

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa Académico de Administración



Clima organizacional y satisfacción laboral de colaboradores
administrativos del área logística de la GSRLCC, 2019

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración.

Autora

Farfán Portocarrero, Vicky Gerardina

Asesor

Mg. Valdiviezo Pérez, Karina Tomasa

Piura, Perú

2019

Palabras clave

Tema : Clima organizacional, Satisfacción laboral

Especialidad : Administración

Línea de investigación:

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Sub área	5.2 Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

Keywords

Topic : Organizational climate, Job satisfaction

Specialty : Administration

Lines of investigation

College	San Pedro University
Faculty	Economic and Administrative Sciences
OECD area	5. Social Sciences
Subarea	5.2 Economy and Business
Discipline	Business and Management

Clima organizacional y satisfacción laboral de colaboradores
administrativos del área logística de la GSRLCC, 2019

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito analizar el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la GSRLCC, 2019; fue de tipo descriptivo con un nivel de investigación aplicada, diseño no experimental de corte transversal lo que permitió conocer las dos variables, mediante el uso de la técnica de investigación de la entrevista y se utilizó como instrumento el cuestionario que se aplicó a una población de 15 trabajadores del área de logística de la institución materia de estudio.

Entre los resultados encontramos que en un 54.17% están de acuerdo en las dimensiones del clima organizacional y en un 60% de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019, están de acuerdo en las dimensiones de la satisfacción laboral. Dentro de las dimensiones de mayor aceptación encontramos que en promedio general un 66.67% manifestaron estar de acuerdo en relación a las dimensiones desafío y relaciones del clima organizacional; y las de menor porcentaje con un 40.42%; señalaron estar de acuerdo de las dimensiones Cooperación y Estándares, del clima organizacional.

Se recomienda que la gerencia del área de logística de la GSRLCC debe implementar un sistema de incentivos y reconocimientos para sus colaboradores de manera que permita motivar a su personal y mejorar el clima organizacional de la institución, además de diseñar estrategias que promuevan la cooperación entre los colaboradores del área de logística de la GSRLCC, lo que ayudará a mejorar un clima laboral, además de Fijar estándares de medición y difundirlos a todos los colaboradores del área de logística lo que permitirá alcanzar los objetivos de la institución.

Palabras Clave: Clima organizacional y satisfacción laboral

Abstract

The purpose of this research was to analyze the organizational climate and job satisfaction of the administrative collaborators of the GSRLCC, 2019; It was descriptive with a level of applied research, non-experimental cross-sectional design which allowed to know the two variables, by using the research technique of the interview and the questionnaire was applied as an instrument that was applied to a population of 15 workers in the logistics area of the institution subject of study.

Among the results we found that in 54.17% they agree on the dimensions of the organizational climate and in 60% of the administrative collaborators of the logistics area of the GSRLCC, 2019, they agree on the dimensions of job satisfaction. Within the dimensions of greater acceptance we find that, in general, 66.67% said they agreed with the challenges and relationships of the organizational climate; and those with the lowest percentage with 40.42%; They indicated that they agreed with the Cooperation and Standards dimensions of the organizational climate.

It is recommended that the management of the logistics area of the GSRLCC must implement a system of incentives and recognitions for its collaborators in a way that motivates its personnel and improves the organizational climate of the institution, as well as designing strategies that promote cooperation among the collaborators of the logistics area of the GSRLCC, which will help to improve a working environment, besides setting measurement standards and disseminating them to all the collaborators of the logistics area, which will allow to achieve the objectives of the institution.

Keywords: Organizational climate and job satisfaction

INDICE

Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice general	v
Introducción	01
Antecedentes y fundamentación científica	01
Justificación	17
Problema	19
Conceptuación y Operacionalización de las variables	19
Hipótesis	22
Objetivos	22
Metodología	23
Resultados	25
Análisis y discusión	53
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Referencias	59
Anexos	62

I. Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica.

1.1.1. Antecedentes

Reyes (2013). En su trabajo de tesis que estudia la Satisfacción laboral y clima organizacional, presentada en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela, concluyó que es posible demostrar que hay presencia del compromiso por la organización, no obstante, los colaboradores manifestaron que casi siempre el no estar satisfecho no genera un buen desempeño y no ayuda a un buen ambiente profesional, entonces el reconocimiento se tiene que reforzar.

Yenfri (2013). En su investigación realizada Clima organizacional y satisfacción laboral del docente en Instituciones Educativas Públicas Nacionales, presentada en la Universidad del Zulia. Venezuela; concluyó en función a lo que se ha estudiado del clima organizacional en las instituciones educativas públicas estudiadas se encontraron presentes los siguientes: apoyo patronal, toma de decisiones y tolerancia al conflicto. El tipo de clima organizacional presente en las entidades en estudio es el clima de tipo Participativo Consultivo, ya que en las organizaciones educativas el personal manifiesta que los directores tienen confianza en ellos, la toma de decisiones se da moderadamente, también los docentes consideran que la valoración del rendimiento siempre va en relación de los objetivos y los directivos utilizan las recompensas como herramienta de motivación. Al Identificar los factores de la satisfacción laboral, en cuanto a la dimensión factores extrínsecos, se afirma que la supervisión está presente, sin embargo se encontró que los supervisores no generan interacción oportuna con el personal docente de las organizaciones. Se concluye que la satisfacción del personal presente en las organizaciones tienen una tendencia que va en incremento desde “lo ni satisfecho, ni insatisfecho”

hacia “lo muy satisfecho” según lo que establece la teoría bifactorial de Herzbert. Existe relación entre las variables que se estudian en esta investigación, con un nivel de correlación positiva considerable hacia correlación positiva fuerte, según lo arrojado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Vera (2016). En la investigación sobre el Clima Organizacional en la Satisfacción y el Compromiso Laboral llega a concluir que se logró identificar las dimensiones del clima de la organización que obtuvieron una puntuación baja las mismas que fueron el reconocimiento y la recompensa puesto que llegaron a un nivel menor a 3 en la escala de Likert y por lo tanto consideramos que tienen un impacto negativo al clima organizacional por lo que el departamento de talento humano corresponderá encaminar para el progreso del ambiente en la organización. En la parte de reconocimiento se propone dar reconocimientos escritos a los trabajadores donde se destaquen sus valores y cualidades alineadas a la filosofía de la organización, también se recomienda abrir convocatorias de aportación de ideas de mejora, en los cuales se incentive y reconozca a los trabajadores con las mejores propuestas, por otra parte en cuanto a la dimensión de recompensa se refiere, se propone dar a conocer que trabajadores han subido de categoría con el fin de motivar al personal. En cuanto a compromiso laboral las 3 dimensiones evaluadas indican estar en el mismo nivel aceptable, por lo que con relación a la segunda pregunta de investigación podemos concluir que no hay una dimensión que afecte negativamente al compromiso, sin embargo, se propone seguir trabajando.

Vallejos (2017) En el estudio realizado con relación al Clima organizacional y satisfacción laboral llega a concluir que las variables en estudio se relacionan de forma significativa con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701 y se demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo); asimismo, en lo que respecta al clima organizacional se encontró que se relaciona, de manera significativa y con alta

asociación, con las condiciones de trabajo dimensión de la satisfacción laboral; además se relaciona significativamente y con una moderada asociación con la interacción de los jefes y de igual manera con el bienestar de los trabajadores.

Millán y Montero (2017) en su trabajo de investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral concluyen que la primera variable presenta con dimensiones mejor valoradas en el involucramiento laboral y la comunicación; las de menor valor figuraron autorrealización y supervisión; por otro lado para la segunda variable se encuentra con dimensiones de mayor puntuación a la significación de la tareas y las condiciones de trabajo y las menos valoradas se encontró los beneficios económicos y reconocimiento personal; asimismo afirman que conforme a los resultados encontrados que lo considerado en su fundamentación científica es demostrada en la realidad de la organización en la que se ha realizado la investigación al encontrar relación entre las dos variables estudiadas, empero al hacer el análisis por dimensiones de las dos variables no se encuentra relación en todas.

Ellas (2015). En su investigación realizada sobre clima laboral y el desempeño, presentado en la Universidad Nacional de Piura, llegó a las siguientes conclusiones; dentro de los elementos que influyen en el desempeño del recurso humano son estructura la misma que fue calificada como regular en la primera variable y que también influye en la segunda; además el nivel de responsabilidad también fue regular y es considerada la más importante de las dimensiones puesto que obtuvo una calificación promedio de 2.23 en totalmente de acuerdo; la recompensa es percibida por los trabajadores con una puntuación regular con respecto a la segunda variable, además tiene influencia en el desempeño teniendo una intervención media de 2.34 con una intervención promedio y los estándares al igual que la identidad los mismos que influyen en el desempeño teniendo una puntuación de regular

Baldini (2018). En su tesis de clima organizacional llega a la conclusión que este estudio ha sido útil porque ha permitido conocer un poco más el proceder dentro de la empresa y el perfil del grupo de colaboradores, teniendo en consideración algunas restricciones internas de la organización que han perjudicado de alguna forma el trabajo, la poca planificación y principalmente la comunicación de sus colaboradores. Por lo que se pudo finiquitar que hay diferentes elementos de la variable en estudio que son bastante significativos para optimizar las relaciones y el rendimiento de cada colaborador, lo cual implicará en forma directa en el progreso del servicio que brinda la empresa y en su renta.

Panta, E. (2015). En su investigación acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral concluyó que un alto porcentaje de los que encuestaron manifestaron tener un clima aceptable puesto que pueden realizar su trabajo de forma cómoda y segura con Ganas de laborar y entregar lo mejor de ellos. No obstante, hay que recalcar que hay un porcentaje pequeño de 7.5 que lo señala que es crítico puesto que no se muestran satisfechos con el clima de la organización en estudio esto debido a la carencia de comodidades en su lugar de trabajo. Asimismo, el 90% señaló estar en un nivel regular puesto que están de acuerdo en lo que respecta a la satisfacción laboral debido que existe un buen clima laboral; además hay un 2.5% que señaló altamente satisfecho puesto que no hay ninguna queja acerca de la satisfacción. No obstante, cabe hacer mención que hay un 7.5% que indica como crítico esto por la insatisfacción que poseen por la falta de confianza, motivación y otros elementos.

1.1.2. Fundamentación científica

1.1.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Definiciones

Noboa (2011) señala que para definirlo se debe considerar lo señalado por Rensis Likert quien lo define con mayor luminosidad este término como una percepción, esto es, que insiste acerca del pensamiento de que la reacción de los individuos estará en función a la percepción que posean de la empresa y sus elementos.

Chiavenato (2009) lo define como el ambiente que existe entre los integrantes de la empresa. Además, está unido de manera estrecha a la motivación que tengan los trabajadores, así como la forma concreta de las particularidades de motivación del entorno organizacional. Por lo tanto, es positivo cuando otorga la complacencia de las necesidades individuales y eleva la moral de los integrantes, y no es favorable cuando no se alcanza a satisfacer aquellas necesidades.

Edel, R. (2007). La utilidad producida por el campo del clima organizacional está apoyado en la calidad del papel que juzga todo el régimen de las personas que conforman la organización acerca de sus formas de hacer, pensar y sentir y por consiguiente en la forma en que su institución existe y se desenvuelve.

Según Goncalves (2000), la define como el trabajo planeado de la totalidad de la organización e inspeccionado desde el mas alto nivel para aumentar la efectividad y el bien de la empresa a través de mediaciones proyectadas en los métodos de la organización, poniendo en práctica las sapiencias de las ciencias del comportamiento.

Importancia del clima organizacional

García (2007) es necesario considerar el papel importante que ejerce el capital humano en las empresas y todavía mas significativo que cada uno de sus miembros de la entidad conformen una ordenada cadena de eslabones para un buen trabajo, para lo cual se requiere de la motivación que las organizaciones logran ofrecer a sus colaboradores y es ahí donde está presente el clima organizacional, una de las propensiones que trata de brindar el lugar que se merece al personal que a diario brinda una contribución dentro de las empresas para que estas forjen muy buenos efectos. El clima de las empresas para cada uno de los establecimientos se valora de forma distinta tomando en consideración que prima la percepción que se tiene sobre el entorno profesional y el nivel que se trata de cumplir adentro de cada una

Actualidad del clima organizacional

Restrepo (2016) A lo largo de los años, hemos percibido que el conocimiento de clima organizacional ha tomado fuerza en el desarrollo de la administración, debido a su impacto en la gestión y el progreso de las empresas. Para analizar esta situación es importante destacar teorías de especialistas que nos ayudarán a direccionar el enfoque acerca del tema y permitirnos así una amplia comprensión.

A partir de 1990, han sido múltiples las tendencias de cómo operar en forma adecuada las empresas en pro de optimizar la productividad y de esta manera ser más competitivos, unas de estas son: la calidad total y el continuo mejoramiento, entre otras, que han aportado significativos cambios en las empresas, por otro lado, hay que pensar en el factor humano y el impacto de este en el progreso de las empresas. No solo las nuevas tendencias de administración son las que llevan las empresas hacia la cima, sino también el personal que se tiene y es aquí donde es posible encontrar los herramientas principales para competir.

En la actualidad existe la necesidad de implementar adecuadamente la gestión humana dentro de las empresas y comprender al hombre en una perspectiva de talento humano y no como un simple recurso. Aktouf (1998) asevera que la administración ya tiene que no ser tan mecanicista como antes, considerando al individuo como un artefacto, dado que la persona por su naturaleza misma posee de forma permanente la necesidad de sentirse implicado en lo que realiza. Es debido a esto, que todas personas establecen nexos afectuosos con los individuos con quienes comparten y con su trabajo.

Actualmente los entes económicos deben Hoy en día las empresas deben tener interés no solamente por el ambiente en el que se encuentran, también deben hacerlo por su ambiente interno, el cual según Maslow (1970) en su teoría sobre la motivación humana, debe satisfacer las necesidades de los individuos que intervienen en las organizaciones y no solo preocuparse por un alto nivel de productividad, lo que indica que los gerentes deben buscar un equilibrio entre estas variables. De acuerdo a este autor y su teoría, se definen dos clases de necesidades: las de orden inferior, tal cual las orgánicas y las de seguridad, las mismas que se compensan de manera exterior (a través de la remuneración en el centro de labores y la naturaleza de trabajo) y las de orden superior o secundarias, como son las necesidades de socialización, de estimación y de actuación particular, que la persona satisface en su interior.

