



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CRAC RAÍZ,
SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE SUS COLABORADORES
JAÉN - 2018**

Autor(es):

**Bach. Constantino Figueroa Idermi Nataly
Bach. Lozada Vásquez Luz Angélica**

Asesor:

MBA. Rivera Tantachuco, Ricardo

**Línea de Investigación:
Gestión y Competitividad**

**Pimentel – Perú
2018**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CRAC RAÍZ,
SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE SUS COLABORADORES
JAÉN - 2018**

Autor(es):

Bach. Constantino Figueroa Idermi Nataly

Bach. Lozada Vásquez Luz Angélica

Resumen

El presente trabajo realizado, determinó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la CRAC RAÍZ, mediante esta investigación se busca sugerir alternativas para mejorar los constructos en estudio.

El clima organizacional es entendido como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, por lo que el diseño utilizado fue el no experimental, de tipo cuantitativo y correlacional, se obtuvo la muestra de 22 colaboradores de CRAC RAÍZ, Los trabajadores participaron desarrollando el cuestionario como instrumento; identificando que el clima organizacional es medio o moderado y la satisfacción laboral es moderada, el análisis realizado mediante la estadística, señala mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.420 mostrando que existe relación positiva baja entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, correlación.

Abstract

The present work, determined that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the CRAC RAÍZ, through this research we try to suggest alternatives to improve the constructs under study.

The organizational climate is understood as the Perceptions shared by the members of an organization regarding the work, so the design used was non-experimental, quantitative and correlational, the sample was obtained the 22 employees of CRAC RAIZ, Workers participated by developing the questionnaire as an instrument; identifying that the organizational climate is medium or moderate and the job satisfaction is moderate, the analysis performed through statistics, indicated by the Pearson Correlation Coefficient is 0.420 showing that there is a low positive relationship between the variables organizational climate and job satisfaction.

Key words: organizational climate, job satisfaction, correlation.

Índice

I.	Introducción.....	11
1.1.	El problema de investigación.....	11
1.2.	Antecedentes de estudios	12
1.3.	Formulación del problema.	15
1.4.	Aspectos teóricos	15
1.4.1.	Clima Laboral	15
1.4.2.	Satisfacción Laboral	20
1.4.3.	Definición de términos básicos.....	29
1.5.	Objetivos.....	29
	Objetivo general	29
	Objetivos específicos	30
1.6.	Hipótesis	30
1.7.	Justificación.....	30
II.	Material y métodos.	31
2.1.	Tipo y diseño de investigación	31
2.2.	Población y muestra.....	31
2.3.	Variables	31
2.4.	Operacionalización de variables	32
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de la información	34
III.	Resultados.....	35
3.1.	Tablas y gráficos.....	35
3.2.	Estadística inferencial.....	80
3.2.1.	Logro de objetivos.....	80
3.2.2.	Análisis de las dimensiones.....	82
3.2.3.	Prueba de hipótesis	84
3.2.4.	Decisión estadística	85
IV.	Discusión	86
	Conclusiones.....	89
	Referencias Bibliográficas.....	90
	Anexos	92

Índice de Tablas

Tabla 1. Variable independiente	32
Tabla 2. Variable dependiente	33
Tabla 3. Género	35
Tabla 4. Edades de los encuestados.....	36
Tabla 5. Existencia de oportunidad de progresar en la institución.....	36
Tabla 6. Comportamiento con el éxito de la organización	37
Tabla 7. Apoyo del supervisor para superar los obstáculos que se presentan.....	38
Tabla 8. Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	39
Tabla 9. Existencia de trabajo colaborativo.....	40
Tabla 10. Interés del jefe por el éxito de sus empleados	40
Tabla 11. Mejora continua de los métodos de trabajo en la organización.....	41
Tabla 12. Flujo adecuado de información en la oficina	42
Tabla 13. Percepción sobre si los objetivos del trabajo son retadores	43
Tabla 14. Compromiso de los trabajadores con la organización.....	44
Tabla 15. Existencia de suficientes canales de comunicación.....	44
Tabla 16. Evidencia de trabajo en equipo bien integrado.....	45
Tabla 17. Definición clara de las responsabilidades y objetivos del puesto.....	46
Tabla 18. Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía.....	47
Tabla 19. Aprendizaje y desarrollo de actividades en las que se trabaja.....	47
Tabla 20. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.....	48
Tabla 21. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	49
Tabla 22. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	50
Tabla 23. La empresa promueve el desarrollo del personal	51
Tabla 24. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.....	52
Tabla 25. Hay clara definición de visión y valores en la institución.....	52
Tabla 26. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	53
Tabla 27. Se reconocen los logros en el trabajo	54
Tabla 28. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	55
Tabla 29. Existe un trabajo justo en la empresa	55
Tabla 30. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	56

Tabla 31. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	57
Tabla 32. La distribución del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores....	58
Tabla 33. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	59
Tabla 34. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	60
Tabla 35. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	61
Tabla 36. Me siento mal con lo que gano.....	62
Tabla 37. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.....	62
Tabla 38. Me siento útil con la labor que realizo	63
Tabla 39. El sueldo que tengo es bastante aceptable	65
Tabla 40. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.....	65
Tabla 41. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	66
Tabla 42. Me disgusta mi horario	67
Tabla 43. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	68
Tabla 44. Llevaste bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	69
Tabla 45. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.....	70
Tabla 46. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	70
Tabla 47. El horario de trabajo me resulta incómodo.....	71
Tabla 48. Me complacen los resultados de mi trabajo	72
Tabla 49. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	73
Tabla 50. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	74
Tabla 51. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	74
Tabla 52. Me gusta el trabajo que realizo.....	75
Tabla 53. Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	76
Tabla 54. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	77
Tabla 55. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	77
Tabla 56. Me gusta la actividad que realizo	78
Tabla 57. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	79
Tabla 58. Clima organizacional (agrupado)	80
Tabla 59. Satisfacción laboral (agrupado).....	81
Tabla 60. Correlación de las variables.....	82
Tabla 61. Dimensiones <i>del clima organizacional (agrupado)</i>	82
Tabla 62. Dimensiones de la satisfacción laboral (agrupado).....	83
Tabla 63. Estadística de la regresión	84

Tabla 64. Análisis de varianza.....	84
Tabla 65. Intercepción de variables.....	84
Tabla 66. Correlación de Pearson.....	85

Índice de Figuras

Figura 1. Genero de los encuestados	35
Figura 2. Edades de los encuestados	36
Figura 3. Oportunidad de progreso de la CRAC RAIZ.....	37
Figura 4. Compromiso con la organización.....	37
Figura 5. Apoyo del supervisor para supervisar los obstáculos que se presentan	38
Figura 6. Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.....	39
Figura 7. Existencia de trabajo colaborativo	40
Figura 8. Interés del jefe por el éxito de sus empleados.....	41
Figura 9. Mejora continua de los métodos de trabajo en la organización	41
Figura 10. Flujo adecuado de información en la oficina	42
Figura 11. Percepción sobre si los objetivos del trabajo son retadores.....	43
Figura 12. Compromiso de los trabajos con la organización	44
Figura 13. Existencia de suficientes canales de comunicación	45
Figura 14. Evidencia de trabajo en equipo bien integrado	45
Figura 15. Definición clara de las responsabilidades y objetivos del puesto	46
Figura 16. Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía	47
Figura 17. Aprendizaje y desarrollo de activación en las que se trabaja.....	48
Figura 18. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	48
Figura 19. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	49
Figura 20. La situación fomenta y promueve la comunicación interna.....	50
Figura 21. La empresa promueve el desarrollo del personal.....	51
Figura 22. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.....	52
Figura 23. Hay clara definición de visión, misión y valores en la industria	53
Figura 24. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	54
Figura 25. Se reconocen los logros en el trabajo.....	54
Figura 26. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	55
Figura 27. Existe un trabajo justo en la empresa.....	56
Figura 28. Se conocen los avances en otras áreas de la organización	57
Figura 29. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	58

Figura 30. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.....	59
Figura 31. Mi sueldo es muy bajo la labor que realizo.....	60
Figura 32. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	60
Figura 33. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.....	61
Figura 34. Me siento mal con lo que gano	62
Figura 35. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa	63
Figura 36. Me siento útil con la labor que realizo	64
Figura 37. El ambiente donde trabajo es confortable	64
Figura 38. El suelo que tengo es bastante aceptable.....	65
Figura 39. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	66
Figura 40. Prefiero tomar distancia con las personas con quien quiere trabajar	67
Figura 41. Me dignifica mi horario	68
Figura 42. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.....	68
Figura 43. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	69
Figura 44. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	70
Figura 45. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	71
Figura 46. El horario de trabajo me resulta incómodo.	72
Figura 47. Me complacen los resultados de mi trabajo	72
Figura 48. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	73
Figura 49. En el ambiente físico en que laboro me siento cómodo.....	74
Figura 50. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.....	75
Figura 51. Me gusta el trabajo que realizo	75
Figura 52. Me gusta el trabajo que realizo	76
Figura 53. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.....	77
Figura 54. Haciendo mi trabajo me siento bien con migo mismo.....	78
Figura 55. Me gusta la actividad que realizo	78
Figura 56. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.....	79
Figura 57. Clima organizacional (agrupado).....	80
Figura 58. Satisfacción laboral (agrupado).....	81
Figura 59. Dimensiones del clima organizacional (agrupado)	82
Figura 60. Factores de la satisfacción laboral (agrupado)	83

I. Introducción

1.1. El problema de investigación.

El ambiente en donde los colaboradores desarrollan sus funciones es denominado clima laboral, por lo que tiene que ser el más adecuado, en lo físico y emocional, pues al ser negativo, como en la mayoría de las organizaciones a nivel mundial, las que presentan ambientes negativos para realizar sus funciones; por lo que es deber del ápice estratégico, generar un ambiente motivador para los colaboradores, esto a través de una estructura física apropiada, comunicación eficaz, motivación y liderazgo. La percepción que muestren los colaboradores respecto a su ambiente laboral, será causante de un determinado clima laboral.

Se señala que la satisfacción laboral es conceptualizada como la actitud que tiene el individuo respecto a su propio trabajo, creada en los valores y creencias que el colaborador desarrolla, estas actitudes referidas suelen ser determinadas en su mayoría por las características actuales del cargo en el que se desempeñan.

