitos, Peru: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

- Pintado, E. A., 2011. *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano.*, Lima: Arco Iris S.R.L..
- Polanco Espinoza , C. A., 2014. *El Clima y la Satisfacción Laboral en Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes*, Tegucigalpa: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan.
- Pritchard , R. & Karasick, B., 1973. *The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction*, s.l.: Organizational behavior Human Performance.
- Quintero, N., 2008. *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago*, Zulia.
- Quspe, S., 2012. *Relación entre la cultura organizacional y el clima organizacional de una empresa envasadora de GLP en la ciudad de trujillo.* , Trujillo.
- Ramirez Rodriguez, D., 2016. *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa taurus group*, Lima.
- Robbins, S., 1999. *Comportamiento Organizacional*, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Robbins, S. P., 2004. *Comportamiento organizacional.*, México: Trillas.
- Sarriés Sanz, L. & Casares García, E., 2008. *Buenas prácticas de recursos humanos.* , Madrid: ESIC..
- Silva, M., 1996. *El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención.* Barcelona: Editorial Universitaria de Barcelona (EUB)..
- Velazquez, A., 2012. *La motivación y su relación con el desempeño laboral*, Venezuela.

9. Anexos y Apéndice

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador:

Este cuestionario tiene como propósito conocer aspectos del ambiente laboral y como se siente usted en nuestra organización. No hay respuestas buenas ni malas. Por lo tanto, se le pide responder **TODOS** los ítems con objetividad. Para ello, llene los espacios en blanco con la información que se le pide.

Responda a cada una de las preguntas, considerando la siguiente escala de evaluación:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

PRIMERA PARTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA					
1. ¿Cómo percibe la calidad del espacio físico para realizar su trabajo en forma adecuada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Cómo considera el reparto de las funciones en esta empresa según la estructura organizacional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Los procedimientos en su área de trabajo, ¿cómo los considera?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
LIDERAZGO					
4. ¿Cómo considera el estímulo por parte de sus jefes para realizar su trabajo de forma efectiva?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Cómo percibe las indicaciones generales por parte de sus jefes de lo que se debe hacer sobre el trabajo específico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Cómo es el clima que crea tu jefe para lograr una buena relación y trabajo en equipo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Cómo es la actuación de tu jefe ante conflictos presentados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECOMPENSA					
8. ¿Cómo percibe el grado de reconocimiento a los colaboradores por trabajos valiosos realizados?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. ¿Cómo considera los estímulos económicos como recompensa de excelentes trabajos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Cómo considera las capacitaciones para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMUNICACIÓN					
11. ¿Cómo percibe la comunicación entre los compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ¿Cómo considera la información sobre las actividades que tiene que realizar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ¿Cómo considera la comunicación dada desde los jefes a subordinados de las diferentes áreas de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTICIPACIÓN

- | | | | | | | |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. | ¿Cómo percibe el aporte de ideas por parte de los trabajadores para mejorar sus trabajos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | ¿Cómo considera el intercambio de información laboral con sus compañeros de trabajo para mejores resultados? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. | ¿Cómo percibe la participación y el involucramiento de los colaboradores en los cambios que realiza la empresa? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SEGUNDA PARTE: SATISFACCIÓN LABORAL

1 2 3 4 5

TRABAJO

- | | | | | | | |
|-----|---|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 17. | ¿Cómo percibe su grado de satisfacción en general con su trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 18. | ¿Qué tan satisfecho está con la forma como planifica su trabajo y la puntualidad con la que los cumple? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 19. | ¿Cómo se siente en cuanto a la cantidad de trabajo que tiene que realizar? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

RECONOCIMIENTO

- | | | | | | | |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 20. | ¿Qué tan satisfecho se siente con el grado de reconocimiento hacia su trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. | ¿Cómo es su grado de satisfacción en cuanto a las oportunidades de ascenso? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. | ¿Está satisfecho con la forma en que la empresa valora una buena realización de su trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SALARIO Y BENEFICIOS

- | | | | | | | |
|-----|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 23. | ¿Cómo es su grado de satisfacción en cuanto a un programa de incentivos? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 24. | ¿Está satisfecho con el salario que recibe? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 25. | ¿Cómo es su grado de satisfacción frente a los beneficios laborales ofrecidos por la empresa? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