Es necesario enmarcar la importancia que ha tomado el clima organizacional como una herramienta de los empresarios en la construcción de procesos creativos dentro de sus organizaciones, debido a la influencia que esto genera en la conducta de las personas y la intervención de estos en el aumento de la productividad

Escalas del clima organizacional

Peralta (2002) en una institución se puede hallar distintas escalas de clima organizacional, conforme a como se vea favorecido o perjudicado, según Litwin y Stringer menciona las siguientes escalas:

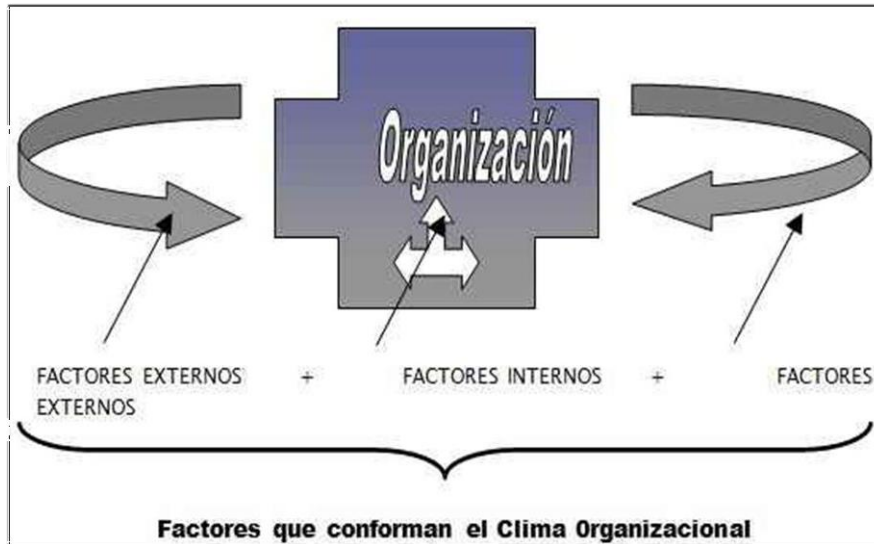
- Estructura: Esta escala simboliza la percepción que tengan los integrantes de la empresa sobre la cuantía de instrucciones, normas, gestiones, dificultades y otras restricciones a la que se ven encontrados en el ejercicio de su trabajo. El efecto positivo o negativo, será otorgado en función a que la empresa ponga intensidad en la burocracia contra el empeño que ponga en un entorno de trabajo inconstante, libre y no tan estructurado ni jerarquizado.
- Responsabilidad: es la impresión por parte de los integrantes de las empresas sobre su independencia en la toma de decisiones conexas a su labor. Es la forma en que la inspección que perciben es de manera general y no apretada, esto es, la impresión de ser su mismo jefe y conocer con seguridad cuál es su labor y funciones dentro de la empresa
- Recompensa: pertenece al conocimiento de los integrantes acerca de la recompensa que recibe por su trabajo bien realizado. Es la forma en que las empresas hacen uso mas del premio que de la sanción, esta escala puede crear un clima adecuado en el ente, siempre que no se sancione, sino que se estimule al trabajador a realizar sus labores bien y en caso que no se hace bien se les estimule a optimizar en un plazo mediano.
- Desafío: pertenece a los fines que los integrantes de una empresa poseen en relación a metas determinadas que podrían tener durante el desarrollo de su trabajo. A la medida que la empresa origina la aprobación de calculados riesgos a fin de alcanzar los objetivos planteados, los retos contribuirán a conservar un clima profesional, adecuado en toda la empresa.
- Relaciones: corresponde a la impresión que tiene los integrantes de una empresa con respecto a la presencia de un grato ambiente de trabajo y de relaciones

sociales buenas tanto entre pares como entre dirigentes y empleados, estas relaciones se originan adentro y afuera de la empresa, pensando que hay dos clases de grupos adentro de todo ente, los mismos que son los formales que son parte de la estructura orgánica de la entidad y los informales que se originan con la amistad que se puede crear entre los integrantes de una empresa.

- Cooperación: corresponde al sentimiento de los integrantes de la entidad acerca de la presencia del espíritu de ayuda por parte de los jefes y de otros colaboradores de la empresa. Es la intensidad que se pone en el mutuo apoyo en forma vertical y horizontal
- Estándares: este aspecto hace mención acerca de cómo los integrantes de un ente observan los estándares que se han establecido para la producción de la entidad.
- Conflicto: corresponde a la impresión de que las cabezas y los trabajadores requieren escuchar opiniones distintas; la afectación en que los contratiempos salgan a relucir y no se mantengan ocultos. En este aspecto a veces juega un aspecto muy preciso el rumor, de lo que podría estar ocurriendo o no, en un momento determinado, dentro de la empresa; lo que se puede evitar por medio de una comunicación clara entre todos los niveles jerárquicos de la organización.
- Identidad: se relaciona al sentimiento que tiene un trabajador de pertenencia a la organización y se considera un integrante preciso de un equipo de trabajo; y se suma la impresión de compartir los objetivos de los colaboradores con los de la empresa.

Factores del clima organizacional

Peralta (2002) señala que estos elementos no influyen de manera directa sobre las empresas, pero sí sobre las sensaciones que sus integrantes posean de estos factores.



La significación de esta orientación reside en que sucede que la conducta de un integrante de la institución no es el efecto de los elementos existentes de la organización (internos y externos), en cambio pende de las sensaciones que posea el colaborador de cada uno de los estos elementos. Empero, estas sensaciones va depender en buena parte de las acciones, intercomunicaciones y otras prácticas que tenga cada integrante con la empresa. De esto que el clima de las organizaciones refleja la relación recíproca entre características de las personas y de la organización.

Por otro lado Celis (2014) señala respecto a los factores del clima organizacional que son elementos que ayudan a valorar el clima profesional e identificar la estructura que lo conforma afines en las subsiguientes: estructura de las tareas, se refiere a la manera en que se divide, agrupa y coordina las acciones de las entidades en cuanto a relaciones entre los niveles jerárquicos; responsabilidad, corresponde al nivel de riesgo que acepta un individuo a la que se le ha encargado la toma de decisiones en los procesos que realiza, es un factor que se establece y se desarrolla en el hogar durante la infancia la misma que se tiene que tener presente en el resto de la vida; recompensa (reconocimientos), se refiere a los incentivos que son recibidos por haber realizado un impecable proceso en las acciones asignadas o producto de los resultados obtenidos en la empresa, aquí interviene las teorías motivacionales que consideran

los reconocimientos y/o recompensas como un aspecto motivacional; desafíos, son los riesgos que la persona quiere empezar como un aspecto individual y que puede estar relacionado con cumplir los objetivos dentro de la empresa siempre que estén delimitados por la misma; relaciones, se refiere a la madurez, respeto que se tengan unos a otros así como la asistencia o la falta de amistad, la confianza, siendo estos aspectos percibidos por los clientes; cooperación corresponde a la realización del trabajo en equipo y que trata de cumplir con los objetivos dentro de la organización; manejo del conflicto, vienen a ser la buena forma de cómo las diferencias en pensamiento entre los miembros de un grupo por aspectos personales, laborales, sociales u otros son superados dentro de la organización y por último la identidad, que no es otra cosa que el sentido de pertenencia que tienen los colaboradores brindando siempre su apoyo en actividades que favorezcan el cumplimiento de los objetivos de la empresa asimismo a su crecimiento de tal manera que los colaboradores lleguen a sentir como si fuese suya.

1.1.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Definiciones

Hannoun (2011) señala que se puede precisar de modo muy general, como el actuar general de los individuos hacia su labor. Las labores que los colaboradores desarrollan son más que acciones que ejecutan, debido que se necesita de relacionarse con los demás trabajadores y con los directivos, además de cumplir con las normativas de la empresa, subsistir con las condiciones laborales y otras cosas más. Por lo que evaluar la satisfacción de un trabajador es evaluar al conjunto de elementos que hay en el centro laboral.

Morillo (2006) la define como la posición positiva o negativa que tienen los recursos humanos sobre su trabajo manifestado a través del nivel de relación que hay entre lo

que esperan los individuos en relación al trabajo, las distinciones que la empresa le otorga, las relaciones interpersonales y el modo de gestión.

De acuerdo a Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) señalan que es el nivel en el cual las personas presentan impresiones positivas o negativas con relación a su trabajo, cabe señalar dos elementos los mismos que son la satisfacción como una percepción positiva que la tiene el trabajador o negativa que es la insatisfacción, pudiendo tener diferentes niveles de intensidad el mismo hecho.

Por otro lado, Robbins (2004) señala que la satisfacción laboral no solo depende de los niveles de salario sino de la importancia que les otorgue el empleado a sus labores, pudiendo ser el origen del bienestar y prosperidad de un individuo o todo lo inverso.

Además, para Gibson Ivancevich y Donnelly (2001) refieren que actitud que las personas tiene acerca de sus labores en el centro de trabajo; aquí se tiene en cuenta un extenso conjunto de sentimientos y emociones que posee el colaborador, ya sea por causa de cualquier asunto acerca de su empleo.

La importancia de la satisfacción laboral para el éxito de las empresas

En el Diario Los Andes (2015) hacen mención que muchas empresas hacen mención de lo importante que es la satisfacción del cliente, se invierte bastante para tratar de cubrir sus necesidades. No obstante, el gran error que cometen unas compañías es que sólo se enfocan en los clientes y no se preocupan por sus colaboradores, quienes son los que brindan el servicio y manifestarán el nivel de satisfacción que tiene con la organización, lo cual se puede apreciar mas aun en las empresas que brindan un servicio un poco mas directo con el público como lo son las meseras, enfermeras, cajeros, etc.

Algunos aseveran que la satisfacción en el trabajo se alcanza cuando los colaboradores disfrutan de las labores que realizan; otros manifiestan que ello depende en mayor parte del sueldo y otros consideran que se consigue por el reconocimiento y la flexibilidad que haya en el trabajo. No obstante, esto son unas de las variables que en unión con otras van permitiendo que un individuo se logre sentir completamente satisfecha con el trabajo que realiza. Por otro lado, se puede decir que el éxito de una empresa se relaciona con el nivel de confort de los trabajadores que tienen en ella.

Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral

Clark (1997) Unos estudios han tenido interés por conocer la influencia de las características particularidades del empleado como la edad, el género, grado de instrucción, antigüedad en el centro de labores; tienen sobre el grado de satisfacción laboral. Estas características ligadas al bienestar del trabajo no precisamente deben ser observables, pero además pueden reflejar los valores de los individuos en relación a su vida profesional. También se debe tener en cuenta el medio laboral, específicamente las familias fueron consideradas a la hora de analizar la satisfacción laboral

La edad

En relación a los empleados que son de mayor edad generalmente se sienten mas satisfechos con sus labores puesto que se piensa que tengan menos expectativas, se ajustan mas a su situación profesional. Además, sucede que cuan mayor el trabajador podría tener un trabajo mejor por su experiencia. Por otro lado, los trabajadores que tiene mayor edad suelen dar menor importancia a algunos aspectos que en forma general generan insatisfacción como lo es el sueldo, las promociones de puestos, sin embargo, los trabajadores jóvenes generalmente están no tan satisfechos debido que presentan expectativas mucho más altas o a veces no se adaptan con facilidad al trabajo

Género

En este aspecto se presta atención a la inserción de la mujer a la vida laboral, debido que hay discriminación en el mercado laboral por lo que se le remunera menos y por ende hay menos oportunidades y mayores despidos. Empero, suelen las mujeres tener mayor grado de satisfacción que los hombres debido que las mujeres no esperan mucho de sus trabajos por o que se no hay tanta expectativa de los mismos.

Por otro lado, hay otros estudios que señalan que no hay relación entre género y satisfacción

Nivel Educativo

Considerado como una oportunidad de conseguir mejor empleo, asimismo los estudios señalan que los de mayor nivel educativo obtienen superiores beneficios, son promovidos de puestos con mayor rapidez, logran mejores trabajos y mas oportunidades; sin embargo, no necesariamente un trabajador que tenga esas características se siente satisfecho en sus labores si se trata de un empleo donde existe comparación entre los resultados y aspiraciones y estos aumentan con la educación. mejores empleos. No obstante, un trabajador que goce de dichas características no necesariamente se encuentra satisfecho laboralmente si la utilidad del trabajo depende de la comparación entre resultados y aspiraciones y estas últimas aumentan con la educación.

Antigüedad

Se estima una positiva relación entre satisfacción laboral y la antigüedad, estos es cuanto mas tiempo lleve en el centro de trabajo puede haber mayor satisfacción debido que al tener el trabajador más responsabilidades y oportunidades podría ajustarse al trabajo deseado por las personas; por lo que a mayor edad menos expectativas hay y se ajusta mas a la situación profesional (Davis y Newstrom 1987)

Las características mencionadas son aspectos propios de la persona que puede influir en la satisfacción laboral pero también existen otros que son de la empresa o centro de trabajo como lo es el sueldo, estabilidad laboral, horas que se trabaja, relaciones interpersonales, que también influyen en el nivel de satisfacción laboral o profesional.

Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral

Para Robbins (1998) considera que los primordiales componentes que establecen la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brindan apoyo; además de la compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. Detallo cada uno de ellos en las siguientes líneas:

Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo

Corresponde a las particularidades del puesto de trabajo, así como la significatividad de la naturaleza del mismo trabajo como un primordial determinante de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1976) lograron identificar cinco dimensiones los mismos que se identificaron a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores que laboraban en distintos puestos de trabajo, estas dimensiones son diversidad de habilidades (variedad de actividades), identificación de la labor, importancia del trabajo, independencia y retroalimentación del mismo puesto; las mismas que son denominadas por Robbins (1998) como reto del trabajo, puesto que los trabajadores suelen elegir trabajos en las que se les da la oportunidad de hacer uso de sus habilidades, libertad y retroalimentación de cómo se van desarrollando por lo que un reto de nivel moderado genera satisfacción y gozo. Un reto de mayor intensidad provocaría impresión de fracaso y frustración en el trabajador lo que lleva a disminuir la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas

En este punto se hace referencia al sistema de sueldos y salarios, así como a las políticas de promociones con las que cuenta la organización. La percepción que

tengan los trabajadores de este sistema debe ser de algo justo para que se puedan sentir satisfechos con este y de estar de la mano con sus expectativas

Satisfacción con el salario

Se refiere a las compensaciones que reciben los trabajadores por la labor que realizan, el papel del departamento de RRHH es fundamental en este aspecto debido que de ello depende el mantener y retener al personal con el que cuenta la empresa. Algunos de los estudios han determinado que la compensación es un factor que causa mas la insatisfacción en el capital humano.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Corresponde a los ascensos o desarrollo para el crecimiento a nivel personal, mas responsabilidad y aumenta el status social del trabajador. Además, es necesario que este sistema sea percibido como algo justo, claro y poco ambiguo en relación a las políticas que tiene la empresa lo que favorecerá a la satisfacción.

El no contar con personal satisfecho puede perturbar la productividad de la empresa, así como generar una disminución de la calidad del ambiente laboral, renuncia de personal, incremento de quejas y disminución del desempeño.

Condiciones favorables de trabajo

Hace referencia al ambiente de trabajo el mismo que debe proporcionar el bienestar a los empleados, con un ambiente físico adecuado y un buen diseño los mismos que permitan un desempeño mejor y por ende la satisfacción de los colaboradores. También es necesario tomar en consideración a la cultura organizacional de la entidad, el conjunto de valores, metas los mismos que son vistos y expresados por medio del clima de la organización lo que ayuda a suministrar condiciones adecuadas de trabajo siempre y cuando las metas de la organización y la de los trabajadores no sean opuestas.

Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

Se refiere a las necesidades de relaciones sociales, a ello se suma el actuar de los jefes que determina la satisfacción de los colaboradores, quienes se sienten satisfechos cuando cuentan con líderes más considerados y tolerantes sucediendo lo contrario cuando son hostiles o indiferentes hacia los trabajadores, es necesario conocer que las personas difieren con respecto a las preferencias de consideración del líder (House y Mitchell, 1974).

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland señala después de estudios e investigaciones que un buen acuerdo entre ocupación y personalidad genera mayor satisfacción en los colaboradores; puesto que las personas poseen adecuados talentos y destrezas para desarrollar lo que requieren sus trabajos y al contar con esos requerimientos se sienten más satisfechos al realizarlos.

1.2. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se realizó para obtener conocimiento de la Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna (GSRLCC), con respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área de logística, que son variables de estudio en esta investigación.

- Justificación Teórica

El presente estudio buscó a través de la aplicación de la teoría y los conceptos básicos del clima organizacional hallar explicaciones internas con respecto a la responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, y problemas relacionados con la satisfacción laboral que pueden afectar en el logro de los objetivos de la empresa en estudio. Esto permitió al investigador contrastar

diferentes conceptos de las variables de investigación y se obtuvieron resultados reales de la situación de la GSRLCC Sullana.

- **Justificación Práctica**

La investigación es importante porque de acuerdo con los objetivos de estudio los resultados sirven como aporte para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC Sullana; lo cual permite encontrar soluciones concretas a problemas del clima organizacional y lograr alcanzar la satisfacción laboral, para lograr las metas propuestas por la empresa y que el trabajador se sienta a gusto y logre mejores resultados,

Con los resultados de la investigación también se tuvo posibilidades de proponer cambios en algunos procedimientos, haciendo que la empresa sea más competitiva y se desenvuelvan de manera eficaz en el mercado.

- **Justificación Metodológica**

Para la investigación se utilizaron técnicas como el cuestionario y su procesamiento en software para describir los indicadores del clima organizacional y de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de logística de la GSRLCC Sullana, para lograr los objetivos del estudio. Con lo que se dio a conocer cómo es el clima organizacional con respecto a sus dimensiones y la satisfacción laboral, además los resultados de la investigación muestran la real situación de la empresa apoyada por la técnica e instrumento de investigación validadas por expertos en el tema de estudio.

- **Justificación Científica**

La investigación sirve para que los investigadores tengan conocimiento de que se han hecho investigaciones en este ámbito, y les sirva como antecedente a los estudiantes para realizar futuros estudios más profundos de estas variables.

1.3 Problema:

¿Cómo es el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables

Clima organizacional

Peralta (2002) lo define como el ambiente en la que un individuo desarrolla su labor en forma diaria, la forma en que trata el jefe a sus colaboradores, las interacciones entre las personas que laboran en la empresa, así como la relación con los clientes y proveedores siendo estos los que conforman el denominado clima organizacional, lo que puede ser un apoyo o una dificultad para un buen desempeño de la entidad,

Satisfacción laboral

Márquez (2011) considera que se puede precisar como el actuar de los colaboradores en su centro de trabajo, la misma que se basa en los valores y creencias que el colaborador desarrolla en su propio centro laboral. Las cualidades son definidas en conjunto por las actuales particularidades del puesto como por las percepciones que tiene el colaborador de lo que "deberían ser".

Variables:

- Clima organizacional
- Satisfacción laboral

MATRIZ DE OPERALIZACION DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIA BLES	DIMENSION Y MARCO CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Documentos normativos	1. ¿Le dan a conocer los documentos normativos: MOF, ROF, organigrama, etc. de la empresa donde trabaja?
		Reglas	2. ¿Cumplen los trabajadores las reglas establecidas por la empresa?
	Responsabilidad	Autonomía	3. ¿Le permiten trabajar con autonomía dentro del área donde trabaja?
		Supervisión	4. ¿La supervisión que realiza su jefe es de tipo general?
	Recompensa	Premios	5. ¿La institución donde labora le otorga premios como por realizar un trabajo efectivo?
		Incentivos	6. ¿Existe un plan de incentivos dentro de la empresa?
	Desafío	Metas	7. ¿Conoce las metas del área donde trabaja y contribuye a lograrlas?
		Riesgos	8. ¿Asume riesgos dentro de su trabajo para lograr los objetivos de la empresa?
	Relaciones	Ambiente	9. ¿Existe un ambiente grato dentro en el área donde labora?
		Buenas relaciones	10. ¿Los jefes tiene buenas relaciones con todos los trabajadores del área a la que pertenecen?
	Cooperación	Ayuda	11. ¿Existe un espíritu de ayuda entre los colaboradores del área en que trabaja?
		Apoyo	12. ¿Recibe apoyo por parte de los jefes cuando lo necesita?
	Estándares	Medidas	13. ¿Conoce las medidas establecidas para alcanzar los estándares del área a la que pertenece?
		Productividad	14. ¿Los estándares fijados por la empresa permiten alcanzar mayor productividad?
	Conflicto	Problemas	15. ¿Permiten a los colaboradores expresar los problemas existentes dentro del área de trabajo para tratar de solucionarlos?
		Rumores	16. ¿Los jefes de su área se dejan llevar por rumores lo que ocasiona conflictos?
	Identidad	Pertenencia	17. ¿Existe un sentido de pertenencia en los colaboradores del área donde labora?
		Identificación	18. ¿Se siente identificado con la institución donde la labora?

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLES	DIMENSION Y MARCO CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	Reto del trabajo	Importancia del puesto	19. ¿Se siente importante en el puesto de trabajo que labora?
		Identidad de la tarea (funciones)	20. ¿Realiza funciones acordes al puesto que ocupa dentro de la empresa?
		Autonomía	21. ¿Le permiten trabajar con autonomía en el área donde labora?
	Sistema de recompensas justas	Salarios	22. ¿Considera que su salario es justo por el trabajo que realiza?
		Políticas de ascensos	23. ¿Existe una política de ascensos justa en la empresa donde labora?
	Condiciones favorables de trabajo	Ambiente de trabajo	24. ¿Se siente cómodo en el ambiente donde labora?
		Cultura organizacional	25. ¿Comparte y hace propia la cultura organizacional de la empresa donde labora?
	Colegas que brinden apoyo	Compañerismo	26. ¿Existe compañerismo dentro del área de trabajo lo que le permite trabajar de manera agradable?
		Liderazgo	27. ¿El jefe de área desarrolla sus labores con liderazgo hacia sus colaboradores a cargo?
Trabajo en equipo		28. ¿Se trabaja en equipo dentro del área donde labora?	

1.5. Hipótesis

Existe un buen clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Describir cómo es el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

Objetivos específicos

- Describir las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío y relaciones del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.
- Analizar las dimensiones Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.
- Describir las dimensiones reto del trabajo y sistema de recompensas justas de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.
- Analizar las dimensiones Condiciones favorables de trabajo y Colegas que brinden apoyo de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

2. Metodología

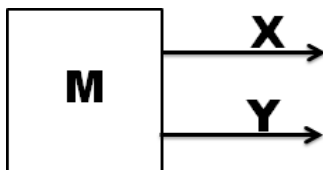
Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación:

La investigación realizada según el tipo de estudio fue Descriptivo porque describe operacionalmente las variables y tuvo como finalidad conocer las dos variables en un contexto en particular (GSRLCC). El nivel de investigación es aplicada.

Diseño de Investigación:

El presente estudio fue de diseño no experimental, porque no se manipularon las variables y de corte transversal porque la aplicación del cuestionario y la obtención de la información se hicieron en un solo momento.



Dónde:

X: Variable (Clima organizacional)

Y: Variable (Satisfacción Laboral)

Población y Muestra

Población:

Para este estudio se tomó como población a los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC

Por ser una población pequeña no fue necesario extraer una muestra.

Tamaño de la población:

P = 15 colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC

Muestra:

No existe muestra ya que trabajará con toda la población.

Técnica e instrumento de investigación

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Encuesta: es una técnica, un procedimiento, una guía para recoger la información para lo cual se elaboró una estrategia, se ubicó a los encuestados, se preparó a los encuestadores y se diseñó la encuesta la misma que fue aplicada.

Procedimientos y análisis de la información

Los instrumentos de recolección como fueron elaborados específicamente para el presente estudio y se diseñaron los cuestionarios, para ello fue necesario probar su validez mediante el juicio de expertos

Técnicas de procesamientos y análisis de datos:

- Procesamiento: Se asignó pesos a las alternativas de cada Ítem, considerando la escala de Likert, es decir el menor y mayor peso según corresponda a un indicador negativo o positivo respectivamente. Luego serán procesados en el aplicativo Excel.
- Método de análisis de datos: Estadística descriptiva: Se hizo uso para describir los resultados en la base de tablas de frecuencia y Gráficos de barras.

3. Resultados

Resultados sobre describir las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío y relaciones del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

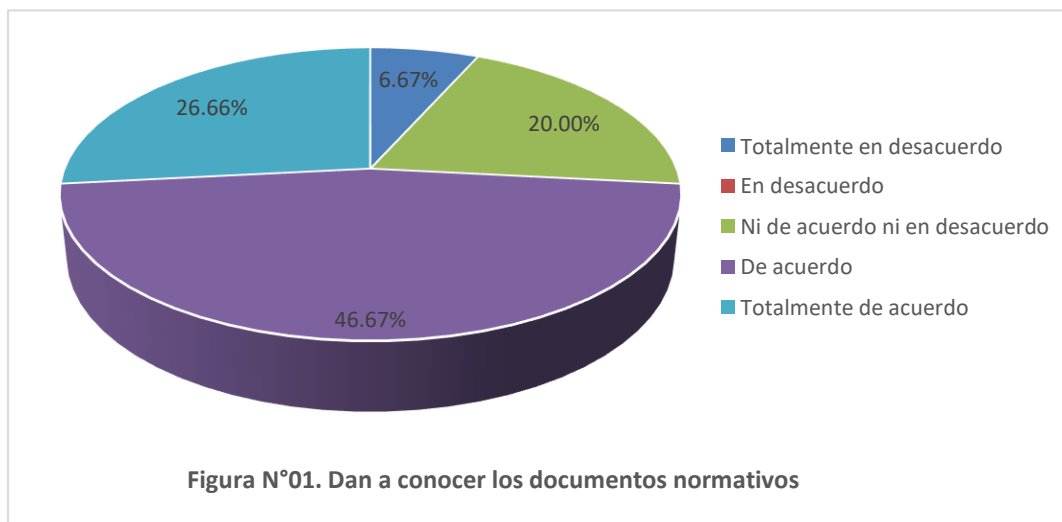
1. ¿Le dan a conocer los documentos normativos: MOF, ROF, organigrama, etc. de la empresa donde trabaja?

Tabla N° 01

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.00%
De acuerdo	7	46.67%
Totalmente de acuerdo	4	26.66%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



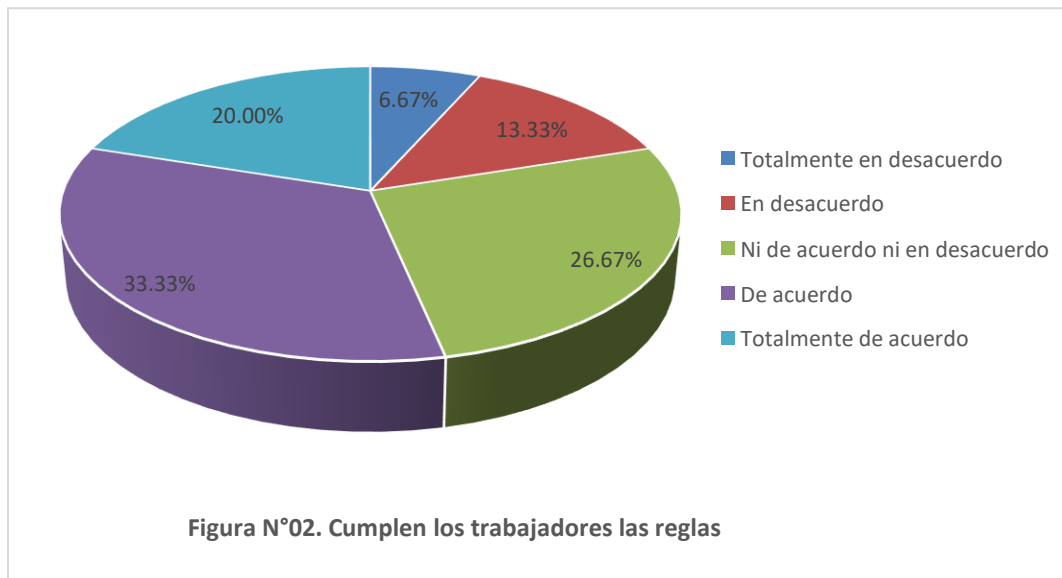
En la tabla y figura N° 1, apreciamos que en un 6.67% están totalmente en desacuerdo con que les dan a conocer los documentos normativos: MOF, ROF, organigrama, etc. de la empresa donde trabajan; en un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 46.67% de acuerdo y en un 26.67% Totalmente de acuerdo.

2. ¿Cumplen los trabajadores las reglas establecidas por la empresa?

Tabla N° 02

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	6.67%
En desacuerdo	2	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	5	33.33%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 2, apreciamos que en un 6.67% están totalmente en desacuerdo con que los trabajadores cumplen las reglas establecidas por la empresa; en un 13.33% en desacuerdo; en un 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 33.33% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

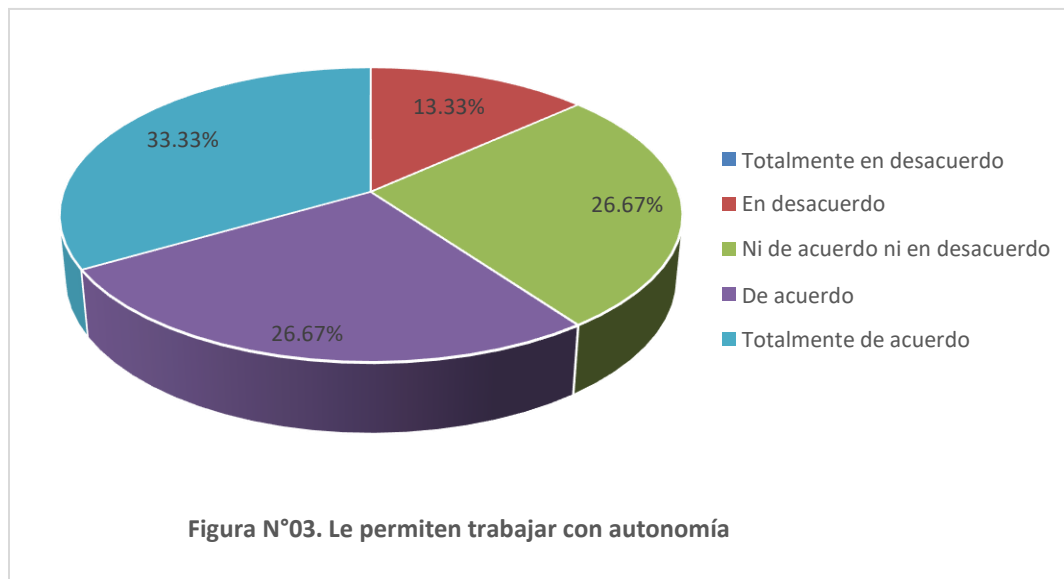
3. ¿Le permiten trabajar con autonomía dentro del área donde trabaja?