El estar satisfecho en las empresas dependen de diversos factores, uno de ellos serán las condiciones laborales que la organización brinde, tema que no ha sido tomado en cuenta por los empresarios, requiriendo solo de ellos productividad y utilidades. La satisfacción en un centro laboral es importante para todo tipo de organización, sea pública o privada, con fines o sin fines de lucro; no solamente en el bienestar que se desea de los individuos donde quiera que laboren, sino en su productividad individual y colectiva; pues el clima laboral contribuirá con el escenario en el cual los colaboradores desarrollarán sus funciones.

El recurso importante con el que cuentan las compañías para lograr sus objetivos son los colaboradores, por lo tanto, se puede señalar también que puede influir en el comportamiento organizacional y en la satisfacción en el puesto de trabajo y en la organización.

Las modernas organizaciones en el país, buscan ser cada vez más competitivas debido a la alta rivalidad, promoviendo estrategias que generen ventajas por encima de su competencia en la producción de bienes y servicios que comercializan, por lo que

priorizan su enfoque principalmente en sus colaboradores y las condiciones laborales para su correcto desempeño.

CRAC RAÍZ es una empresa que busca construir oportunidades para familias emprendedoras, mejorando sus ingresos y calidad de vida a través del acceso a servicios financieros. Esta organización es conocedora de que el clima organizacional se relaciona estrechamente con la satisfacción de sus colaboradores la cual es manifestado en el desempeño que estos generan.

En este último año, el personal de la financiera ubicada en Jaén manifiesta cierto grado de insatisfacción laboral, según se percibe, a pesar de tener buenas condiciones por encima del promedio del mercado, por lo cual mediante esta investigación, busca identificar los aspectos negativos del clima organizacional y conocer si estos son la causa de insatisfacción laboral, con la finalidad de actuar sobre ellos, puesto que uno de los objetivos de la empresa es tener personal satisfecho que genere todo su potencial en beneficio de la organización.

1.2. Antecedentes de estudios

A nivel Internacional.

Quiñónez (2013) investigó “incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE)”, el objetivo fue determinar si el clima organizacional incide en el desempeño laboral, diagnosticando el clima organizacional de la PUCESE, la investigación fue descriptiva, se logró señalar que el clima organizacional es una herramienta estratégica importante para la gestión del recurso humano y para el desarrollo organizacional, determinando que incide el clima laboral en el desempeño de los colaboradores.

Deza (2011) en su investigación “Clima organizacional y su influencia en el rendimiento”, el estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal, el objeto del estudio fue identificar la influencia entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, la muestra se seleccionó mediante muestreo probabilístico de forma aleatoria simple, siendo en total 108 profesionales, concluyó que el clima organizacional influye en el

rendimiento laboral como también sobre la motivación de los profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Bellvitge.

Patiño (2004) en la tesis “Diagnóstico organizacional del Clima Laboral en la empresa el Talismán”, tuvo como objetivo identificar la relación de los colaboradores con los clientes y colaboradores con colaboradores, en una muestra de 46 colaboradores, determinando su hipótesis en que los colaboradores presentan buena relación con sus compañeros y clientes, concluyó afirmando su hipótesis en que el clima laboral en relación cliente-empleado y entre empleados es bueno, sin embargo la relación directivos empleados no es buena ya que no existe comunicación.

Nieves, F. (2003) “Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo Agustí Codazzi de Maracay, estudió la existencia de la relación entre clima organizacional y desempeño de los docentes en una institución educativa pública del Estado de Aragua”, la muestra estuvo compuesta por 95 profesores, el tipo de investigación utilizado fue descriptiva correlacional, no experimental; Se utilizó las escalas Efido y Evado y el cuestionario del Perfil del Clima Organizacional; los resultados obtenidos señalan que existe relación baja positiva y no significativa entre las variables de estudio según lo opinado por los docentes y alumnos.

Escorihuela (1999) realizó una investigación en una escuela militar con el objetivo de determinar el clima laboral en unidades educativas de la fuerza aérea venezolana, con la finalidad de que recaben información sobre algunos factores que talvez influyan en él. Se utilizó como muestra los oficiales, sub oficiales y aerotécnicos, concluyendo que no existen evidencias de problemas en cuanto al clima organizacional; sin embargo, existen deficiencias derivadas por la falta de motivación del personal, teniendo como indicios que el desempeño manifestado no es valuado y recompensado adecuadamente, así como que los sueldos no son equitativos con el esfuerzo realizado en el trabajo.

A nivel nacional

Casana (2015) en su tesis titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy” tuvo como objetivo analizar la relación entre ambas variables manifestadas, el diseño utilizado es no experimental y descriptivo, la muestra fue conformada por 174 trabajadores de los diferentes niveles de

la compañía, el instrumento utilizado es la escala de clima laboral cl-spc y para medir la satisfacción laboral la escala sl-spc; se propuso la hipótesis que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores, concluyendo que existe correlación altamente significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Fuentes (2012) en su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad”, el objetivo establecido fue determinar si satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores, concluyó que no existe influencia entre ambas variables de estudio, los individuos señalaron la existencia de satisfacción laboral alto, debido a que son reconocidos por su labor, muestran buenas relaciones con sus compañeros, cuentan con condiciones adecuadas del trabajo, la formalidad de las políticas de la organización están conformes a cada colaborador y el órgano judicial aplica un buen liderazgo.

Pelaes (2010) realizó la investigación “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, tuvo el objetivo de determinar si el clima organizacional tiene relación directa con la satisfacción del cliente, la muestra estuvo conformada por 200 individuos; la hipótesis fue que si existe relación directa entre ambas variables; la investigación concluyó que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente.

Palma, S. (2004) en su investigación “Diagnóstico del Clima Laboral en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana”, la muestra para el estudio fue de 1323 trabajadores de instituciones particulares y estatales de Lima Metropolitana. Concluyó esta investigadora que existen correlaciones positivas y significativas, percibiendo un clima laboral medio; las comparaciones promedio llevadas a cabo, señalaron que hay diferencias favorables de los colaboradores del género masculino de organizaciones privadas de producción y por los que ocupan cargos de dirección; el promedio inferior se focaliza en el grupo de individuos operarios de organizaciones de producción estatal.

Álvarez, S. (2001) realizó un estudio denominado “cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología”, el objetivo fue enfatizar lo importante que es la cultura y clima organizacional para determinar la eficacia de los colaboradores y el desarrollo del instituto. La muestra fueron la totalidad

de colaboradores del instituto. Concluyó que es desfavorable la cultura organizacional, ya que el nivel operativo no concierne con los valores y creencias de la institución; se visualiza que se resisten al cambio debido al estilo del líder siendo este autocrático, así mismo las funciones realizadas son muy controladas, careciendo de línea de carrera y desarrollo profesional, lo que propicia la alta rotación de personal competitivo, sea estable o contratado, migrando hacia mejores oportunidades.

1.3. Formulación del problema.

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de CRAC RAÍZ?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Clima Laboral

Enfoques.

Ruíz (2008) sostiene que el clima laboral ha sido analizado a lo largo de la historia desde tres enfoques distintos:

a.- Conjunto múltiple de atributos organizacionales.

Se enfocan características de la estructura de la empresa, entre ellas lo estable que debe de ser para influenciar de cierta manera en el comportamiento de los trabajadores, de acuerdo a su tamaño, representación gráfica, la forma de dirigir, etc.; lo señalado genera la estructura y fijan las interacciones, formando conjuntos que suelen ser referidos como tipos de clima.

Esto coincide con lo manifestado por Gan y Traginé (2006), señalando al clima laboral como un indicador esencial en una organización, la cual está condicionada por diversas cuestiones; desde normativas internas, hasta identificar y satisfacer a cada individuo con la función que realiza, sin aislar ciertos factores que promueven e identifican el ambiente o clima laboral.

b.- Conjunto de atributos individuales de los sujetos miembros de la organización.

Define al ambiente de trabajo como varios elementos personales del trabajador, encontrándose involucrados con valores, aspiraciones y demandas de los

colaboradores, dependiendo del ambiente y confianza que obtengan de la organización. Por lo expuesto, el clima laboral se relaciona con la satisfacción personal o del grupo que haya en una institución, señalando que el clima laboral es definido según las expectativas que mantiene cada uno de los individuos que se encuentra el ella. Así mismo, el clima laboral está formado por la cultura, los valores y la situación laboral en la que intervienen factores psicológicos presentes en una persona.

c.- Conjunto de características organizativas subjetivamente percibidas.

Resultante de los atributos de la organización, relacionados a la percepción subjetiva de cada individuo, como las necesidades, valores y aspiraciones de cada trabajador. Este concepto tiene como primordial elemento la interacción de las personas relacionadas entre ellos, mostrando lo importante de la interacción y la experiencia personal, lo que genera el llamado clima.

Se puede señalar que existe discrepancia en los tres enfoques, como también coincidencias, confirmando que el clima laboral es distinto entre las organizaciones.

Definiciones.

Se han generado una serie de definiciones que hoy se tiene del clima laboral, entre ellas:

Baguer (2012) sostiene que “es el ambiente de seres humanos en el cual los trabajadores de una empresa perciben características del ambiente donde desarrollan su trabajo lo que influye en su conducta”. En tal sentido, el clima laboral es desarrollado por ciertas características internas de una empresa, es decir como lo perciben los colaboradores.

Gan y Berbel (2007) definen como un “conjunto de percepciones que los integrantes de una empresa tienen basado en su experiencia en el interior de la organización”.

Así mismo, definen como un atributo de la empresa en el que se constituyen variables psicológicas y organizacionales; estas señalan las acciones de las personas en la organización.

Las presentes definiciones están referidas a la percepción que cada trabajador cree como elemento primordial en su trabajo, siendo subjetivamente su realidad. Sin embargo se adopta lo que define Palma (2004), señalando que “el clima laboral es referido a lo que perciben los colaboradores con respecto a donde laboran”. Estas dependen de las distintas acciones, interacciones y experiencias adquiridas por cada persona. Es así que el clima organizacional muestra la relación entre las características individuales y de la organización

Factores del clima laboral.

Según Palma (2004) los factores determinantes del clima laboral realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC”; son 5:

Autorrealización.

Percepción del trabajador en cuanto a que el medio donde se desempeña favorezca el desarrollo personal y profesional, con expectativas de crecimiento y avance futuro, de esa manera sentirse realizados.

Escudero (2011) hace referencia a la jerarquía de las necesidades de Maslow, en la cual existe el deseo por superación y satisfacerse desarrollando su potencia individual, es así que al sentir que llegaron al nivel más alto, salen adelante y realizan sus actividades correctamente; teniendo este como el más importante, pues el trabajador incrementa su desempeño laboral.