RELACIONES INTERPERSONALES

- | | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 26. | ¿Está satisfecho con la cooperación y ayuda mutua entre compañeros para la realización de un buen trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. | ¿Cómo se siente en cuanto a la confianza en sus compañeros de trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. | ¿Su grado de satisfacción con sus compañeros y jefes en cuanto a la convivencia diaria? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. | ¿Está satisfecho con la comunicación con sus compañeros de trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

CONDICIONES DE TRABAJO

- | | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 30. | ¿Está satisfecho con el ambiente físico en el que labora? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 31. | ¿Cómo es su satisfacción en cuanto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 32. | ¿Cómo es su grado de satisfacción en cuanto al entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

MATRIZ Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA PESQUERA VLACAR S.A.C, CHIMBOTE - 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el clima organizacional de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018 2. Describir la satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018 3. Establecer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018 	<p>▪ H₀: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa pesquera Vlacar S.A.C.</p> <p>▪ H₁: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa pesquera Vlacar S.A.C.</p>	CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Se define como el conjunto de características que describen a la organización, la distinguen de otras e influyen en el comportamiento de las personas que la integran.</p>	<p>Estructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas de trabajo adecuados. • Estructura organizacional. • Procedimientos. 	<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Descriptivo, de diseño no experimental, transversal simple.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Conformada por 120 trabajadores y con una muestra de 92 trabajadores.</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> <p>Tratamiento Estadístico</p> <p>Estadística descriptiva con datos representados en figuras.</p>	
					<p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimulo de excelencia. • Dirección. • Estimulo de trabajo en equipo. • Solución de conflictos. 		
					<p>Recompensa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estímulos a los mejores desempeños. • Incentivos Económicos • Capacitaciones al trabajador. 		
					<p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación interpersonal. • Conocimientos del personal. • Canales de comunicación. 		
					<p>Participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso por la productividad. • Intercambio de información. • Involucramiento en el cambio. 		
			SATISFACCION LABORAL	<p>Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el trabajo. • Grado de interés con el trabajo. • Exigencias del puesto. 			
				<p>Reconocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de reconocimientos. • Promoción de ascensos. • Valoración de esfuerzo. 			
				<p>Salario y beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de incentivos. • Remuneración adecuada. • Beneficios laborales. 			
				<p>Relaciones Interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperación y ayuda mutua. • Confianza entre el personal. • Relación con los compañeros. • Comunicación con los compañeros. 			
				<p>Condiciones de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad en el trabajo. • Condiciones de higiene y salubridad. • Entorno físico. 			



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Sección de Posgrado

Chimbofe, mayo 10 del 2018

Sr.
Dr. Luis Hugo Avalos Aurora
Presente.

Por medio de la presente, reciba un saludo cordial y fraterno a nombre de la Sección de Posgrado de la Facultad de ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro, para manifestarle que me encuentro desarrollando la tesis intitulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA PESQUERA VLACAR SAC, CHIMBOTE - 2018**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional, amplia experiencia y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento de investigación.

El instrumento de investigación tiene como finalidad recoger información directa para la Investigación que se viene realizando con el objeto de presentarla como requisito para obtener el grado de Magister en Administración de negocios "MBA".

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Muy atentamente.

Jorge Luis Chavez Cisneros

Tesista

Adjunto:

- Matriz de Operacionalización de variables.
- Instrumento de investigación.
- Matriz de evaluación.
- Constancia de validación.



JUICIO DE EXPERTO

Estimado Jurado:

A fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el presente cuestionario, el cual será aplicado a una muestra intencionada de trabajadores de la empresa pesquera Viacar SAC; por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de mucha utilidad.

Criterios de Valoración:

A continuación, se describe los criterios de valoración que serán empleados para realizar la valoración individualizada de cada interrogante del instrumento de investigación: "Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Viacar SAC".

	Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión basta para obtener la medición de ésta.	1. Deficiente.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
		2. Aceptable.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.
		3. Bueno.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
		4. Excelente.	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Deficiente.	El ítem no es claro.
		2. Aceptable.	El ítem requiere bastantes modificaciones.
		3. Bueno.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		4. Excelente.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Deficiente.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
		2. Aceptable.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
		3. Bueno.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
		4. Excelente.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. Deficiente.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
		2. Aceptable.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
		3. Bueno.	El ítem es relativamente importante.
		4. Excelente.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Matriz de Evaluación

Instrucciones:

A continuación, se muestra la Matriz de Evaluación, conteniendo los doce (12) ítems correspondientes a los interrogantes formulados en el Instrumento de Investigación: "Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Viscar SAC, Chimbote - 2018"; según su juicio coloque en cada casilla un aspa (X), en la valoración que corresponde al aspecto cualitativo (categoría), según los **Criterios de Valoración** establecidos en la tabla anterior:

Ítem	Categoría												Observación						
	Suficiencia			Claridad			Coherencia			Relevancia									
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3							
01																			
02																			
03																			
04																			
05																			
06																			
07																			
08																			
09																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Hugo Avalos Aurora, identificado con DNI N° 32982230, de profesión Ingeniero Agroindustrial, con grado académico de Doctor en Ingeniería Agroindustrial, ejerciendo actualmente como Director de Admisión y docente Principal en la Universidad San Pedro de la Ciudad de Chimbote.

En vista que la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de la Ingeniería como a sus aplicaciones.

Por medio de la presente quiero hacer constatar que he revisado con fines de validación del instrumento de investigación (cuestionario) que hace parte de la Investigación intitulado: *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Viacar SAC, Chimbote - 2018*.

Luego de hacer las observaciones y valoraciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones al instrumento de investigación: *"Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Viacar SAC, Chimbote - 2018"*.

N°	Categoría	Puntuación			
		Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
01	Suficiencia				3.2
02	Claridad				3.2
03	Coherencia				3.2
04	Relevancia				3.2

Chimbote, mayo 10 del 2018


Dr. Luis Hugo Avalos Aurora
Experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Sección de Posgrado

Chimbote, mayo 10 del 2018

Sr.

Dr. Julio Ángeles Morales.

Presente.

Por medio de la presente, reciba un saludo cordial y fraterno a nombre de la Sección de Posgrado de la Facultad de ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro, para manifestarle que me encuentro desarrollando la tesis intitulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA PESQUERA VLACAR SAC, CHIMBOTE - 2018**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional, amplia experiencia y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento de investigación.

El instrumento de investigación tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se viene realizando con el objeto de presentarla como requisito para obtener el grado de Magister en Administración de negocios "MBA".

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Muy atentamente.

Jorge Luis Chavez Cisneros

Tesista

Adjunto:

- Matriz de Operacionalización de variables.
- Instrumento de investigación.
- Matriz de evaluación.
- Constancia de validación.



JUICIO DE EXPERTO

Estimado Jurado:

A fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el presente cuestionario, el cual será aplicado a una muestra intencionada de trabajadores de la empresa pesquera Viacar SAC; por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de mucha utilidad.

Criterios de Valoración:

A continuación, se describe los criterios de valoración que serán empleados para realizar la valoración individualizada de cada interrogante del instrumento de investigación: "Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Viacar SAC".

	Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión basta para obtener la medición de ésta.	1. Deficiente.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
		2. Aceptable.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.
		3. Bueno.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
		4. Excelente.	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Deficiente.	El ítem no es claro.
		2. Aceptable.	El ítem requiere bastantes modificaciones.
		3. Bueno.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		4. Excelente.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Deficiente.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
		2. Aceptable.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
		3. Bueno.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
		4. Excelente.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. Deficiente.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
		2. Aceptable.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
		3. Bueno.	El ítem es relativamente importante.
		4. Excelente.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Matriz de Evaluación

Instrucciones:

A continuación, se muestra la Matriz de Evaluación, conteniendo los doce (12) ítems correspondientes a los interrogantes formulados en el Instrumento de Investigación: "Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Viscor SAC, Chimbote - 2018"; según su juicio coloque en cada casilla un signo (X), en la valoración que corresponde al aspecto cualitativo (categoría), según los **Criterios de Valoración** establecidos en la tabla anterior:

Ítem	Categoría												Observación						
	Suficiencia				Claridad				Coherencia					Relevancia					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
01				X															
02				X															
03				X															
04				X															
05				X															
06				X															
07				X															
08				X															
09				X															
10				X															
11				X															
12				X															
13				X															
14				X															
15				X															
16				X															
17				X															
18				X															
19				X															



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julio Ángeles Morales, identificado con DNI N° 32796107, de profesión Ingeniero Industrial, con grado académico de Doctor en Ingeniería Industrial, ejerciendo actualmente como docente Principal en la Universidad San Pedro de la Ciudad de Chimbote.