Tabla N° 03

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	2	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	4	26.67%
Totalmente de acuerdo	5	33.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



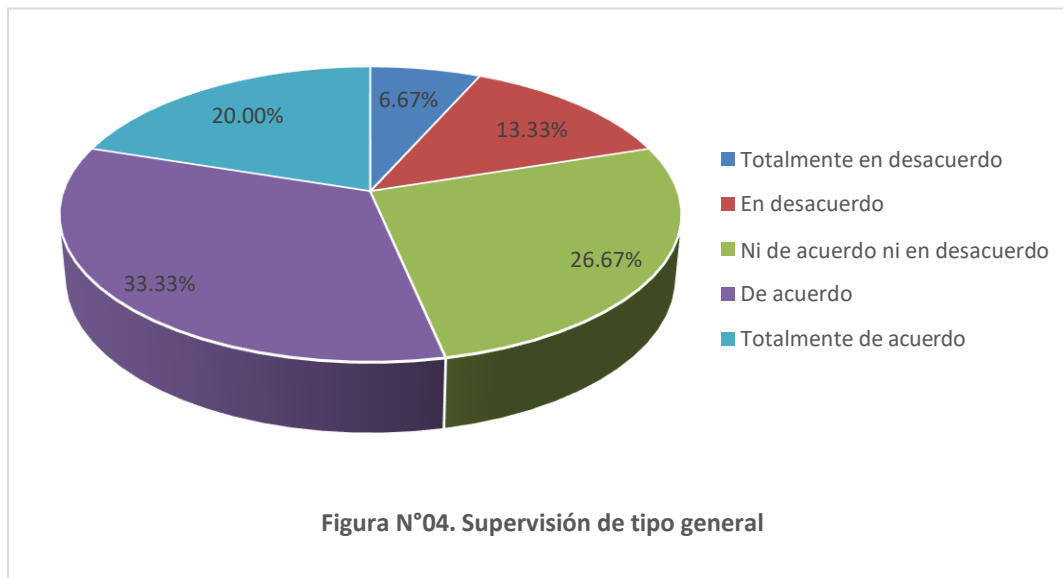
En la tabla y figura N° 3, apreciamos que en un 13.33% están en desacuerdo con que le permiten trabajar con autonomía dentro del área donde trabaja; en un 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 26.67% de acuerdo y en un 33.33% Totalmente de acuerdo.

4. ¿La supervisión que realiza su jefe es de tipo general?

Tabla N° 04

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	6.67%
En desacuerdo	2	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	5	33.33%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



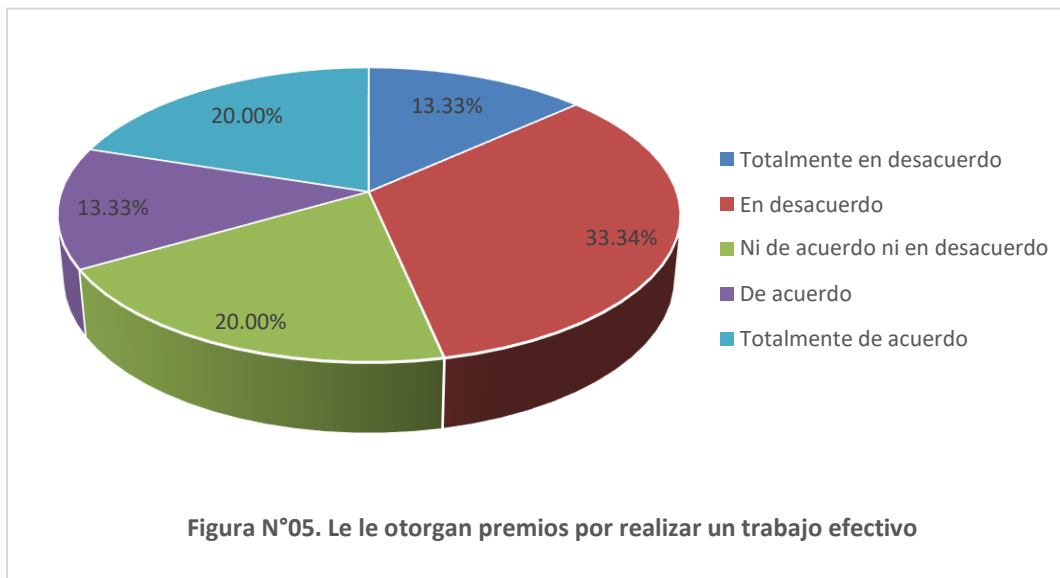
En la tabla y figura N° 4, apreciamos que en un 6.67% están totalmente en desacuerdo con que la supervisión que realiza su jefe es de tipo general; en un 13.33% en desacuerdo; en un 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 33.33% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

5. ¿La empresa donde labora le otorga premios por realizar un trabajo efectivo?

Tabla N° 05

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	2	13.33%
En desacuerdo	5	33.34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.00%
De acuerdo	2	13.33%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



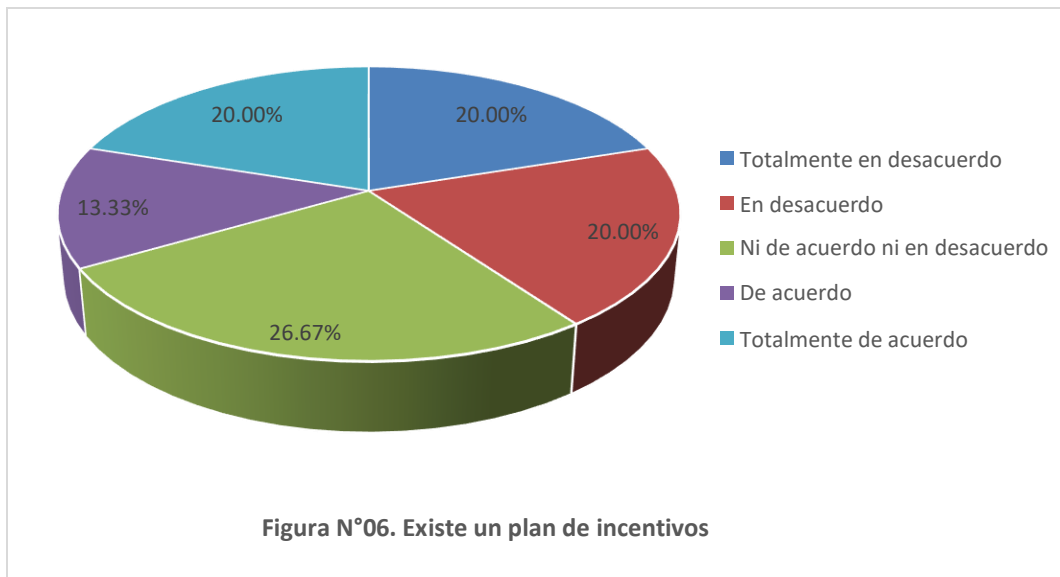
En la tabla y figura N° 5, apreciamos que en un 13.33% están totalmente en desacuerdo con que la empresa donde labora le otorga premios por realizar un trabajo efectivo; en un 33.34% en desacuerdo; en un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 13.33% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

6. ¿Existe un plan de incentivos dentro de la empresa?

Tabla N° 06

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	3	20.00%
En desacuerdo	3	20.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	2	13.33%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



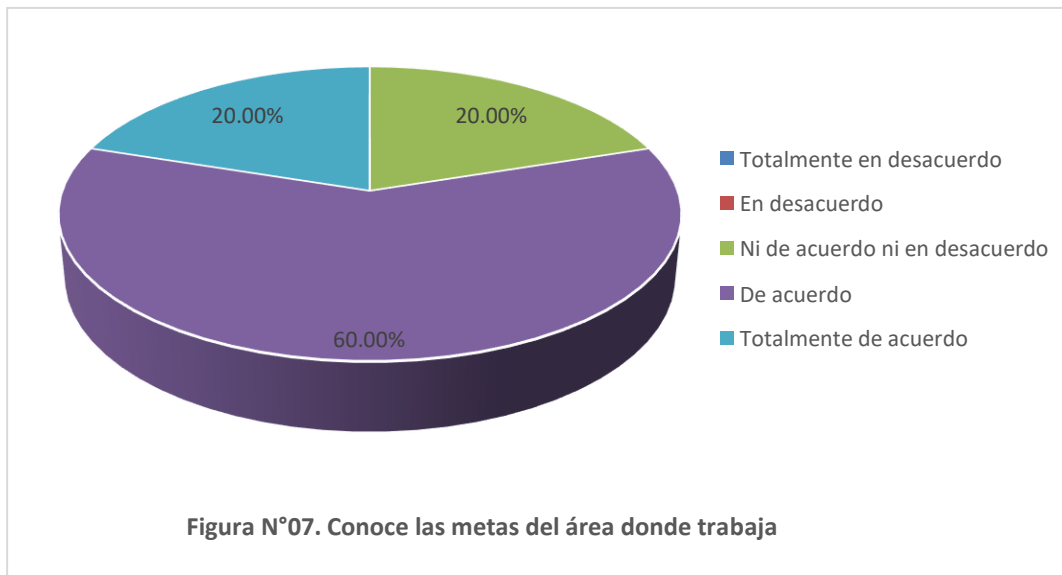
En la tabla y figura N° 6, apreciamos que en un 20% están totalmente en desacuerdo con que existe un plan de incentivos dentro de la empresa; en un 20% en desacuerdo; en un 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 13.33% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

7. ¿Conoce las metas del área donde trabaja y contribuye a lograrlas?

Tabla N° 07

Alternativas	Cantidad	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.00%
De acuerdo	9	60.00%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



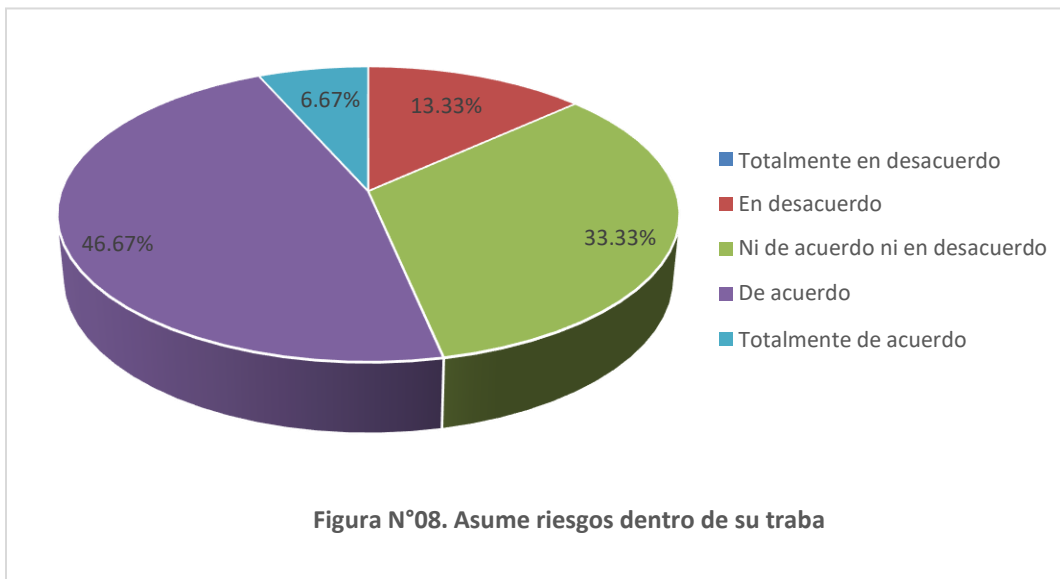
En la tabla y figura N° 7, apreciamos que en un 20% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que conocen las metas del área donde trabaja y contribuye a lograrlas; en un 60% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo

8. ¿Asume riesgos dentro de su trabajo para lograr los objetivos de la empresa?

Tabla N° 08

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	2	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33%
De acuerdo	7	46.67%
Totalmente de acuerdo	1	6.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 8, apreciamos que en un 13.33% están en desacuerdo con que se asumen riesgos dentro de su trabajo para lograr los objetivos de la empresa; en un 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 46.67% de acuerdo y en un 6.67% Totalmente de acuerdo.

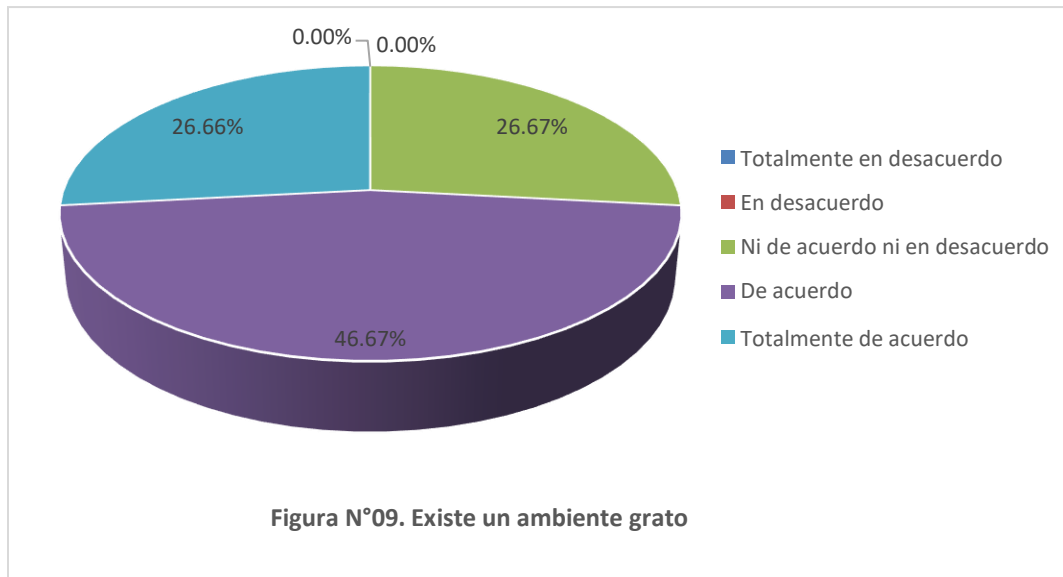
9. ¿Existe un ambiente grato dentro del área donde labora?