Involucramiento laboral.

Identificación del trabajador acerca de los valores de la empresa y lo comprometidos que están para lograr su desarrollo, aportando a lograr los objetivos establecidos en la organización y el desempeño apropiado que permita proporcionar mejores productos.

Frías (2001) señala que el trabajador se involucra laboralmente si adhiere y tiene conocimiento de los objetivos de la organización, comprometiéndose con su empresa para incrementar su desempeño.

Supervisión.

El trabajador brinda apreciaciones en cuanto al control del superior en sus funciones laborales, promoviendo la orientación y apoyo en las labores diarias, mejorando la productividad y calidad de los productos.

Cabe precisar que la supervisión, genera en los trabajadores tensión y estrés, lo que incrementa el desempeño en su trabajo.

Comunicación.

Percepción de los colaboradores en cuanto a la fluidez, claridad, velocidad, precisión y que la información sea coherente, pertinente y relativa al a lo que se realiza internamente en la organización, como el servicio a los usuarios y/o consumidores, mejorando las relaciones con sus compañeros.

Cuadrado (2007) manifiesta que la productividad se incrementa si es que existe comunicación efectiva entre los individuos, y es decreciente el rendimiento si la comunicación va en distintas direcciones, pues no se tienen cercana relación contacto con jefes de otras áreas.

Condiciones laborales.

Se informa acerca de las condiciones que la empresa otorga a los colaboradores en cuanto a los recursos para realizar efectivamente sus actividades. Al mencionar este factor, no solo es pensar en el pago, sino en diferentes recursos que se necesitan para un trabajo efectivo, estando la empresa obligada a ofrecer, para incrementar su desempeño organizacional. Así mismo se señala que la remuneración es de suma importancia, pues los sueldos medios e ínfimos contribuyen a un clima laboral desfavorable, no permitiendo obtener los resultados esperados, indicando que si el salario es alto no necesariamente son motivadores e incrementen el desempeño laboral.

Dimensiones del clima laboral.

Litwin y Stinger (2009) señalan que en una organización están presentes dimensiones (nueve), las cuales sustentan el clima laboral; estas son:

Estructura.

Percepción de la cantidad de burocracia referente a procedimientos, trámites u otros limitantes a los que están expuestos al desarrollar sus funciones. Está directamente relacionada en cumplir con todas las formalidades que la organización ha señalado.

Responsabilidad.

Sentimiento de autonomía al tomar decisiones y que están concernidas con su labor. Valorada si la supervisión es general y no específica, sintiendo que son autónomos.

Recompensa.

Los individuos perciben la recompensa ante un trabajo realizado efectivamente.

Reto.

Son los desafíos del trabajo. Valorando los riesgos en el logro de objetivos.

Relaciones.

Interacción asertiva con diferentes niveles de la organización y un clima agradable para realizar las funciones.

Cooperación.

Concerniente al apoyo de los jefes y compañeros.

Estándares.

Control basado en estándares de desempeño, siendo este utilizado de acuerdo a lo planificado.

Conflictos.

Discrepancias ya la solución de problemas cuando aparezcan.

Identidad.

Compromiso que tiene el colaborador con su trabajo y la empresa.

1.4.2. Satisfacción Laboral

Davis y Newstrom (2003) define como sentimientos y emociones que pueden ser favorables o también desfavorables percibidos por los colaboradores acerca de su trabajo.

La satisfacción se relaciona con:

a.- Dedicación al trabajo.

Nivel en el cual los trabajadores se identifican en su labor, invirtiendo tiempo y esfuerzo, considerándolo importante en su vida. Contar con un trabajo en el cual se sienta satisfecho y productivo, es importante para la autoestima de los individuos.

Los trabajadores muy abocados en su trabajo creen y son promotores de la ética, presentan necesidad de crecer y ser partícipes en las decisiones. Como resultado, no faltan o tienen tardanzas, muestran disposición para trabajar jornadas largas y buscan un alto rendimiento.

b.- Compromiso organizacional.

Considerado como la lealtad que tienen los trabajadores. Nivel de identificación hacia la organización y su participa activa en esta; es decir cuando el trabajador tiene disposición de permanecer por mayor tiempo en la empresa; así mismo están dispuestos a lograr los objetivos y de apoyar a la misión de la empresa.

En los colaboradores más antiguos existe un mayor compromiso, El empleado asiste a su centro laboral, cumple con las políticas de la empresa y se evidencia baja rotación, sus conocimientos más amplios del puesto, produce clientes leales, los que contactan con clientes potenciales

convirtiéndolos en clientes.

c.- Estado de ánimo en el trabajo.

En los trabajadores los sentimientos son muy cambiantes, ciertas actitudes se consideran estados de ánimo en el centro laboral. Si el estado de ánimo es positivo, es predecible la satisfacción laboral y de los clientes, menor rotación y trabajo en equipo.

Robbins y Coulter (2005) refieren características en los colaboradores que afecta su percepción: necesidades, valores y los rasgos personales.

Así también existen aspectos en el trabajo que afecta la percepción del colaborador: comparaciones sociales con los trabajadores, características de anteriores trabajos y los grupos que son referentes.

Las características influyentes que percibe el colaborador son las condiciones en el centro de labores, compañeros, el control, oportunidades de progreso, seguridad y retribución.

El estar satisfecho o insatisfecho en el trabajo brota cuando en trabajador tiene información certera de la empresa, sin embargo la satisfacción es cambiante como se ha manifestado anteriormente.

Causas de la satisfacción laboral.

La satisfacción en el centro laboral depende de la significancia de las labores que el colaborador realice. Esa labor puede ser origen de felicidad o desagrado del individuo.

La satisfacción puede depender de factores los cuales sean congruentes con valores de las personas, éxito profesionalmente alcanzado, responsabilidad, aspiraciones, libertad para realizar su trabajo, etc. Si el profesional siente que es elevada su calidad de vida, estará más satisfecho y disminuirá el ausentismo. Otros buscarán ser reconocidos o estarán en búsqueda de socializarse. Esto trata de que la persona esté satisfecha.

Consecuencias de la satisfacción laboral.

La satisfacción puede tener consecuencias negativas en la persona, puede afectar a su familia mediante actitudes desfavorables, a su vida y en sí mismo. Puede relacionarse con su salud psicológica y promover la salida y ausentismo del personal.

La consecuencia importante es el ausentismo; otras de consecuencias pueden ser la introversión, falta de creatividad, se resisten al cambio, salida, disminución en la productividad, accidentabilidad y escaso trabajar en equipo.

Robbins (2004) señala que hay consecuencias que determinan la satisfacción laboral, siendo abordadas en lo personal o en la empresa; así mismo lo que determina la satisfacción laboral son las expectativas en el centro de labores y la carrera profesional.

a.- Años de carrera profesional.

Cuando aumenta la edad cronológica de los empleados, se incrementa la satisfacción en el trabajo. Esto es manifestado hasta la jubilación, disminuyendo drásticamente la satisfacción en este periodo. Así mismo, se reduce la satisfacción laboral en los trabajadores que en promedio tienen 6 meses a 2 años, pensando que el trabajo no satisface sus necesidades tal como los espera.

b.- Expectativas laborales.

Los trabajadores tienen expectativas del futuro trabajo. Al buscar trabajo, las expectativas son influenciadas por la información que recaban de sus pares y otros.

Las expectativas se mantienen hasta que ingresan en una organización. La satisfacción es producida si es cumplida las expectativas. Y si no son cumplidas, el individuo muestra insatisfacción.

Existen factores como la supervisión y la formalidad, influyen contundentemente en la satisfacción de los colaboradores. A mismo los determinantes que se describen contribuyen con una ventaja competitiva.

Los factores que determinan la satisfacción en los colaboradores es el reto al realizar el trabajo, recompensas equitativas, condiciones para realizar un buen trabajo, apoyo de pares y ser compatible el puesto con la persona.

Niveles de satisfacción laboral.

Se encuentran:

Satisfacción general

Indicador que siente el colaborador en los diferentes procesos de su labor.

Satisfacción por facetas

Satisfacción relacionada a beneficios, reconocimientos, condiciones para realizar las actividades, control, compañeros, políticas y normas de la organización. La satisfacción guarda relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores; es menester precisar que la satisfacción de los individuos es relativa, pues están relacionadas a diferentes factores.

Al principio cuando envejecen los trabajadores, suelen estar satisfechos, posteriormente la satisfacción baja, pues está cercana la jubilación.

Robbins afirma que la satisfacción es mejor en pequeñas empresas, pues las grandes presionan al personal, alterando procesos de mejora para la organización.

Condiciones favorables de trabajo.

Salinas (2005) señala que, al desarrollar alguna tarea es necesario cuidar física y mentalmente al colaborador, cuidándolo en todo momento de factores que puedan perjudicarlo.

Una condición importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir que de la cantidad de luz dependerá la efectividad del empleado. Esto es importante ya que una baja iluminación puede afectar los nervios y la vista.

Otro factor es el ruido, aspecto importante pues deteriora su salud y audición del colaborador

El ambiente en el cual se desempeñan es importante para la satisfacción organizacional, ya que este interactúa con maquinaria utilizada y la actividad de cada colaborador. Estas condiciones suministran bienestar de los individuos en el trabajo y trasciende en su desempeño.

Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo.

Robbins (2005) refiere que resaltan las características del puesto de trabajo y su importancia para determinar la satisfacción del individuo. Hackman y Oldham propusieron un cuestionario a cientos de empleados, encontrando dimensiones tales como:

Variedad de habilidades. Cuando el puesto tiene diversas actividades para desarrollar el trabajo, usando distintas habilidades por parte del trabajador.

Identidad de la tarea. Proceso o función observándolo desde el inicio hasta su culminación.

Significación de la tarea. Cuando el puesto influye sobre las labores y vida de otros individuos.

Autonomía. Cuando el colaborador programa su trabajo y utiliza recursos suficientes para realizarlo.

Retroalimentación del puesto mismo. Cuando el colaborador se informa si es que su productividad es efectiva.

Estas dimensiones perturban la satisfacción en el trabajo. Los individuos prefieren labores donde haya condiciones y retos con el fin de generar satisfacción. Por lo tanto, las estrategias como el enriquecimiento del puesto, puede aumentar la satisfacción de los colaboradores. Tener en consideración que el reto debe ser realista, pues el irreal frustraría al trabajador.

Sistemas de recompensas justas.