En vista que la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de la Ingeniería como a sus aplicaciones.

Por medio de la presente quiero hacer constatar que he revisado con fines de validación del instrumento de investigación (cuestionario) que hace parte de la Investigación intitulado: *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Vlacar SAC, Chimbote - 2018*.

Luego de hacer las observaciones y valoraciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones al instrumento de investigación: *"Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Vlacar SAC, Chimbote - 2018"*.

N°	Categoría	Puntuación			
		Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
01	Suficiencia				32
02	Claridad				32
03	Coherencia				32
04	Relevancia				32

Chimbote, mayo 10 del 2018


Dr. Julio Ángeles Morales
Experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Sección de Posgrado

Chimbote, noviembre 13 del 2018

Sr.

Mg. Luis Alberto Vigo Barnales

Presente.

Por medio de la presente, reciba un saludo cordial y fraterno a nombre de la Sección de Posgrado de la Facultad de ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro, para manifestarle que me encuentro desarrollando la tesis intitulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA PESQUERA VLACAR SAC, CHIMBOTE - 2018**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional, amplia experiencia y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento de investigación.

El instrumento de investigación tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se viene realizando con el objeto de presentarla como requisito para obtener el grado de Magister en Administración de negocios "MBA".

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Muy atentamente.

Jorge Luis Chavez Cisneros

Tesista

Adjunto:

- Matriz de Operacionalización de variables.
- Instrumento de investigación.
- Matriz de evaluación.
- Constancia de validación.



JUICIO DE EXPERTO

Estimado Jurado:

A fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el presente cuestionario, el cual será aplicado a una muestra intencionada de trabajadores de la empresa pesquera Viacar SAC; por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de mucha utilidad.

Criterios de Valoración:

A continuación, se describe los criterios de valoración que serán empleados para realizar la valoración individualizada de cada Interrogante del instrumento de investigación: "Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Viacar SAC".

	Categoría	Calificación	Indicador
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión basta para obtener la medición de ésta.	1. Deficiente.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
		2. Aceptable.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.
		3. Bueno.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
		4. Excelente.	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Deficiente.	El ítem no es claro.
		2. Aceptable.	El ítem requiere bastantes modificaciones.
		3. Bueno.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		4. Excelente.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Deficiente.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
		2. Aceptable.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
		3. Bueno.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
		4. Excelente.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. Deficiente.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
		2. Aceptable.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
		3. Bueno.	El ítem es relativamente importante.
		4. Excelente.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Matriz de Evaluación

Instrucciones:

A continuación, se muestra la Matriz de Evaluación, conteniendo los doce (12) ítems correspondientes a los interrogantes formulados en el Instrumento de Investigación: "Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Viscor S.A.C., Chimbote - 2018"; según su juicio coloque en cada casilla un signo (X), en la valoración que corresponde al aspecto cualitativo (categoría), según los **Criterios de Valoración** establecidos en la tabla anterior:

Ítem	Categoría												Observación					
	Suficiencia			Claridad			Coherencia			Relevancia								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
01			X		X													
02			X		X													
03			X		X													
04			X		X													
05			X		X													
06			X		X													
07			X		X													
08			X		X													
09			X		X													
10			X		X													
11			X		X													
12			X		X													
13			X		X													
14			X		X													
15			X		X													
16			X		X													
17			X		X													
18			X		X													
19			X		X													



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Vigo Barnales, identificado con DNI N° 32949499, de profesión Contador, con grado académico de Magister, ejerciendo actualmente como Docente Principal en la Universidad San Pedro de la Ciudad de Chimbote.

En vista que la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de la Administración como a sus aplicaciones.

Por medio de la presente quiero hacer constatar que he revisado con fines de validación del instrumento de investigación (cuestionario) que hace parte de la Investigación intitulado: *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Vlacar SAC, Chimbote - 2018.*

Luego de hacer las observaciones y valoraciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones al instrumento de investigación: *"Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de la Empresa Pesquera Vlacar SAC, Chimbote - 2018"*.

N°	Categoría	Puntuación			
		Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
01	Suficiencia				32
02	Claridad				32
03	Coherencia				32
04	Relevancia				32

Chimbote, noviembre 13 del 2018

Mg. Luis Alberto Vigo Barnales
Experto