Tabla N° 09

Alternativas	Cantidad	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	7	46.67%
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>4</u>	<u>26.66%</u>
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



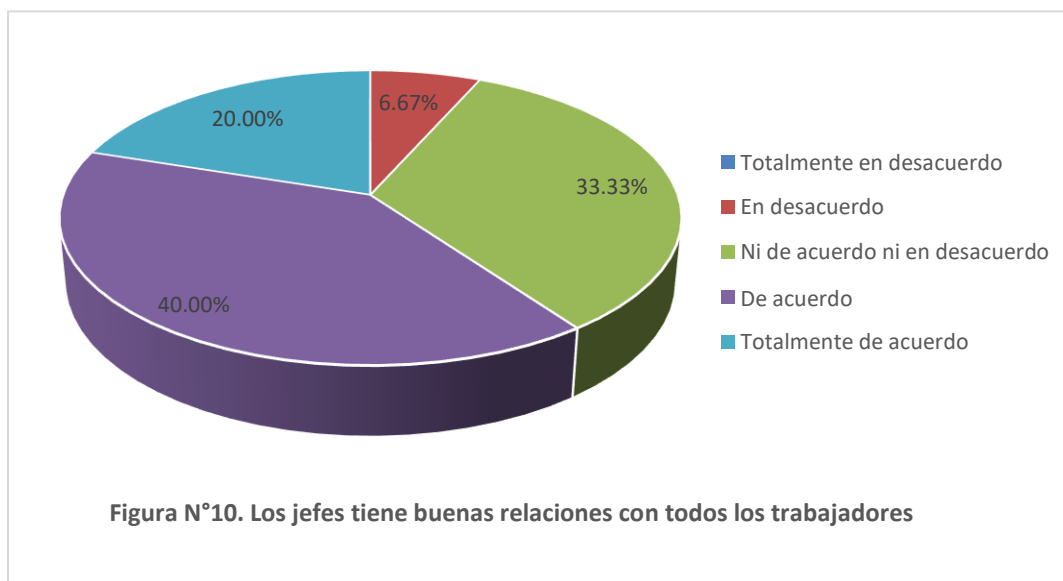
En la tabla y figura N° 9, apreciamos que en un 26.67% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que existe un ambiente grato dentro del área donde labora; en un 46.67% de acuerdo y en un 26.66% totalmente de acuerdo.

10. ¿Los jefes tiene buenas relaciones con todos los trabajadores del área a la que pertenecen?

Tabla N° 10

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	1	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33%
De acuerdo	6	40.00%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 10, apreciamos que en un 6.67% están en desacuerdo con que los jefes tiene buenas relaciones con todos los trabajadores del área a la que pertenecen; en un 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 40% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

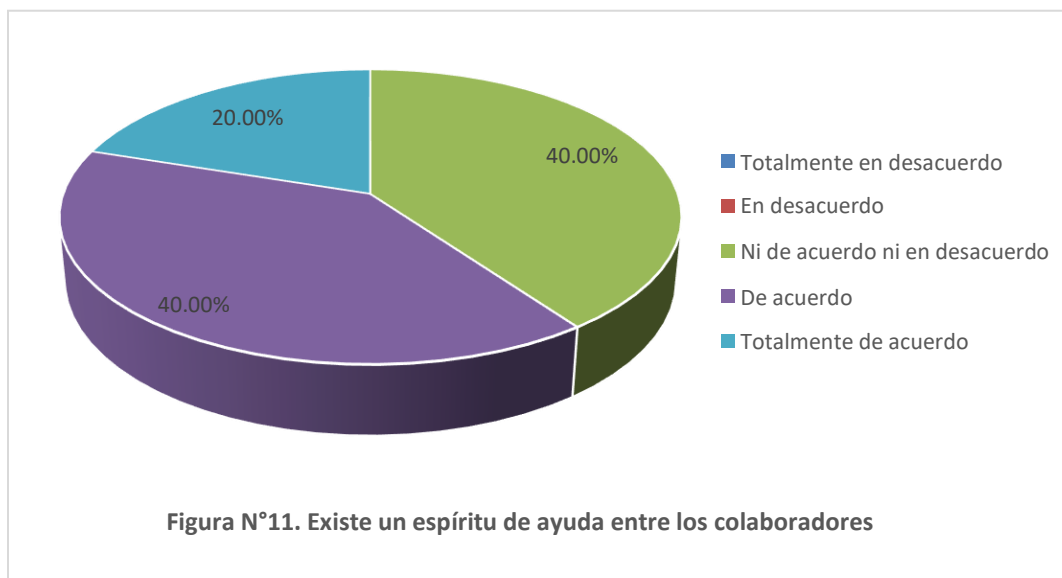
Resultados relacionados a analizar las dimensiones Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

11. ¿Existe un espíritu de ayuda entre los colaboradores del área en que trabaja?

Tabla N° 11

Alternativas	Cantidad	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00%
De acuerdo	6	40.00%
Totalmente de acuerdo	<u>3</u>	<u>20.00%</u>
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 11, apreciamos que en un 40% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que existe un espíritu de ayuda entre los colaboradores del área en que trabaja; en un 40% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

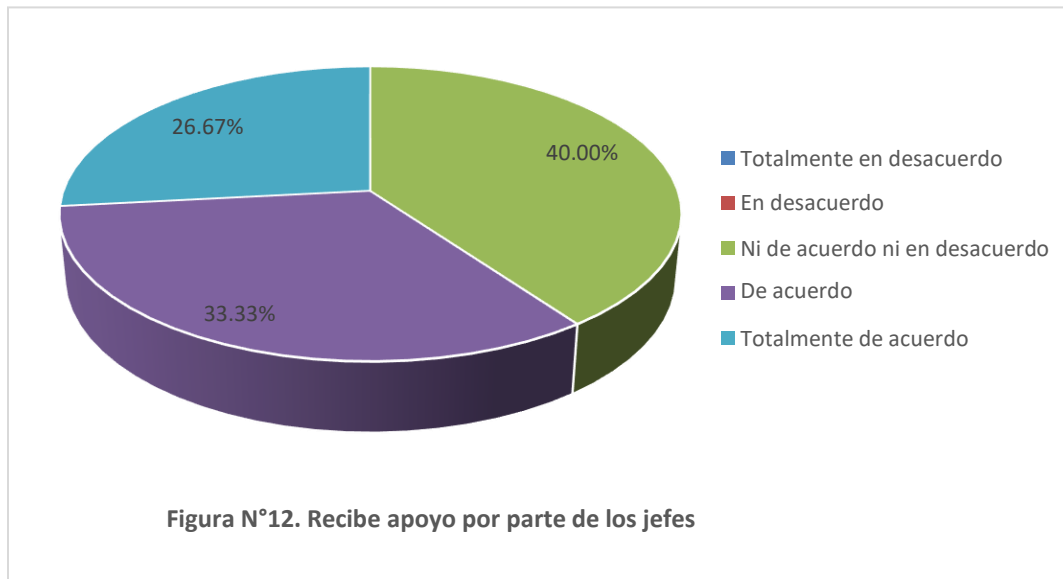
12. ¿Recibe apoyo por parte de los jefes cuando lo necesita?

Tabla N° 12

Alternativas	Cantidad	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00%
De acuerdo	5	33.33%
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>4</u>	<u>26.67%</u>
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



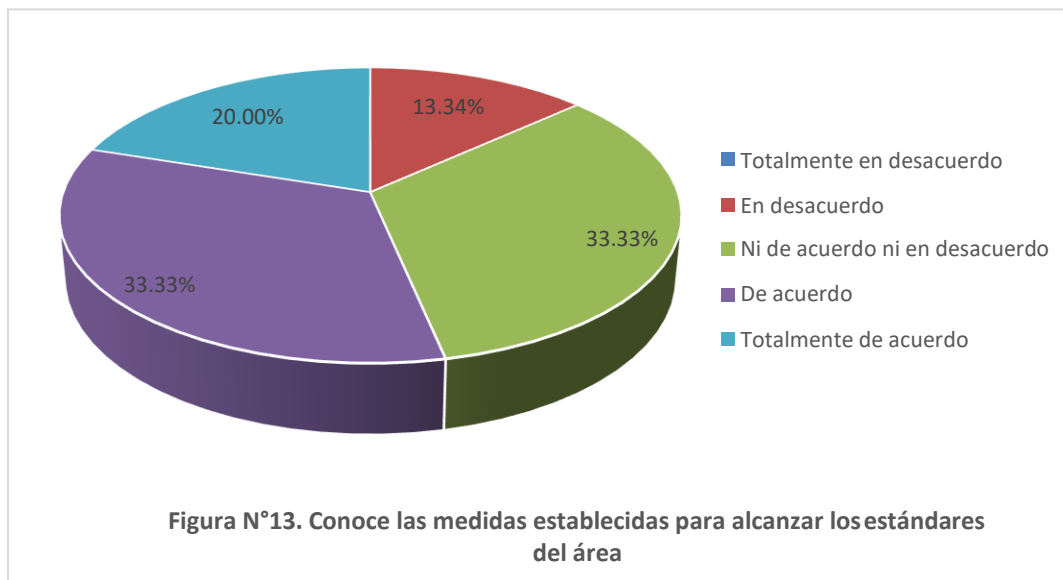
En la tabla y figura N° 12, apreciamos que en un 40% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que reciben apoyo por parte de los jefes cuando lo necesita; en un 33.33% de acuerdo y en un 26.67% totalmente de acuerdo.

13. ¿Conoce las medidas establecidas para alcanzar los estándares del área a la que pertenece?

Tabla N° 13

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	2	13.34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33%
De acuerdo	5	33.33%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



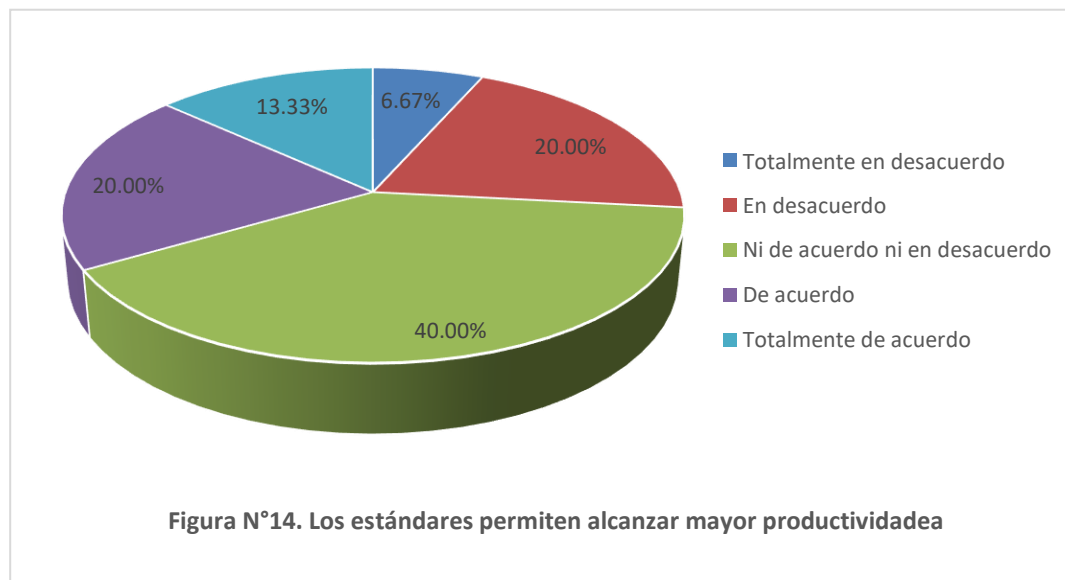
En la tabla y figura N° 13, apreciamos que en un 13.34% están en desacuerdo con que se conoce las medidas establecidas para alcanzar los estándares del área a la que pertenece; en un 33.33% están ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 33.33% de acuerdo y en un 20% totalmente de acuerdo.

14. ¿Los estándares fijados por la empresa permiten alcanzar mayor productividad?

Tabla N° 14

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	6.67%
En desacuerdo	3	20.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	40.00%
De acuerdo	3	20.00%
Totalmente de acuerdo	2	13.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



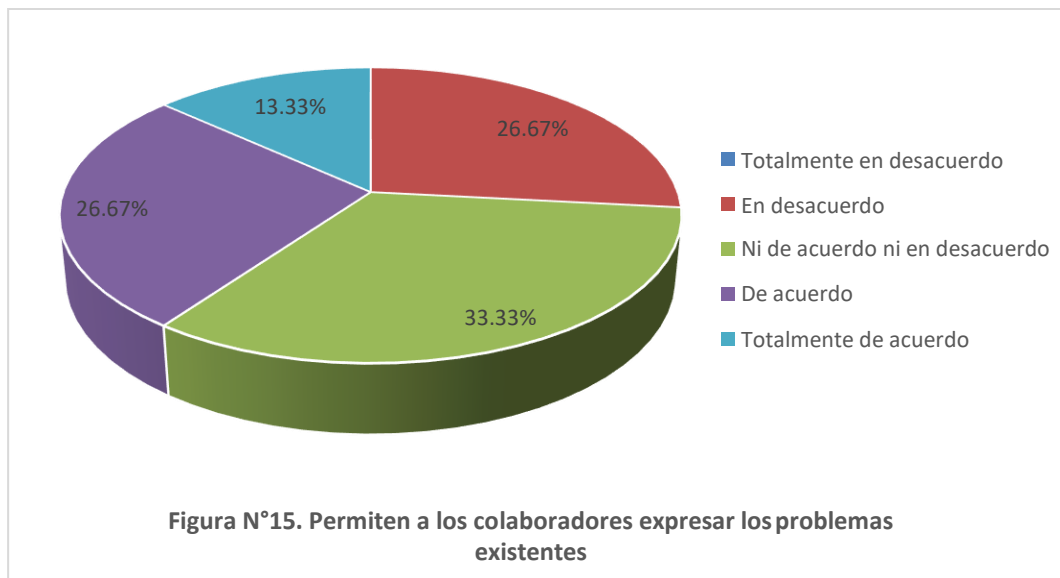
En la tabla y figura N° 14, apreciamos que en un 6.67% están totalmente en desacuerdo con que los estándares fijados por la empresa permiten alcanzar mayor productividad; en un 20% en desacuerdo; en un 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 20% de acuerdo y en un 13.33% Totalmente de acuerdo.

15. ¿Permiten a los colaboradores expresar los problemas existentes dentro del área de trabajo para tratar de solucionarlos?

Tabla N° 15

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	4	26.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33%
De acuerdo	4	26.67%
Totalmente de acuerdo	2	13.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



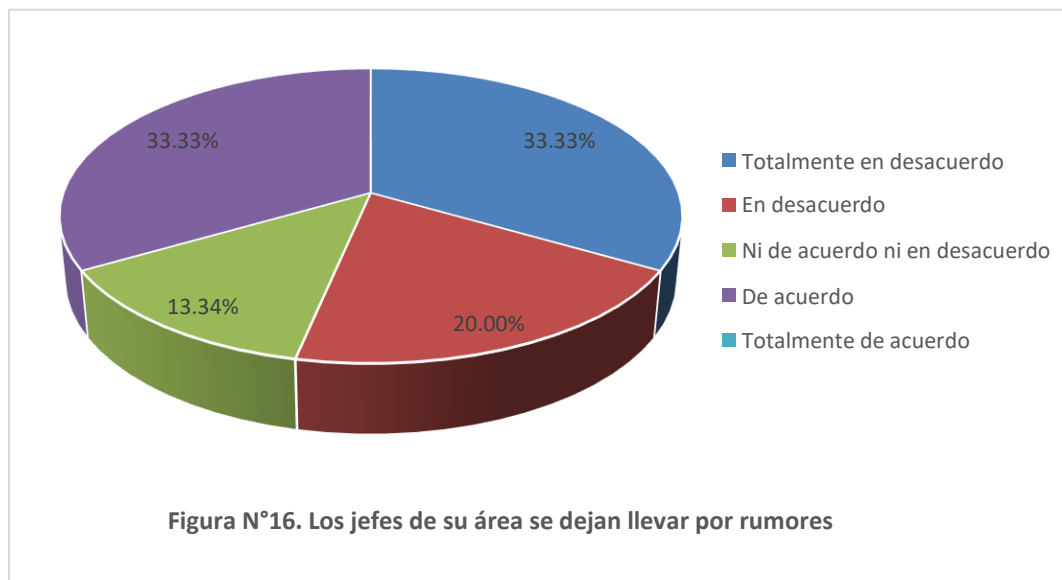
En la tabla y figura N° 15, apreciamos que en un 26.67% están en desacuerdo con que permiten a los colaboradores expresar los problemas existentes dentro del área de trabajo para tratar de solucionarlos; en un 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 26.67% de acuerdo y en un 13.33% Totalmente de acuerdo.