Existen las extrínsecas e intrínsecas en la satisfacción laboral. Las primeras

son ofrecidas según el esfuerzo y desempeño de los trabajadores, como los ascensos y salarios, reconocimientos del jefe inmediato. Las segundas son las que se experimentan en su interior.

Este debe ser justo para que los trabajadores estén satisfechos, ser claros y permanecer de acuerdo a sus expectativas. Además percibe la justicia comparando su desempeño con el de otros colaboradores, percibiendo equidad o inequidad.

Satisfacción con el salario

Los sueldos y salarios, incentivos y gratificaciones son señalados como la compensación que los trabajadores reciben a cambio de su labor.

El área de personal promueve la satisfacción, buscando mantener, retener y desarrollar una fuerza laboral con alto desempeño.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.

Los ascensos brindan desarrollo personal, genera responsabilidad incrementando el estatus de la persona. Es importante la percepción respecto a políticas de la empresa, si esta es justa, será favorable hacia su satisfacción.

La poca satisfacción afecta la productividad y produce el deterioro del entorno donde se desempeñan; incrementando los conflictos, ausentismo y salida de la empresa.

Los trabajadores que se encuentran satisfechos hablan bien de la empresa, ayudan a sus compañeros y superan las expectativas laborales, incrementando su esfuerzo.

Efectos de la satisfacción laboral.

Robbins (2004) sostiene que a los administradores les interesa su impacto en el desempeño de los trabajadores. Se ha tomado interés, mediante investigaciones del impacto de la satisfacción en la productividad del colaborador, ausentismo y rotación.

Satisfacción y productividad.

Si un trabajador se siente feliz, este generará mayor productividad; esto se manifiesta en la relación que existe entre la satisfacción y productividad. Señalándose que existe relación fuerte si el trabajador no está muy supervisado o limitado a ciertos factores del ambiente externos. Los estudios más validados es que señalan que la productividad promueve satisfacción, más que inversamente.

Los colaboradores que se encuentran satisfechos, son más eficaces que los individuos que se encuentran con menor satisfacción, las investigaciones se han enfocado en las personas más que en organizaciones.

Satisfacción y ausentismo

La causa principal de ausentismo son las enfermedades, pues si los colaboradores se encuentran insatisfechos, es muy probable que falten al trabajo señalando como motivo una enfermedad. Los colaboradores insatisfechos casi nunca planean su ausencia; las faltas voluntarias son concurrentes en algunos grupos de y ocurren durante la semana. El ausentismo no voluntario puede ser predecible, como el de una intervención hospitalaria, se puede minimizar por intermedio de exámenes médicos anteriores a su contratación.

Otra forma de mostrar su insatisfacción con el trabajo es llegar tarde, estos son un tipo de ausentismo de periodos cortos, siendo minutos hasta horas. Esto impide que se realice las labores en el tiempo establecido, creando conflictos interpersonales, aunque haya razones para llegar tarde; estos retrasos señalan actitudes desfavorables que hay que tener en cuenta.

Satisfacción y rotación.

La satisfacción guarda negativa relación con la rotación de personal, siendo más alta que la del ausentismo. Existen factores como las condiciones laborales, mejores oportunidades de trabajo, etc. son restricciones de que incentivan a dejar el trabajo. Un moderador de la relación satisfacción-

rotación es el nivel de desempeño del trabajador. La satisfacción es importante para pronosticar la rotación de los que desarrollan un mayor desempeño. Pues los gerentes realizan esfuerzos para mantener a sus talentos, incrementando sus sueldos, reconociéndolos y desarrollándolos

Es una realidad que se hace poco por conservar a los talentos, incluso se presiona para que se vayan. Por lo tanto, la satisfacción en el puesto de trabajo influye en los colaboradores de bajo desempeño para su continuidad en la empresa.

La actitud hacia la vida, reprime la relación satisfacción-rotación. Pues ciertas personas por lo general se quejan más que otros, y hay menos probabilidad que se retiren por la insatisfacción con su labor, que de aquellos que presentan actitud hacia la vida.

Cómo expresan los empleados su insatisfacción.

Son manifestadas por las quejas, insubordinación, robos y desatención a sus labores.

Son cuatro respuestas que difieren entre sí:

Salida. Abandono de la empresa, incluyendo la renunciar y búsqueda de un nuevo trabajo.

Voz. Mejorar las condiciones laborales, analizando la problemática con el jefe y distintas maneras del accionar del sindicato.

Lealtad. Optimismo de que las condiciones mejoren, defendiendo a la empresa de críticas, confiando en que la administración hará lo acertado.

Negligencia. Permiten que se empeoren las condiciones como el incremento del ausentismo o retrasos, mínimos esfuerzos y mayores errores.

Koontz y Weihrich (2004) señala que la satisfacción es referida a lo experimentado cuando se ha logrado un objetivo, es decir la satisfacción de los colaboradores es el resultado de lo que se ha experimentado en el trabajo.

Modelo dinámico de la satisfacción laboral.

Se interpreta a la satisfacción como el resultante del proceso en el que actúan una persona y su situación de trabajo, donde intervienen variables como el control o el poder que regulan tal interacción y, por lo tanto, poder influir en la situación laboral; llegando el individuo a diversas formas de satisfacción laboral, siendo estas:

La satisfacción laboral progresiva. El colaborador aumenta sus aspiraciones con la expectativa de que conseguirá ascendentes niveles de satisfacción.

La satisfacción laboral estabilizada. El trabajador conserva su grado de aspiraciones.

La satisfacción laboral resignada. Disminuye el colaborador su grado de aspiraciones para convenir a las condiciones del trabajo.

La insatisfacción laboral constructiva. El colaborador está insatisfecho y mantiene sus aspiraciones buscando dominar y solucionar la situación para tolerar la frustración.

La insatisfacción laboral fija. El trabajador muestra aspiraciones y no busca el dominio de la situación para dar solución a los problemas.

La pseudo-satisfacción laboral. El trabajador se encuentra frustrado y percibe que los problemas no se solucionarán, manteniendo el grado de aspiraciones.

De acuerdo a lo revisado, se puede manifestar que la Satisfacción Laboral es una actitud importante hacia el trabajo, pues presenta un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores. Así mismo, sostienen que el grado de satisfacción está determinado por la brecha establecida entre lo que el colaborador obtiene y lo que espera recibir.

Escala para medir la Satisfacción Laboral SL-SPC.

La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite evaluar la actitud hacia el trabajo, identificando que tan agradable o lo contrario es para el trabajador su actividad de trabajo. Esta escala se basa en la teoría motivacional, adicionando a las teorías relacionadas con la discrepancia y dinámica. Esta diagnostica el nivel de satisfacción hacia las labores y hacia: (a) significancia de la tarea, (b) condiciones laborales, (c) reconocimiento, y (d) beneficios económicos. La escala contiene el escalamiento de Likert y está conformada por 27 ítems, positivos y negativos. El valor de estos se realiza con la técnica señalada, con puntajes de 1 a 5, según sea el ítem negativo o positivo; obteniendo una cifra total entre 27 y 135 puntos.

1.4.3. Definición de términos básicos

Clima. - circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación.

Clima Organizacional. - percepciones que comparten los miembros de la organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que se desarrolla, las relaciones con los compañeros en el entorno a él y las diferentes regulaciones formales que afectan al referido trabajo.

Satisfacción. - sentimiento de placer o bienestar cuando se ha cubierto un deseo o una necesidad.

Satisfacción laboral. - sensación grata sobre el trabajo que uno realiza, surgiendo a partir de la evaluación de sus características.

1.5. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de influencia que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa CRAC RAÍZ.

Objetivos específicos

- a. Identificar el nivel del clima organizacional de la empresa CRAC RAÍZ.
- b. Identificar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CRAC RAÍZ.
- c. Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de CRAC RAÍZ.

1.6. Hipótesis

Existe influencia significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la CRAC RAÍZ.

1.7. Justificación

Es necesario que en todo momento las empresas favorezcan un clima organizacional para todos los involucrados en su estructura laboral. Ambos ambientes, internos y externos, determinan el origen del clima en las empresas, por consiguiente, en la medida de su mejora o retroceso será el avance de las relaciones entre factores y su posterior incidencia en el ambiente de trabajo. Cabe señalar que, si una empresa no muestra un clima laboral favorable, estará en desventaja con otras, pues proporcionará mejor calidad de servicios o relaciones en todo ámbito, permitiendo mejorar el desempeño de esta.

La percepción que tienen los colaboradores del clima laboral va de acuerdo a factores que pueden influir rotundamente en el desempeño de sus labores cotidianas, manifestándose en la satisfacción y esfuerzo al realizar sus actividades; por lo que con la presente investigación se brindará a la organización herramientas necesarias para poder identificar el clima laboral en la organización y la satisfacción de sus colaboradores, con la finalidad de que se apliquen estrategias de mejoras en el ambiente de trabajo, las cuales generen en la empresa trabajadores con alto grado de satisfacción, los cuales generen productividad y rentabilidad a la organización; también beneficiará a los gerentes o propietarios de otras organizaciones, teniendo como referencia este estudio y puedan resolver su problemática relacionada a este estudio, para de esta forma logren sus objetivos planteados.

II. Material y métodos.

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es cuantitativo, este enfoque prueba hipótesis basado en la medición y análisis mediante la estadística.

Diseño de investigación

No experimental, pues no se manipularon las variables, observando los fenómenos como se encuentran para analizarlos

Transversal, ya que recolección de datos se realiza en un solo momento.

Correlacional, buscando determinar la relación entre las variables de estudio.

2.2. Población y muestra

Se utilizó la técnica no probabilística compuesta por los colaboradores de la CRAC, quienes al ser 22 se tomaron la totalidad para el estudio.

2.3. Variables

Variable dependiente:

Satisfacción laboral

Variable independiente:

Clima organizacional

2.4. Operacionalización de variables

Las variables independiente y dependiente se muestran en las tablas 1 y 2.

Tabla 1. *Variable independiente*

Clima Organizacional				
Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrum.
Percepciones que comparten los individuos de una organización respecto al trabajo	Autorrealización	Desarrollo en la organización	1	Escala SPC
			6	
			15	
			16	
			19	
			23	
	Involucramiento laboral	Compromiso con la empresa	2	
			10	
			20	
			21	
			24	
	Supervisión	Acompañamiento y control	3	
			7	
			13	
			17	
			14	
	Comunicación	Comunicación e interrelación	4	
			8	
			11	
			25	
			18	
			26	
	Condiciones laborales	Recursos para realizar el trabajo	5	
			9	
			12	
			22	
			27	

Tabla 2. *Variable dependiente*

Satisfacción laboral				
Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrum.
Sensación grata sobre el trabajo propio, que surge a partir de la evaluación de sus características	Significación de la tarea.	Impacto sobre la vida y trabajo de las personas	3	C U E S T I O N A R I O
			4	
			7	
			18	
			21	
			22	
			25	
			26	
			1	
	Condiciones de trabajo.	Integridad física y mental	8	
			12	
			14	
			15	
			17	
			20	
			23	
			27	
	Reconocimiento personal y social.	Motivación	6	
			11	
			13	
			19	
			24	
	Beneficios económicos	Sistema de compensaciones	2	
			5	
			9	
			10	
			16	

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Técnica de recolección de datos

Para recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta ya que es un procedimiento efectivo que permite recoger los datos de forma ágil y precisa.

Instrumentos de recolección de datos

Fue el cuestionario, que consta de preguntas cerradas de múltiple respuesta. El cuestionario se organizó en 54 preguntas politómicas según la operacionalización de las variables, utilizando la escala Likert.

III. Resultados

3.1. Tablas y gráficos.

En las siguientes tablas y gráficos se muestra los resultados obtenidos

Tabla 3. *Género*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	9	40.9091	41	41
	Masculino	13	59.0909	59	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia

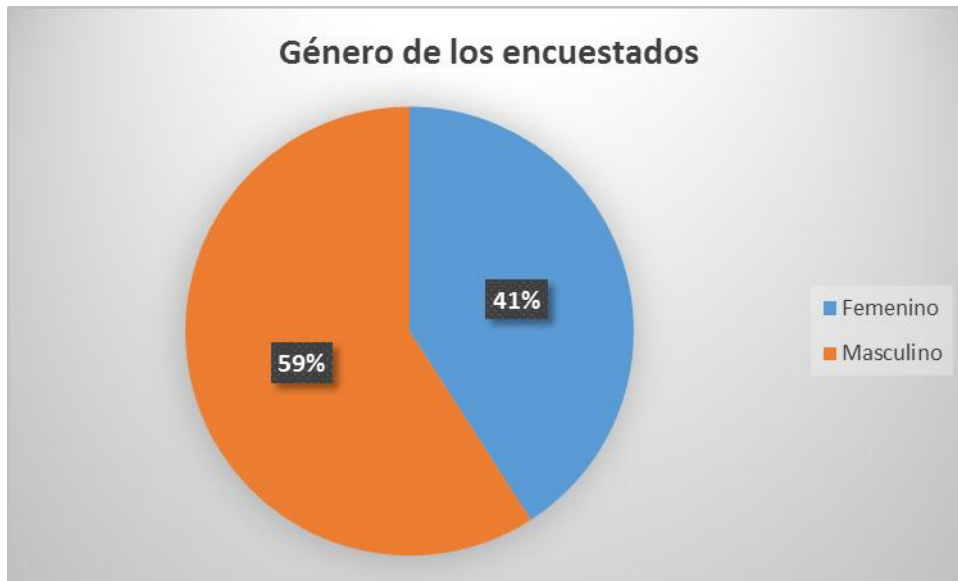


Figura 1. Género de los encuestados

En la Figura 1, se muestra el mayor porcentaje 59% de colaboradores son del género masculino y el 41% de colaboradores es del género femenino en CRAC RAÍZ de Jaén - Jaén.

Tabla 4. *Edades de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21 a 30	16	72.7273	72	72
	31 a 40	3	13.6364	14	86
	41 a 50	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia

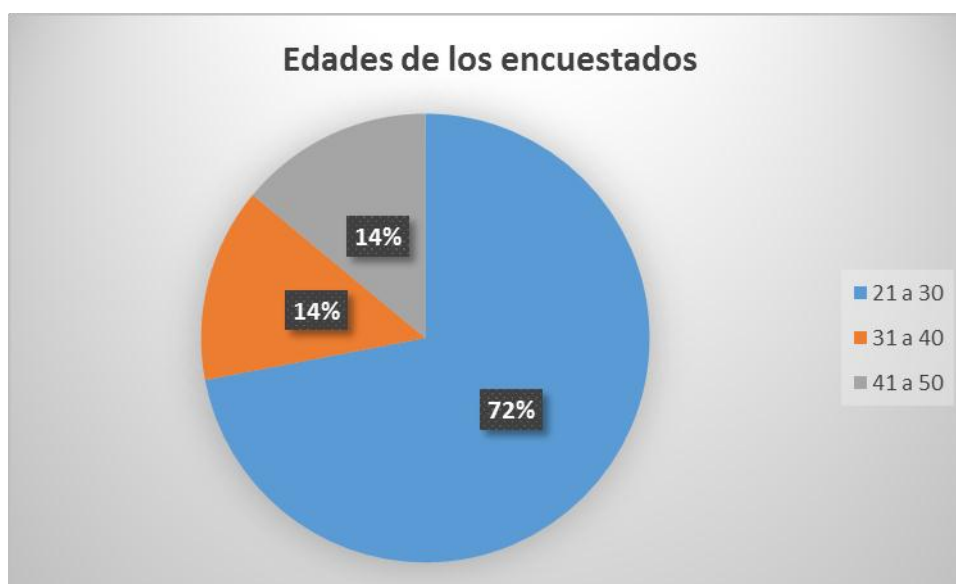


Figura 2. Edades de los encuestados

En la Figura 2, se muestra el mayor porcentaje 72% de colaboradores tiene de 21 a 30 años de edad y en menor porcentaje 14% de colaboradores es compartido entre las edades de 31 a 40 y 41 a 50 años en CRAC RAÍZ de Jaén- Jaén.

Tabla 5. *Existencia de oportunidad de progresar en la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	18	81.8182	82	82
	Mucho	4	18.1818	18	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 3. Oportunidad de progreso de la CRAC RAIZ

En la Figura 3, se observa que el mayor porcentaje 82% señala que son **pocas** las oportunidades de progresar, y en menor porcentaje señalan que existen **muchas** oportunidades de progresar con un 18%.

Tabla 6. *Comportamiento con el éxito de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	18	81.8182	82	82
	Todo o Siempre	4	18.1818	18	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 4. Compromiso con la organización

En la Figura 4, se muestra el mayor porcentaje 82%, señala que son **muchos** los que se sienten comprometidos con el éxito de la organización, y en menor porcentaje 18% sostienen que **todos o siempre** se sienten comprometidos con el éxito en la organización.

Tabla 7. *Apoyo del supervisor para superar los obstáculos que se presentan*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	19	86.3636	86	86
	Mucho	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia

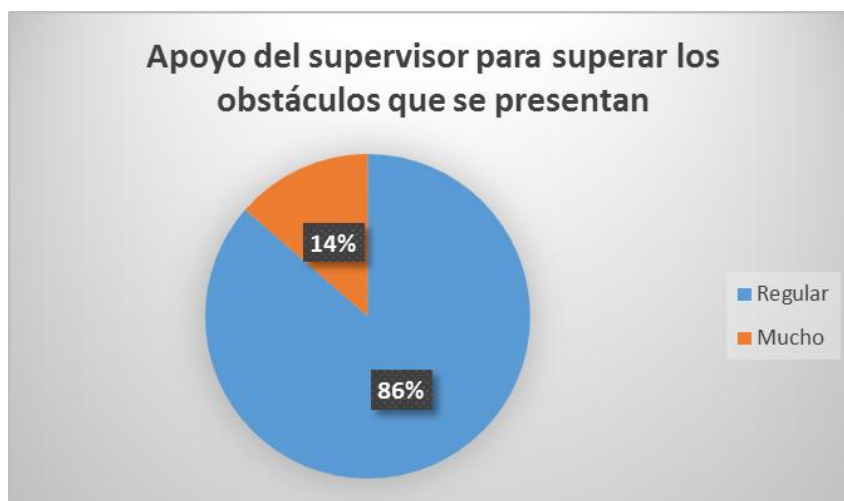


Figura 5. *Apoyo del supervisor para supervisar los obstáculos que se presentan*

En la Figura 5, se muestra el mayor porcentaje 86%, señala que es **regular** el apoyo que brinda el supervisor para superar los obstáculos que se presentan, y en menor porcentaje 14%, refieren que es **mucho** el apoyo brindado por el supervisor para superar los obstáculos que se presentan.

Tabla 8. Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	3	13.6364	14	14
	Regular	5	22.7273	23	37
	Mucho	12	54.5455	54	91
	Todo o Siempre	2	9.0909	9	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 6. Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo

En la Figura 6, se muestra el mayor porcentaje 54% señala que son **muchos** los que cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, y un menor porcentaje refieren que **todo o siempre** cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo con un 9%.

Tabla 9. *Existencia de trabajo colaborativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	9.0909	9	9
	Mucho	6	27.2727	27	36
	Todo o Siempre	14	63.6364	64	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 7. Existencia de trabajo colaborativo

En la Figura 7, se muestra que el 64% señala que **todo o siempre** los compañeros de trabajo cooperan entre sí en un mayor porcentaje, y con un 9% en menor porcentaje, indican que es **regular** que los compañeros de trabajo cooperen entre sí.

Tabla 10. *Interés del jefe por el éxito de sus empleados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	10	45.4545	45	45
	Regular	9	40.9091	41	86
	Todo o Siempre	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia

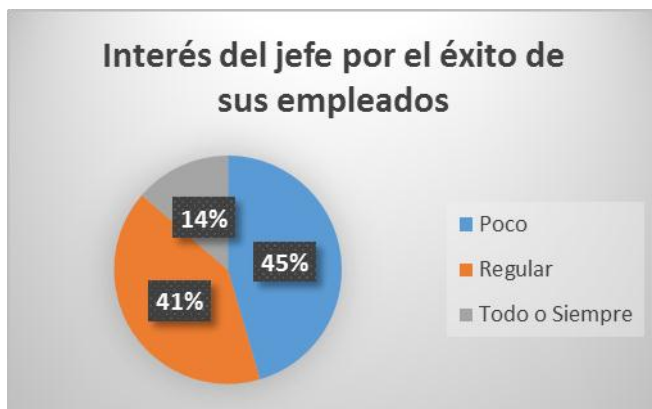


Figura 8. Interés del jefe por el éxito de sus empleados

En la Figura 8, se muestra el mayor porcentaje 45% pertenece a **poco** en cuanto a que el jefe se interese por el éxito de sus empleados, y en menor porcentaje 14%, señalan que **todo o siempre** el jefe se interesa por el éxito de sus empleados.