16. ¿Los jefes de su área se dejan llevar por rumores lo que ocasiona un conflicto?

Tabla N° 16

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	5	33.33%
En desacuerdo	3	20.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13.34%
De acuerdo	5	33.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



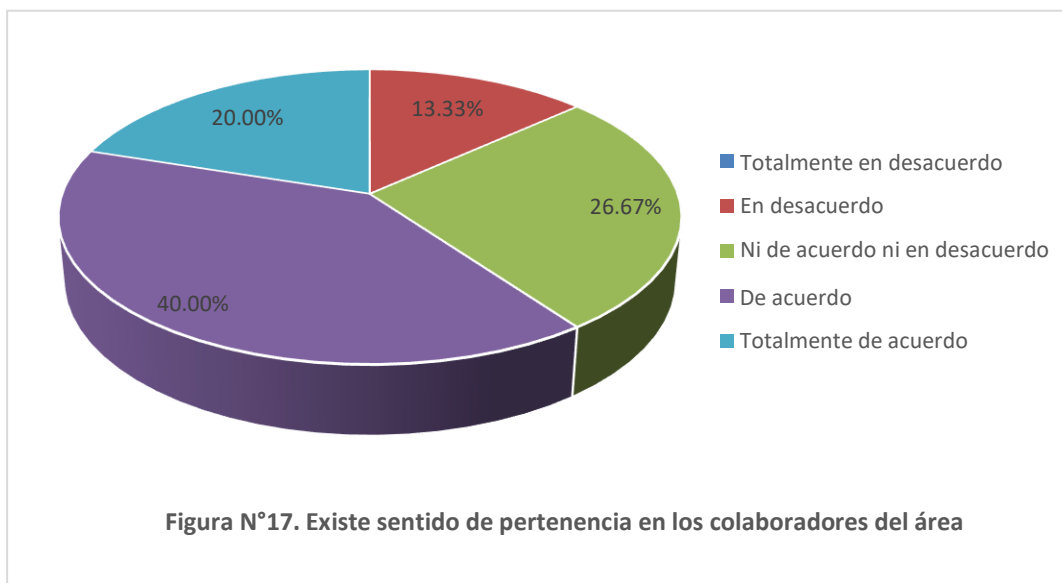
En la tabla y figura N° 16, apreciamos que en un 33.33% están totalmente en desacuerdo con que los jefes de su área se dejan llevar por rumores lo que ocasiona un conflicto; en un 20% en desacuerdo; en un 13.34% ni de acuerdo ni en desacuerdo y en un 33.33% de acuerdo.

17. ¿Existe un sentido de pertenencia en los colaboradores del área donde labora?

Tabla N° 17

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	2	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	6	40.00%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 17, apreciamos que en un 13.33% están en desacuerdo con que existe un sentido de pertenencia en los colaboradores del área donde labora; en un 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 40% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

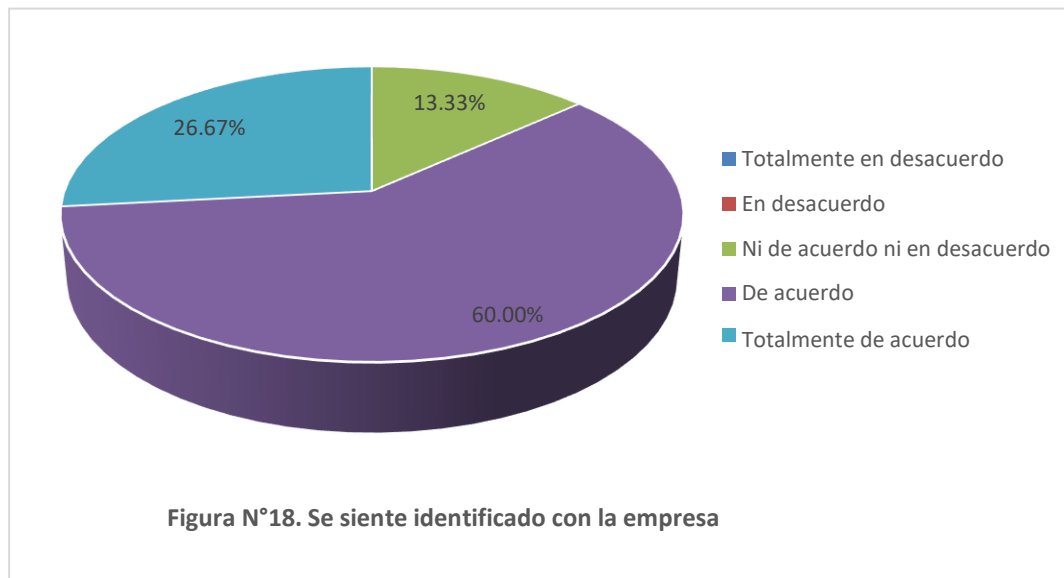
18. ¿Se siente identificado con la empresa donde la labora?

Tabla N° 18

Alternativas	Cantidad	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13.33%
De acuerdo	9	60.00%
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>4</u>	<u>26.67%</u>
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 18, apreciamos que en un 13.33% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con sentirse identificado con la empresa donde la labora; en un 60% de acuerdo y en un 26.67% Totalmente de acuerdo.

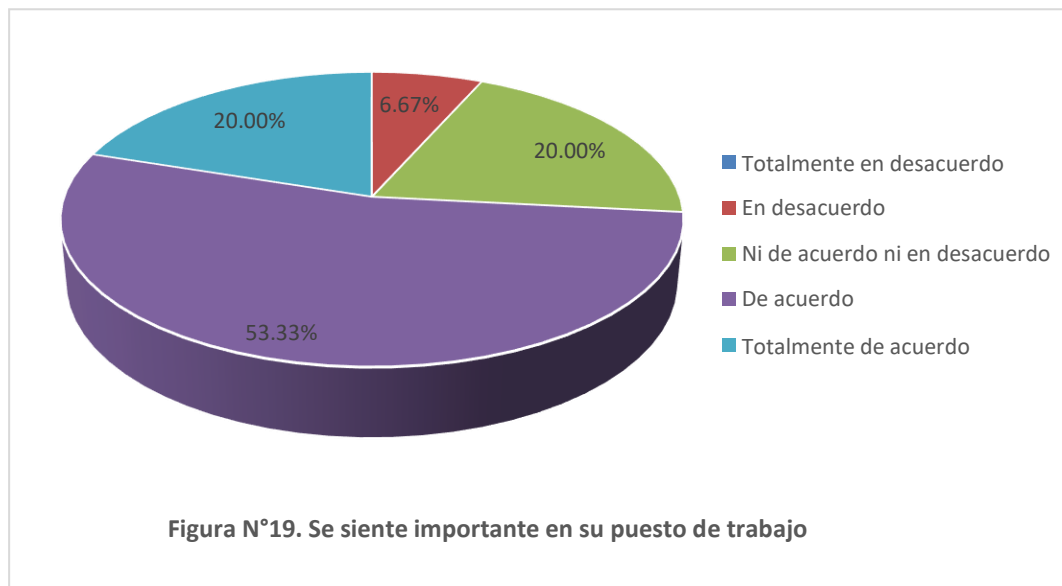
Resultados relacionados a describir las dimensiones reto del trabajo y sistema de recompensas justas de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

19. ¿Se siente importante en el puesto de trabajo que labora?

Tabla N° 19

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	1	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20.00%
De acuerdo	8	53.33%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 19, apreciamos que en un 6.67% están en desacuerdo con sentirse importante en el puesto de trabajo que labora; en un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 53.33% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

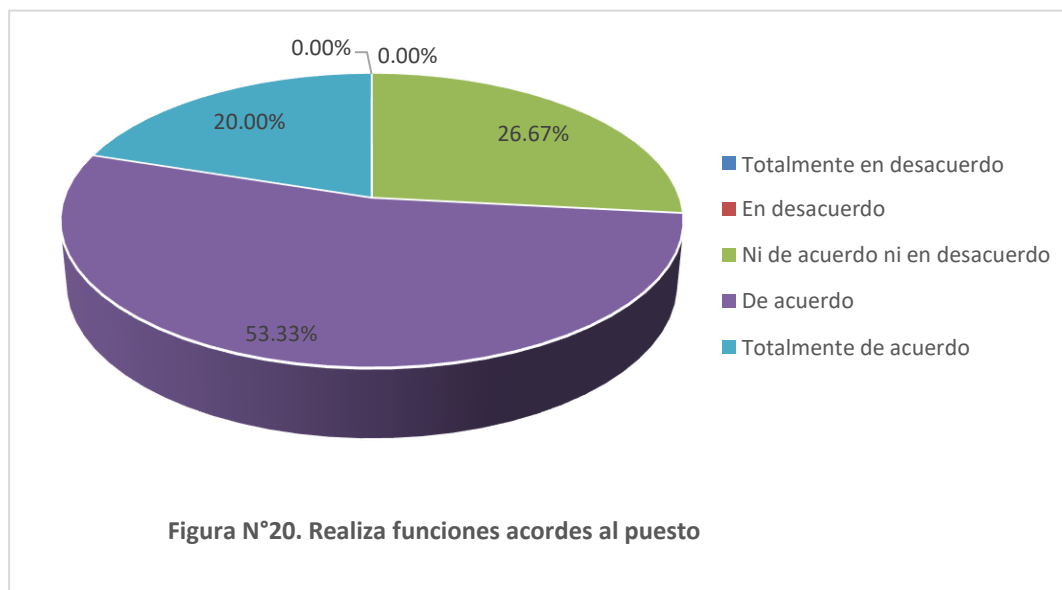
20. ¿Realiza funciones acordes al puesto que ocupa dentro de la empresa?

Tabla N° 20

Alternativas	Cantidad	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	8	53.33%
<u>Totalmente de acuerdo</u>	<u>3</u>	<u>20.00%</u>
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



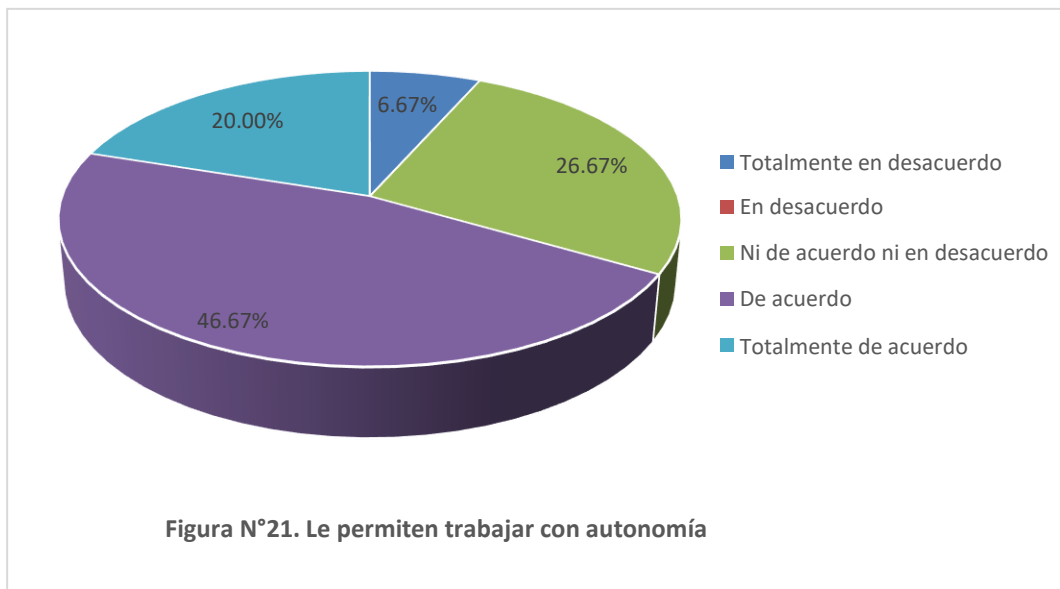
En la tabla y figura N° 20, apreciamos que en un 26.67% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que realiza funciones acordes al puesto que ocupa dentro de la empresa; en un 53.33% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

21. ¿Le permiten trabajar con autonomía en el área donde labora?

Tabla N° 21

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	7	46.67%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 21, apreciamos que en un 6.67% están totalmente en desacuerdo con que le permiten trabajar con autonomía en el área donde labora; en un 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 46.67% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

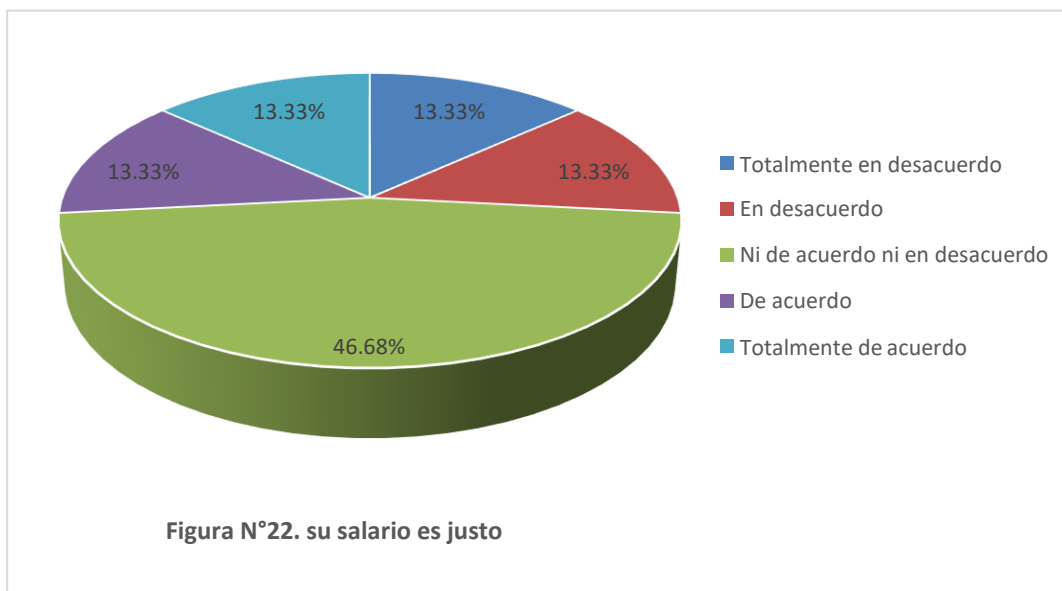
22. ¿Considera que su salario es justo por el trabajo que realiza?