Tabla 11. *Mejora continua de los métodos de trabajo en la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	9.0909	9	9
	Regular	17	77.2727	77	86
	Mucho	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100.0	

Fuente. Elaboración propia

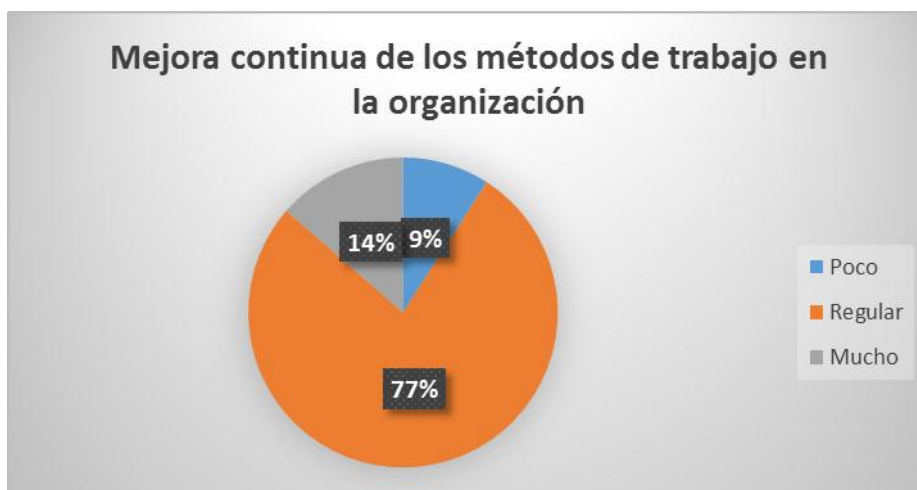


Figura 9. Mejora continua de los métodos de trabajo en la organización

En la Figura 9, se muestra el 77%, mayor porcentaje, señala como **regular** que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo, y en menor porcentaje refieren como **poco** que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo con un 9%.

Tabla 12. *Flujo adecuado de información en la oficina*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	40.9091	41	41
	Mucho	8	36.3636	36	77
	Todo o Siempre	5	22.7273	23	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 10. Flujo adecuado de información en la oficina

En la Figura 10, se muestra que el mayor porcentaje es 41%, el que señala que es **regular** en la oficina, que la información fluya adecuadamente y en menor porcentaje 23%, indica que es **todo o siempre** que, en la oficina, la información fluya adecuadamente.

Tabla 13. *Percepción sobre si los objetivos del trabajo son retadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	31.8182	32	32
	Mucho	11	50.0000	50	82
	Todo o Siempre	4	18.1818	18	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 11. Percepción sobre si los objetivos del trabajo son retadores

En la Figura 11, se muestra que el 50%, en mayor porcentaje, indica que se tiene percepción que son **muchos** los objetivos del trabajo que son retadores, y en menor porcentaje señalan que **todo o siempre** los objetivos del trabajo son retadores con un 18%.

Tabla 14. *Compromiso de los trabajadores con la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	13.6364	14	14
	Todo o Siempre	19	86.3636	86	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 12. Compromiso de los trabajos con la organización

En la Figura 12, se muestra que el mayor porcentaje con el 86% señala que **todo o siempre** los trabajadores están comprometidos con la organización, y con un 14%, siendo el menor porcentaje, indica que es **regular** que los trabajadores están comprometidos con la organización.

Tabla 15. *Existencia de suficientes canales de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	5	22.7273	23	23
	Regular	8	36.3636	36	59
	Mucho	7	31.8182	32	91
	Todo o Siempre	2	9.0909	9	100
	Total	22	100	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 13. Existencia de suficientes canales de comunicación

En la Figura 13, se muestra el mayor porcentaje con un 36% los cuales señalan que es **regular** la existencia suficiente de canales de comunicación, y con un 9% en menor porcentaje señalan que **todos o siempre** existen suficientes canales de comunicación.

Tabla 16. *Evidencia de trabajo en equipo bien integrado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	13.6364	14	14
	Mucho	4	18.1818	18	32
	Todo o Siempre	15	68.1818	68	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

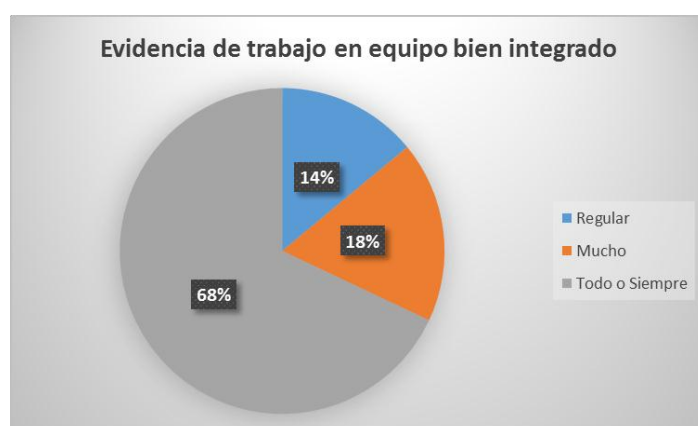


Figura 14. Evidencia de trabajo en equipo bien integrado

En la Figura 14, se muestra que el mayor porcentaje 68% en donde señala que **todos o siempre** en el grupo con el que trabajan, funciona como un equipo bien integrado, y en menor porcentaje 14% es **regular**, quienes señalan que el grupo con el que trabajan, funciona como un equipo bien integrado.

Tabla 17. *Definición clara de las responsabilidades y objetivos del puesto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	14	63.6364	64	
	Todo o Siempre	8	36.3636	36	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 15. Definición clara de las responsabilidades y objetivos del puesto

En la Figura 15, se muestra el mayor porcentaje 64%, señala que **mucho** las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas, y con un 36% en menor porcentaje, indican que **todo o siempre** las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas.

Tabla 18. Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguna o Nunca	1	4.5455	4	4
	Poco	9	40.9091	41	45
	Regular	5	22.7273	23	68
	Mucho	7	31.8182	32	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

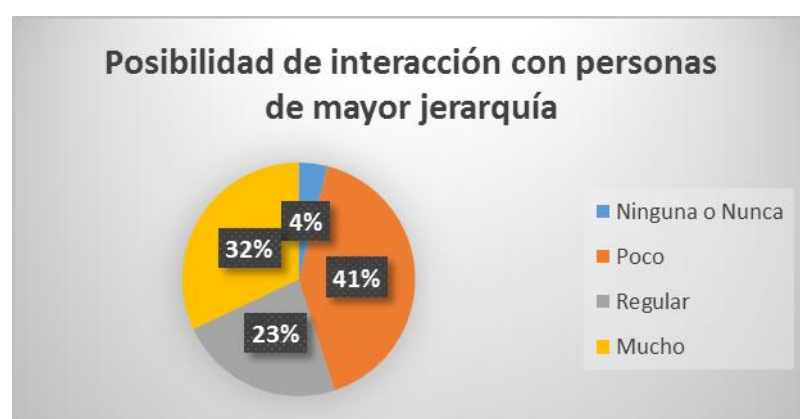


Figura 16. Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía

En la Figura 16, se muestra el mayor porcentaje con un 41% señala que es **poca** la posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía, y en menor porcentaje señalan que es **ninguna o nunca** la posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía con un 4%.

Tabla 19. Aprendizaje y desarrollo de actividades en las que se trabaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	27.2727	27	27
	Mucho	15	68.1818	68	95
	Todo o Siempre	1	4.5455	5	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 17. Aprendizaje y desarrollo de activación en las que se trabaja

En la Figura 17, se muestra que el 68% en mayor porcentaje, señala que son **mucho** las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse, y en menor porcentaje señalan que **todo o siempre** las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse con un 5%.

Tabla 20. *Los jefes promueven la capacitación que se necesita*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	19.0476	19	19
	Regular	8	38.0952	38	57
	Mucho	8	38.0952	38	95
	Todo o Siempre	1	4.7619	5	100
	Total	21	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 18. Los jefes promueven la capacitación que se necesita

En la Figura 18, se muestra que el mayor porcentaje 38% es compartido entre **regular** y **mucho** en el cual sostienen que los jefes promuevan la capacitación que se necesita, y con un 5% en menor porcentaje señalan que **todo o siempre** los jefes promueven la capacitación que se necesita.

Tabla 21. *Existen normas y procedimientos como guías de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	13.6364	6	6
	Mucho	6	27.2727	23	29
	Todo o Siempre	13	59.0909	71	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

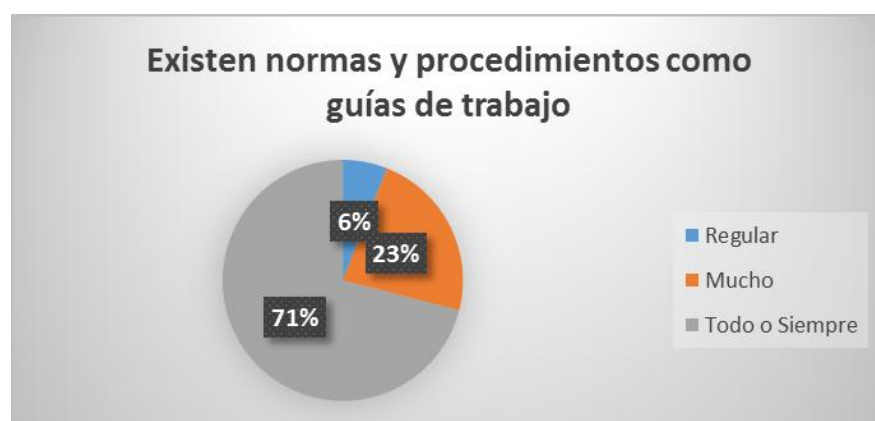


Figura 19. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo

En la Figura 19, se muestra el mayor porcentaje 71%, señala que **todo o siempre** existen normas y procedimientos como guías de trabajo, y con un 6%, siendo este el menor porcentaje, refieren que es **regular** la existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo.

Tabla 22. *La institución fomenta y promueve la comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	22.7273	23	23
	Mucho	16	72.7273	73	96
	Todo o Siempre	1	4.5455	4	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

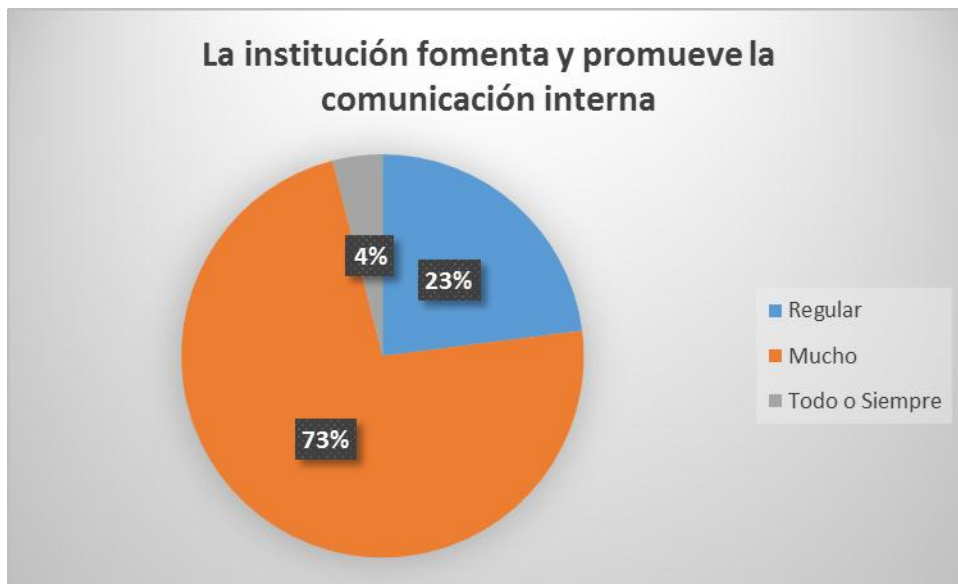


Figura 20. La situación fomenta y promueve la comunicación interna

En la Figura 20, se muestra que el 73% que es el de mayor porcentaje, señala que es **mucho** lo que la institución fomenta y promueve en la comunicación interna, y con un 4% en menor porcentaje señalan que **todos o siempre** la institución fomenta y promueve la comunicación interna.

Tabla 23. *La empresa promueve el desarrollo del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	18.1818	18	18
	Regular	8	36.3636	36	54
	Mucho	10	45.4545	46	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

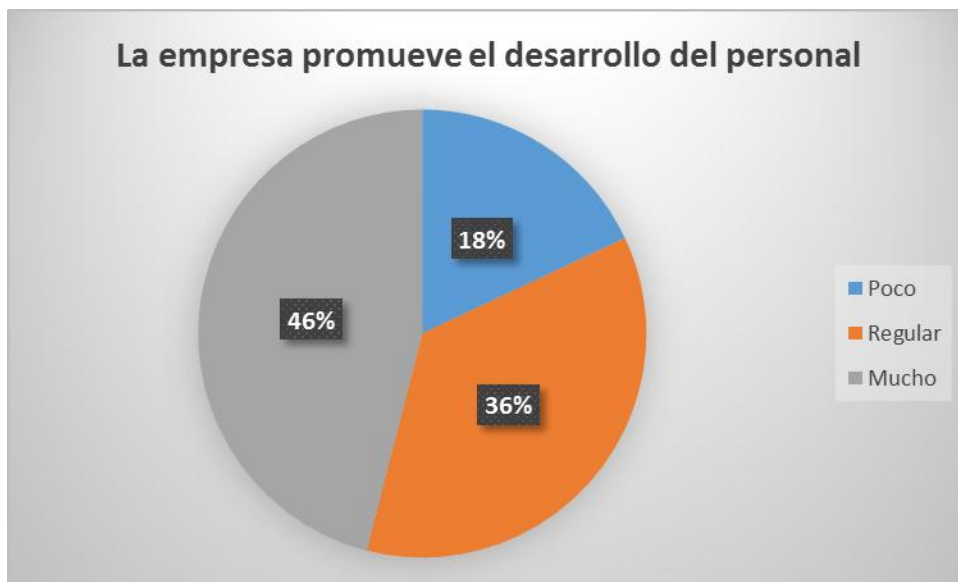


Figura 21. *La empresa promueve el desarrollo del personal*

En la Figura 21, se muestra que el mayor porcentaje es 46% el cual señala que es **mucho** en lo que la empresa promueve el desarrollo personal, y en menor porcentaje señalan que es **poco** lo que la empresa promueve el desarrollo del personal con un 18%.

Tabla 24. *Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	4.5455	6	6
	Mucho	14	63.6364	53	59
	Todo o Siempre	7	31.8182	41	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

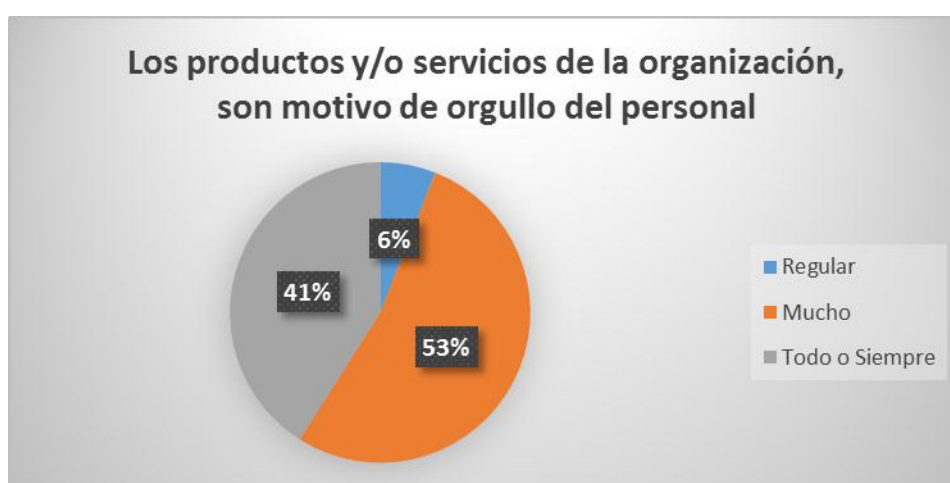


Figura 22. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.

En la

Figura 22, se muestra que el 53% siendo en mayor porcentaje, señalan **mucho** en cuanto a que los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal, y con un 6% en menor porcentaje señalan que es **regular** que los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.

Tabla 25. *Hay clara definición de visión y valores en la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	2	9.0909	9	9
	Todo o Siempre	20	90.9091	91	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 23. Hay clara definición de visión, misión y valores en la industria

En la Figura 23, se muestra que el mayor porcentaje 91%, refiere que **todo o siempre** existe clara definición de la visión, misión y valores en la institución, mientras el menor porcentaje 9% señalan que es **mucho** la definición de la visión, misión y valores en la institución.

Tabla 26. *Se dispone de tecnología que facilite el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	18.1818	18	18
	Mucho	6	27.2727	27	45
	Todo o Siempre	12	54.5455	55	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

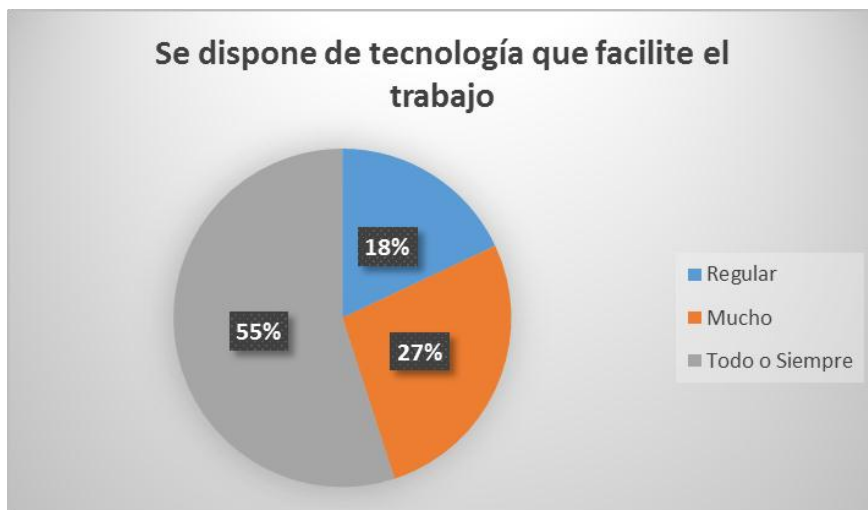


Figura 24. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo

En la Figura 24, se muestra el mayor porcentaje 55% señala que **todo o siempre** se dispone de tecnología que facilite el trabajo, y en menos porcentaje 18% refiere que es **regular** la disposición de la tecnología que facilite el trabajo.

Tabla 27. *Se reconocen los logros en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	5	22.7273	23	23
	Regular	1	4.5455	4	27
	Mucho	13	59.0909	59	86
	Todo o Siempre	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 25. Se reconocen los logros en el trabajo

En la

Figura 25 se muestra que el mayor porcentaje 59%, señalan como **mucho** que se reconocen los logros en el trabajo, y en menor porcentaje señalan que es **regular** el reconocimiento de los logros en el trabajo con un 4%.

Tabla 28. *La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	3	13.6364	13	13
	Regular	14	63.6364	64	77
	Mucho	5	22.7273	23	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

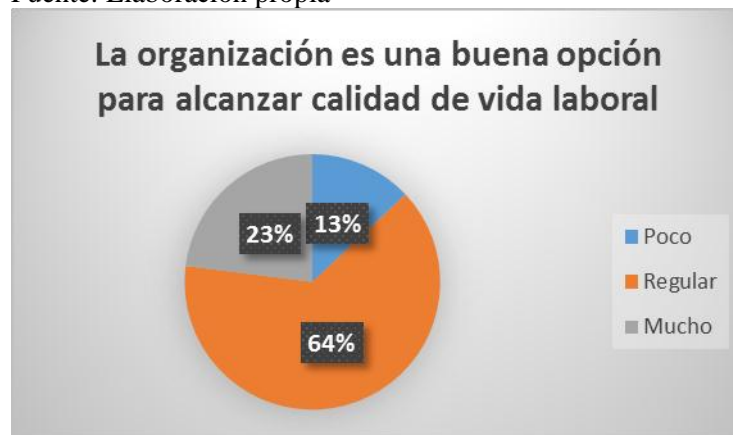


Figura 26. *La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral*

En el Figura 26, se muestra el mayor porcentaje 64% refiere que es **regular** una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral en la organización y un 13% señala que es **poca** la opción para alcanzar calidad de vida laboral en la organización.