Tabla N° 22

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	2	13.33%
En desacuerdo	2	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46.68%
De acuerdo	2	13.33%
Totalmente de acuerdo	2	13.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



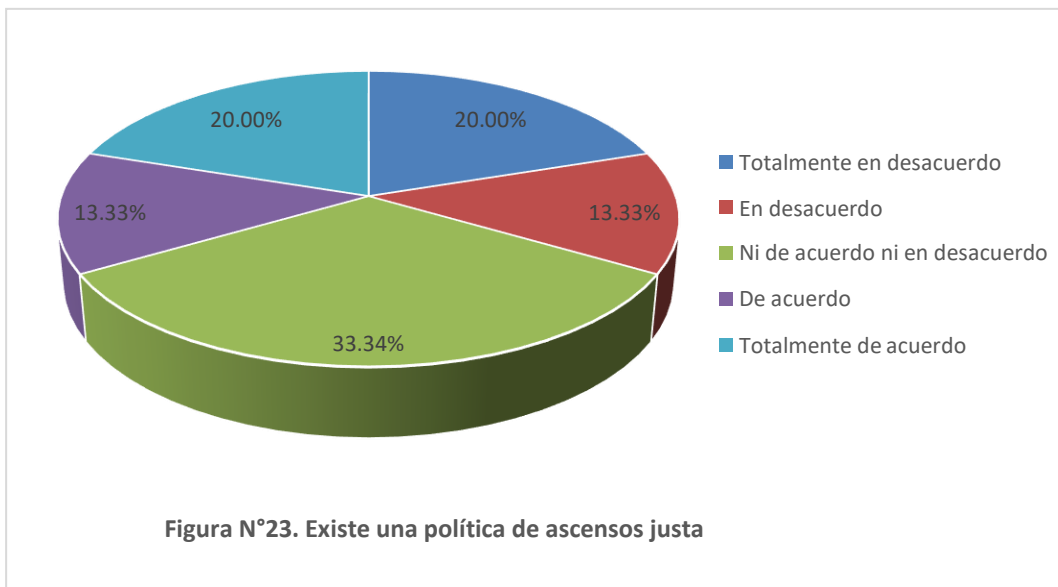
En la tabla y figura N° 22, apreciamos que en un 13.33% están totalmente en desacuerdo en considerar que su salario es justo por el trabajo que realiza; en un 13.33% en desacuerdo; en un 46.68% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 13.33% de acuerdo y en un 13.33% Totalmente de acuerdo.

23. ¿Existe una política de ascensos justa en la empresa donde labora?

Tabla N° 23

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	3	20.00%
En desacuerdo	2	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33%
De acuerdo	2	13.33%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 23, apreciamos que en un 20% están totalmente en desacuerdo en que existe una política de ascensos justa en la empresa donde labora; en un 13.33% en desacuerdo; en un 33.34% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 13.33% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

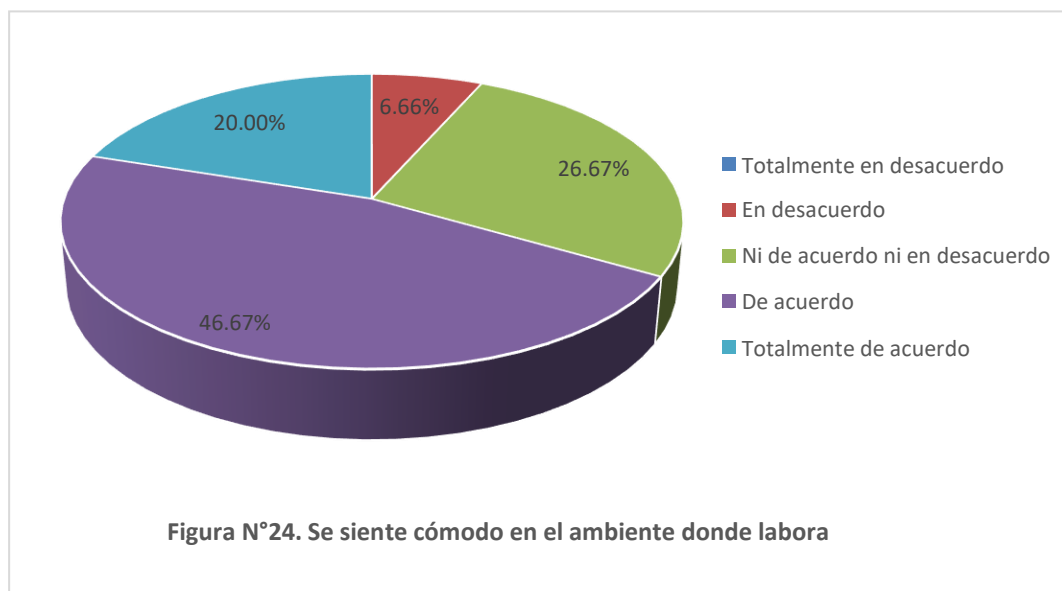
Resultados relacionados a analizar las dimensiones Condiciones favorables de trabajo y Colegas que brinden apoyo de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

24. ¿Se siente cómodo en el ambiente donde labora?

Tabla N° 24

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	1	6.66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	7	46.67%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



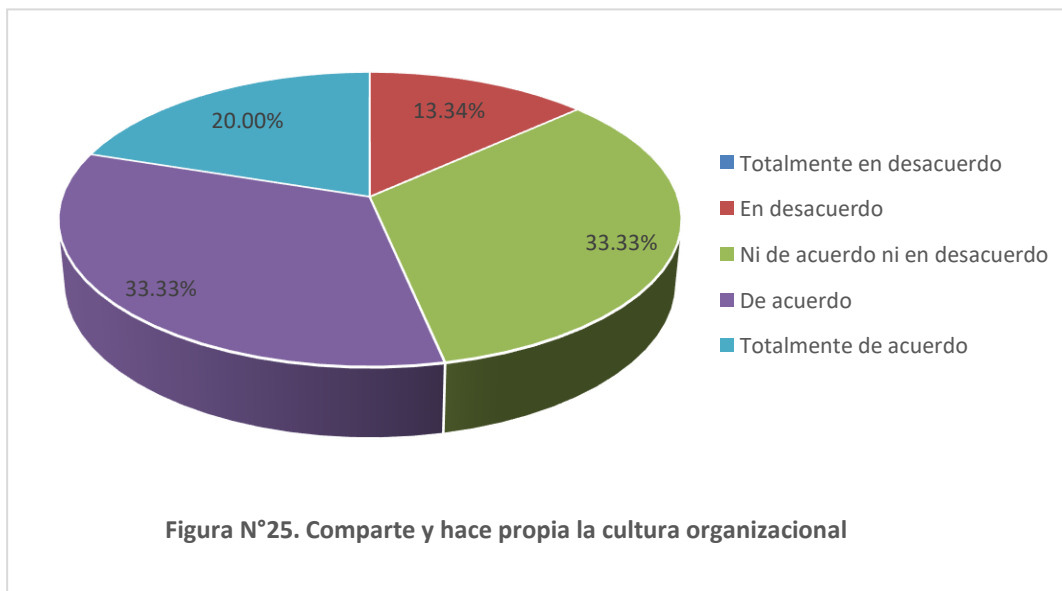
En la tabla y figura N° 24, apreciamos que en un 6.66% están en desacuerdo con que se siente cómodo en el ambiente donde labora; en un 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 46.67% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

25. ¿Comparte y hace propia la cultura organizacional de la empresa donde labora?

Tabla N° 25

Alternativas	Cantidad	%
En desacuerdo	2	13.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33%
De acuerdo	5	33.33%
Totalmente de acuerdo	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



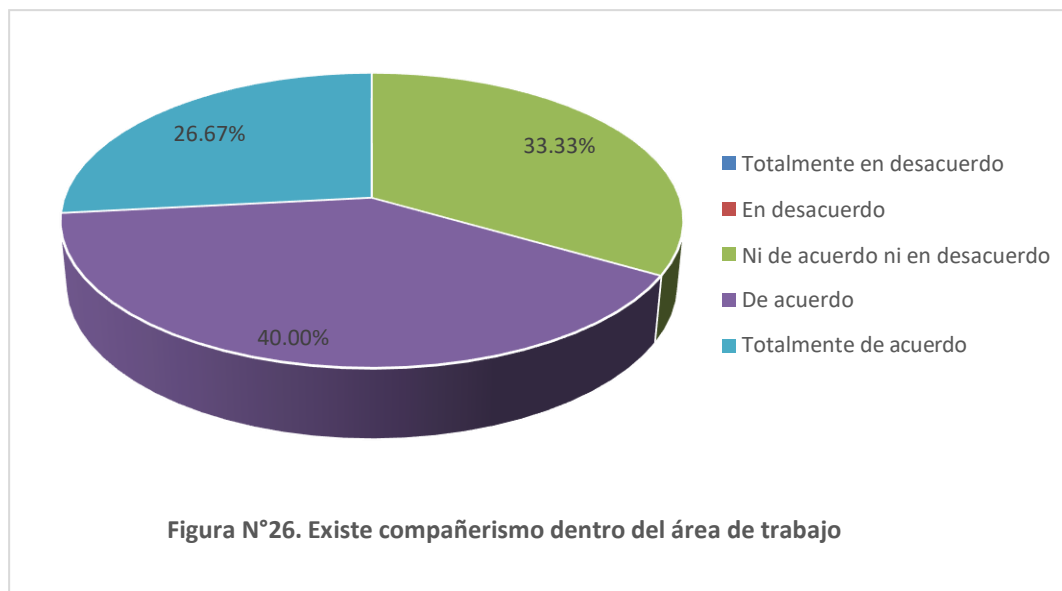
En la tabla y figura N° 25, apreciamos que en un 13.34% están en desacuerdo con que se comparte y hace propia la cultura organizacional de la empresa donde labora; en un 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 33.33% de acuerdo y en un 20% Totalmente de acuerdo.

26. ¿Existe compañerismo dentro del área de trabajo lo que le permite trabajar de manera agradable?

Tabla N° 26

Alternativas	Cantidad	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33.33%
De acuerdo	6	40.00%
Totalmente de acuerdo	4	26.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



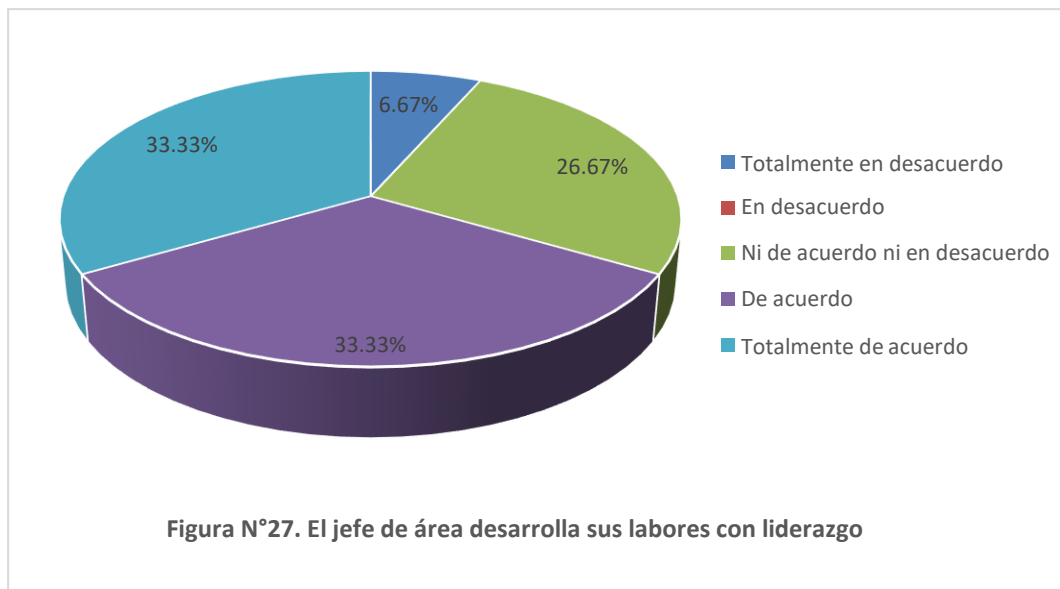
En la tabla y figura N° 26, apreciamos que en un 33.33% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que existe compañerismo dentro del área de trabajo lo que le permite trabajar de manera agradable; en un 40% de acuerdo y en un 26.67% Totalmente de acuerdo.

27. ¿El jefe de área desarrolla sus labores con liderazgo hacia sus colaboradores a cargo?

Tabla N° 27

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	1	6.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	5	33.33%
Totalmente de acuerdo	5	33.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 27, apreciamos que en un 6.67% están totalmente en desacuerdo con el jefe de área desarrolla sus labores con liderazgo hacia sus colaboradores a cargo; en un 26.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en un 33.33% de acuerdo y en un 33.33% Totalmente de acuerdo.

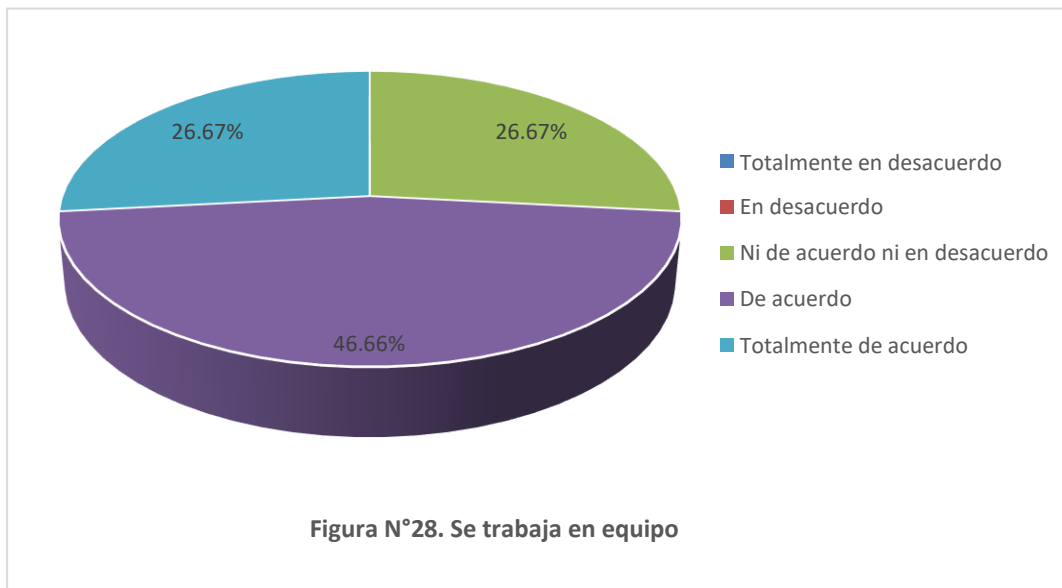
28. ¿Se trabaja en equipo dentro del área donde labora?

Tabla N° 28

Alternativas	Cantidad	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26.67%
De acuerdo	7	46.66%
Totalmente de acuerdo	4	26.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 28, apreciamos que en un 26.67% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se trabaja en equipo dentro del área donde labora; en un 46.66% de acuerdo y en un 26.67% Totalmente de acuerdo.

4. Análisis y discusión

Análisis y discusión de los resultados sobre describir las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío y relaciones del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

De acuerdo a los resultados apreciamos que en un 46.67% están de acuerdo con que les dan a conocer los documentos normativos: MOF, ROF, organigrama, etc. de la empresa donde trabajan; en un 33.33% están de acuerdo con que los trabajadores cumplen las reglas establecidas por la empresa; en un 33.33% están Totalmente de acuerdo con que le permiten trabajar con autonomía dentro del área donde trabaja; en un 33.33% están de acuerdo con que la supervisión que realiza su jefe es de tipo general; en un 33.34% están en desacuerdo con que la empresa donde labora le otorga premios por realizar un trabajo efectivo y en un 26.67% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que existe un plan de incentivos dentro de la empresa. (Ver tabla N°01, 02,04, 05 y 06). Al respecto considero que la institución debe afianzar aspectos que ayuden a mejorar la difusión de los documentos normativos para que los trabajadores puedan realizar sus labores en función a lo que le corresponde además no existe el aspecto de reconocimiento lo que hace que el personal no se sienta motivado y realice su trabajo solo por cumplimiento a la institución. Peralta (2002) señala que el clima contiguo con las estructuras y particularidades de las organizaciones y las personas que las conforman, constituyen un sistema de manera independiente y dinámico.

Encontramos que en un 60% están de acuerdo con respecto a que conocen las metas del área donde trabaja y contribuye a lograrlas; en un 46.67% están de acuerdo con que se asumen riesgos dentro de su centro laboral para conseguir los objetivos del ente; en un 46.67% están de acuerdo con que existe un ambiente grato dentro del área donde labora y en un 40% están de acuerdo con que los jefes tiene buenas relaciones con todos los trabajadores del área a la que pertenecen. (Ver tabla N°07, 08,09 y 10). Al respecto, considero que se debe tratar de fomentar y fortalecer un ambiente laboral agradable afianzando las relaciones entre jefes y

colaboradores lo que va permitir que los estos se sientan identificados con la institución y trabajen para alcanzar los objetivos de la misma. Millán y Montero (2017) concluyen que de la variable clima organizacional entre sus dimensiones de mayor valor fueron Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las que tuvieron menor valor estuvieron; Autorrealización con 3,851% e Inspección con 3,891%,

Resultados relacionados a analizar las dimensiones Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

Según el estudio encontramos que en un 40% están de acuerdo con que existe un espíritu de ayuda entre los colaboradores del área en que trabaja; en un 40% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que reciben apoyo por parte de los jefes cuando lo necesita; en un 33.33% están de acuerdo con que se conoce las medidas establecidas para alcanzar los estándares del área a la que pertenece y en un 40% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los estándares fijados por la empresa permiten alcanzar mayor productividad. (Ver tabla N°11, 12, 13 y 14). Al respecto considero que si los jefes de esta institución, no se convierten en líderes que motiven, comprometan a los trabajadores, además de establecer junto con su personal a cargo estándares que alcancen los objetivos de la institución; no se podrá alcanzar un clima laboral agradable. García (2007) refiere que el clima de una organización para cada una de las entidades en estudio se evaluó de manera distinta tomando en cuenta que predomina la percepción que hay sobre el ambiente laboral y el logro que se trata de cumplir dentro de cada una.

Según el estudio encontramos que en un 33.33% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que permiten a los colaboradores expresar los problemas existentes dentro del área de trabajo para tratar de solucionarlos; en un 33.33% están totalmente en desacuerdo con que los jefes de su área se dejan llevar por rumores lo que ocasiona un conflicto; en un 40% están de acuerdo con que existe un sentido de pertenencia en los colaboradores del área donde labora

y en un 60% están de acuerdo con sentirse identificado con la empresa donde la labora. (Ver tabla N°15, 16, 17 y 18). Al respecto considero, que los colaboradores en su mayoría se sienten identificados con la institución sin embargo se puede lograr una mayor aceptación si estuviese acompañado con el seguimiento y escucha de los jefes hacia sus colaboradores. Baldini (2018) concluye que hay distintos componentes del clima de la organización que son importantes realmente para optimizar las relaciones y la productividad de cada colaborador, lo que influirá en forma directa en el mejoramiento del servicio que brinda la empresa y también en su rentabilidad.

Resultados relacionados a describir las dimensiones reto del trabajo y sistema de recompensas justas de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

Encontramos en un 53.33% están de acuerdo con sentirse importante en el puesto de trabajo que labora; en un 53.33% están de acuerdo con que realiza funciones acordes al puesto que ocupa dentro de la empresa; en un 46.67% están de acuerdo con que le permiten trabajar con autonomía en el área donde labora; en un 46.68% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en considerar que su salario es justo por el trabajo que realiza y en un 33.34% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que existe una política de ascensos justa en la empresa donde labora. (Ver tabla N°19, 20, 21, 22 y 23). Al respecto señalo que en su mayoría los colaboradores valoran su puesto de trabajo y realizan su trabajo acorde a su puesto de trabajo; en el aspecto remunerativo no se encuentran de acuerdo con lo que se da en la institución. Vera, L. (2016). Señala que los elementos estudiados del clima organizacional estimadas con una calificación baja, fueron el reconocimiento y recompensa las que consiguieron un nivel menor a 3 en la escala de Likert y por lo que se consideran que impactan de forma negativa al clima de la organización y en las que el área de RRHH corresponderá encaminar sus esfuerzos para el progreso del ambiente en la organización.

Resultados relacionados a analizar las dimensiones Condiciones favorables de trabajo y Colegas que brinden apoyo de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

De acuerdo al estudio encontramos que en un 46.67% están de acuerdo con que se siente cómodo en el ambiente donde labora; en un 33.33% están de acuerdo con que se comparte y hace propia la cultura organizacional de la empresa donde labora; en un 40% están de acuerdo con que existe compañerismo dentro del área de trabajo lo que le permite trabajar de manera agradable; en un 33.33% están Totalmente de acuerdo con el jefe de área desarrolla sus labores con liderazgo hacia sus colaboradores a cargo y en un 46.66% están de acuerdo con que se trabaja en equipo dentro del área donde labora. . (Ver tabla N°24, 25, 26, 27 y 28). Al respecto considero que se debe fomentar el trabajo en equipo entre los colaboradores asimismo fortalecer la cultura organizacional de manera que los trabajadores se sientan identificados, satisfechos y cómodos de pertenecer a la institución donde laboran. Peralta (2002) refiere que el Clima Organizacional tiene una significativa correspondencia en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiéndola como el modelo general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Según el estudio encontramos en un 54.17% estar de acuerdo en las dimensiones del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.

De acuerdo a los resultados encontramos en un 60% de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019, están de acuerdo en las dimensiones de la satisfacción laboral

Encontramos que en promedio general un 51.11% de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019; señalaron estar de acuerdo de las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa del clima organizacional.

En promedio general un 66.67% manifestaron estar de acuerdo en relación a las dimensiones desafío y relaciones del clima organizacional del área de logística de la GSRLCC.

Encontramos que en promedio general un 40.42% de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019; señalaron estar de acuerdo de las dimensiones Cooperación y Estándares, del clima organizacional.

En promedio general un 60% manifestaron estar de acuerdo en relación a las dimensiones Conflicto e Identidad del clima organizacional del área de logística de la GSRLCC.

Encontramos que en promedio general un 54.66% de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019; señalaron estar de acuerdo de las dimensiones reto del trabajo y sistema de recompensas justas de la satisfacción laboral.

En promedio general un 65.33% manifestaron estar de acuerdo en relación a las dimensiones Condiciones favorables de trabajo y Colegas que brinden apoyo de la satisfacción laboral del área de logística de la GSRLCC.

Recomendaciones.

La gerencia del área de logística de la GSRLCC debe implementar un sistema de incentivos y reconocimientos para sus colaboradores de manera que permita motivar a su personal y mejorar el clima organizacional de la institución.

Diseñar estrategias que promuevan la cooperación entre los colaboradores del área de logística de la GSRLCC, lo que ayudará a mejorar un clima laboral dentro de la misma.

Fijar estándares de medición en el área de logística de la GSRLCC que permitan alcanzar los objetivos de la institución y difundirlos a todos los colaboradores.

Fortalecer la cultura organizacional de la GSRLCC lo que permitirá mejorar el desempeño laboral y logrará mayor identificación de los colaboradores con la institución.

Referencias Bibliográficas

- Aktouf, O. (1998). *La administración: entre tradición y renovación*. Cali. Artes Gráficas. Universidad del Valle.
- Baldini, L. (2018). *Clima organizacional del hotel Gran Palma de la ciudad de Piura en el año 2018*, Universidad de Piura.
- Celis, C. (2014) *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. Ensayo. Universidad Militar Nueva Granada. Medellín.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Clark, A. (1997). *Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?*. Labour Economics,
- Davis, K. y Newstrom, J. (1987). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 2ª edición. Editorial McGraw-Hill, México.
- Davis, K. Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. 11ava edición. México. McGraw-Hill
- Diario Los Andes (2015) *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito de las empresas*. Disponible en: <http://www.losandes.com.pe/oweb/Nacional/20150422/87933.html>
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) *Clima y Compromiso Organizacional*.
- Ellas, F. (2015). *El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C -2015*. Universidad Nacional de Piura”,
- García., G. (2007) *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo*. Disponible en: http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- Gibson, J.; Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2003). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*”. 1ª edición. Editorial McGraw-Hill, México.
- Goncalves, (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional*. México: Azteca.
- Hackman, J.y Oldham, K. (1975) *Motivation through thr design of work: A test of a theory*. Organizational Behavior and Human Performance.

- Hannoun, G. (2011) *Satisfacción Laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- House, R. y Mitchell, T. (1974). *Path goal theory of Leadership*. En J.M. Pennings (Ed.), *Decision Making: an organizational behavior approach* (pp. 81-97). Estados Unidos: Markus Wiener Publishing Inc.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México. McGraw-Hill.
- Márquez, M. (2011) *Satisfacción Laboral*. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>
- Maslow, A. (1970). *Motivación y Personalidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid.
- Millán, J. y Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016*, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Perú.
- Morillo, S. (2006). *Satisfacción laboral, descripción teórica de sus determinantes, dando punto de vista de la satisfacción laboral*. Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Noboa, A. (2011). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Macao, Uruguay. Universidad de la República de Uruguay
- Panta, E. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad De Marcavelica, 2015*, Universidad Nacional de Piura
- Peralta R. (2002) *El Clima Organizacional*. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Peralta, R. (2002) *El Clima Organizacional*. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Restrepo, S. (2016) *El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial*. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/323811973_El_clima_organizacional_y_su_relacion_con_el_desarrollo_humano_y_la_responsabilidad_social_empresarial
- Reyes, E. (2013). *Satisfacción laboral y clima organizacional en los institutos universitarios de tecnología públicos*, Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela

- Robbins, S. (1998), *Comportamiento Organizacional*. México. D.F., México, Prentice Hall, Octava edición.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª edición. México. Prentice Hall.
- Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México. Limusa
- Vallejos, M. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Vera, L. (2016). *El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario*, Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México
- Yenfri, C. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral del docente en Instituciones Educativas Públicas Nacionales*, Universidad del Zulia. Venezuela

Anexos

ANEXO N°01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA
<p>Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la GSRLCC, 2019.</p>	<p>¿Cómo es el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Describir cómo es el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío y relaciones del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019. - Analizar las dimensiones Cooperación, Estándares, Conflicto e Identidad del clima organizacional de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019. - Describir las dimensiones reto del trabajo y sistema de recompensas justas de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019. - Analizar las dimensiones Condiciones favorables de trabajo y Colegas que brinden apoyo de la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019 	<p>Existe un buen clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del área de logística de la GSRLCC, 2019.</p>	<p>La investigación que se realizará es de tipo descriptiva y diseño no experimental Se recoge información a través de la encuesta que se harán a la población de 15 colaboradores administrativos del área de logística de la Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna</p>

ANEXO N°2

ENCUESTA A COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA GSRLCC

Estimados colaboradores:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, en dar su opinión para el trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de colaboradores administrativos del área logística de la GSRLCC, 2019.”, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecúe a su criterio.

Para evaluar las variables, marcar una “X” en la alternativa de su preferencia del ítem correspondiente:

Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
1. ¿Le dan a conocer los documentos normativos: MOF, ROF, organigrama, etc. de la empresa donde trabaja?					
2. ¿Cumplen los trabajadores las reglas establecidas por la empresa?					
3. ¿Le permiten trabajar con autonomía dentro del área donde trabaja?					
4. ¿La supervisión que realiza su jefe es de tipo general?					
5. ¿La empresa donde labora le otorga premios por realizar un trabajo efectivo?					
6. ¿Existe un plan de incentivos dentro de la empresa?					
7. ¿Conoce las metas del área donde trabaja y contribuye a lograrlas?					
8. ¿Asume riesgos dentro de su trabajo para lograr los objetivos de la empresa?					
9. ¿Existe un ambiente grato dentro del área donde labora?					
10. ¿Los jefes tiene buenas relaciones con todos los trabajadores del área a la que pertenecen?					
11. ¿Existe un espíritu de ayuda entre los colaboradores del área en que trabaja?					
12. ¿Recibe apoyo por parte de los jefes cuando lo necesita?					
13. ¿Conoce las medidas establecidas para alcanzar los estándares del área a la que pertenece?					
14. ¿Los estándares fijados por la empresa permiten alcanzar mayor productividad?					

15. ¿Permiten a los colaboradores expresar los problemas existentes dentro del área de trabajo para tratar de solucionarlos?					
16. ¿Los jefes de su área se dejan llevar por rumores lo que ocasiona un conflicto?					
17. ¿Existe un sentido de pertenencia en los colaboradores del área donde labora?					
18. ¿Se siente identificado con la empresa donde la labora?					
VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL					
19. ¿Se siente importante en el puesto de trabajo que labora?					
20. ¿Realiza funciones acordes al puesto que ocupa dentro de la empresa?					
21. ¿Le permiten trabajar con autonomía en el área donde labora?					
22. ¿Considera que su salario es justo por el trabajo que realiza?					
23. ¿Existe una política de ascensos justa en la empresa donde labora?					
24. ¿Se siente cómodo en el ambiente donde labora?					
25. ¿Comparte y hace propia la cultura organizacional de la empresa donde labora?					
26. ¿Existe compañerismo dentro del área de trabajo lo que le permite trabajar de manera agradable?					
27. ¿El jefe de área desarrolla sus labores con liderazgo hacia sus colaboradores a cargo?					
28. ¿Se trabaja en equipo dentro del área donde labora?					

Gracias por su colaboración!