Tabla 29. *Existe un trabajo justo en la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	9.0909	9	9
	Mucho	18	81.8182	82	91
	Todo o Siempre	2	9.0909	9	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 27. Existe un trabajo justo en la empresa

En la Figura 27, se muestra que el 82%, siendo el mayor porcentaje señala como **mucho** la existencia un trato justo en la empresa, y con un 9% en menor porcentaje, lo comparten **regular y todo o siempre**, los cuales sostienen que existe un trato justo en la empresa.

Tabla 30. *Se conocen los avances en otras áreas de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	8	47.0588	47	47
	Regular	1	5.8824	6	53
	Mucho	6	35.2941	35	88
	Todo o Siempre	2	11.7647	12	100
	Total	17	100	100	

Fuente: Elaboración propia

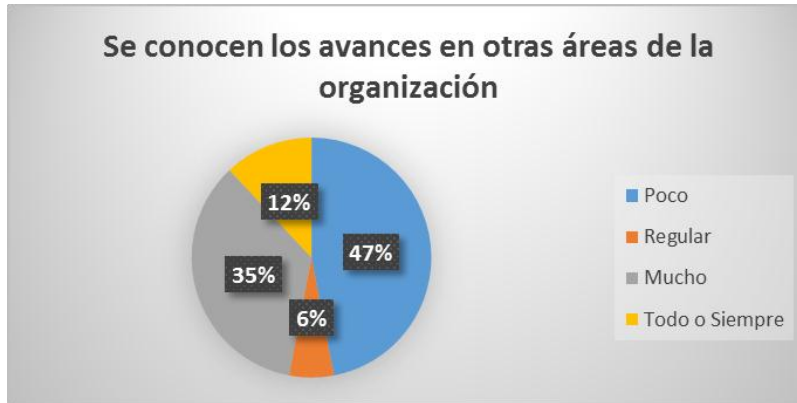


Figura 28. Se conocen los avances en otras áreas de la organización

En la Figura 28, se muestra que 47%, señala como mayor porcentaje que **poco** se conocen los avances en otras áreas de la organización, y en menor porcentaje señalan que es **regular** el conocimiento de los avances en otras áreas de la organización con un 6%.

Tabla 31. *La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	18.1818	18	18
	Mucho	6	27.2727	27	45
	Todo o Siempre	12	54.5455	55	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 29. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

En la Figura 29, se muestra que el 55%, mayor porcentaje, señala que **todo o siempre** la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros, y con un 18% en menor porcentaje, refieren que es **poca** la remuneración que está de acuerdo al desempeño y los logros.

Tabla 32. *La distribución del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	54.5455	55	55
	Totalmente de acuerdo	10	45.4545	45	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

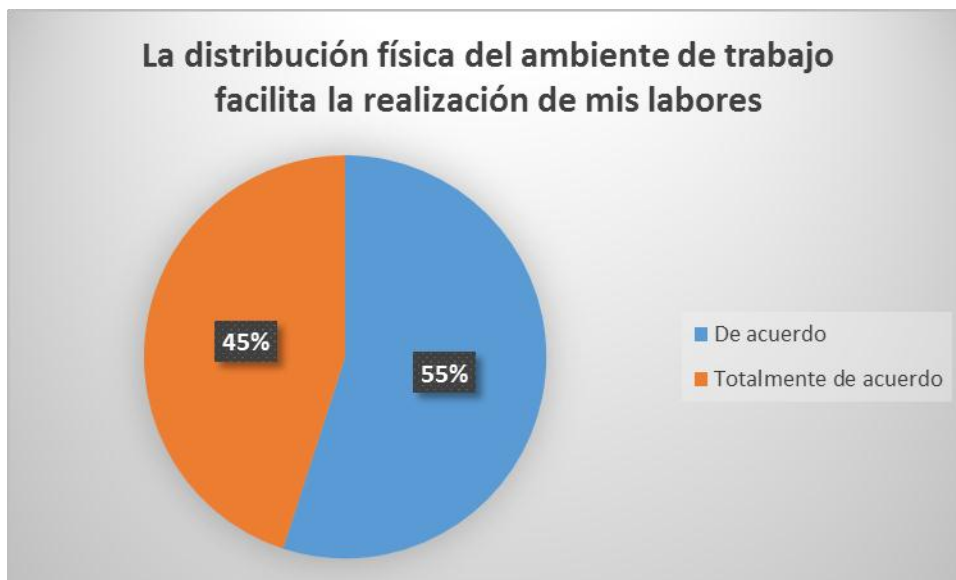


Figura 30. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores

En la Figura 30, se muestra el mayor porcentaje 55% señala que está **de acuerdo** con que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores, y el menor porcentaje señala que están **totalmente de acuerdo** en la distribución física del ambiente de trabajo la cual facilita la realización de mis labores con un 45%.

Tabla 33. *Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	17	77.2727	77	77
	Indeciso	1	4.5455	5	82
	De acuerdo	4	18.1818	18	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 31. Mi sueldo es muy bajo la labor que realizo

En la Figura 31, se muestra que el 77% siendo en mayor porcentaje señala estar en **desacuerdo** con respecto al sueldo que es muy bajo para la labor que realizan, y con un 5% en menor porcentaje señalan **indeciso** en cuanto al sueldo que es muy bajo para la labor que realizan.

Tabla 34. *Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5.8824	6	6
	De acuerdo	14	82.3529	82	88
	Totalmente de acuerdo	2	11.7647	12	100
	Total	17	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 32. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser

En la Figura 32, se muestra que el mayor porcentaje es 82% refieren que están **de acuerdo** que el trabajo realizado es justo para su manera de ser y un 6% señala que están **indecisos** que el trabajo que hacen es justo para su manera de ser.

Tabla 35. *La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	22.7273	23	23
	Totalmente de acuerdo	17	77.2727	77	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 33. *La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra*

En la Figura 33, se muestra que el 77% en mayor porcentaje señala que están **totalmente de acuerdo** que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra, y en menor porcentaje señalan que están **de acuerdo** que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra con un 23%.

Tabla 36. *Me siento mal con lo que gano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	4	18.1818	18	18
	Desacuerdo	13	59.0909	59	77
	De acuerdo	4	18.1818	18	95
	Totalmente de acuerdo	1	4.5455	5	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 34. *Me siento mal con lo que gano*

En la Figura 34, se muestra el 59% siendo en mayor porcentaje señalan que están en **desacuerdo** en que se sienten mal con lo que ganan, y con un 5% en menor porcentaje señalan que están **totalmente de acuerdo** en que se sienten mal con lo que ganan.

Tabla 37. *Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	9	40.9091	41	41
	Desacuerdo	13	59.0909	59	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 35. Siento que recibo “maltrato” de parte de la empresa

En la Figura 35, se muestra que el mayor porcentaje 59% señalan estar en **desacuerdo** en que sienten que han recibido “maltrato” de parte de la empresa, y en menor porcentaje señalan estar **totalmente en desacuerdo** que sienten que han recibido “maltrato” de parte de la empresa con un 41%.

Tabla 38. *Me siento útil con la labor que realizo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	27.2727	27	27
	Totalmente de acuerdo	16	72.7273	73	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 36. Me siento útil con la labor que realizo

En la Figura 36, se muestra el mayor porcentaje 73% refiere estar **totalmente de acuerdo** en que se sienten útil con la labor que realizan y un 27% señala que están **de acuerdo** en que se sienten útil con la labor que realizan.

Tabla 39. El ambiente donde trabajo es confortable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	63.6364	64	64
	Totalmente de acuerdo	8	36.3636	36	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 37. El ambiente donde trabajo es confortable

En la Figura 37, se muestra que el 64% siendo en mayor porcentaje señalan que están **de acuerdo** en que el ambiente donde trabajan es confortable, y con un 36% en menor porcentaje sostienen que están **totalmente de acuerdo** en que el ambiente donde trabajan es confortable.

Tabla 39. *El sueldo que tengo es bastante aceptable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	3	13.6364	14	14
	De acuerdo	19	86.3636	86	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

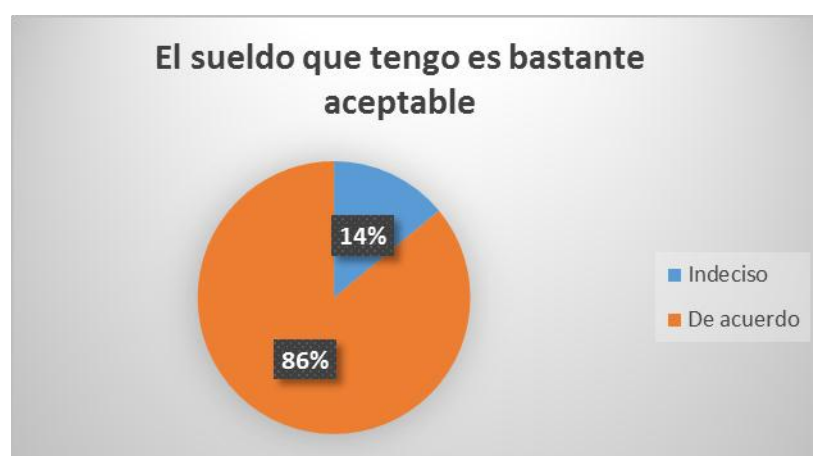


Figura 38. El sueldo que tengo es bastante aceptable

En la Figura 38, se muestra que el mayor porcentaje 86%, están **de acuerdo** con el sueldo que tienen es bastante aceptable, y en menor porcentaje señalan que están **indecisos** con el sueldo que tienen es bastante aceptable con un 14%.

Tabla 40. *La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	18	81.8182	82	82
	Indeciso	2	9.0909	9	91
	De acuerdo	2	9.0909	9	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 39. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando

En la Figura 39, se muestra que el mayor porcentaje es 82% los cuales refieren que están en **desacuerdo** en que la sensación que tienen de su trabajo es que los están explotando y un 9% en menor porcentaje, es compartido entre **indecisos y de acuerdo** en que sienten que los están explotando.

Tabla 41. *Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	31.8182	32	32
	Desacuerdo	5	22.7273	23	55
	De acuerdo	10	45.4545	45	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 40. Prefiero tomar distancia con las personas con quien quiere trabajar

En la Figura 40, se observa que el 45% siendo en mayor porcentaje señalan que están **de acuerdo** que prefieren tomar distancia con las personas con quienes trabajan, y con un 23% en menor porcentaje señalan que están en **desacuerdo** en que prefieren tomar distancia con las personas con quienes trabajan.

Tabla 42. Me disgusta mi horario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	5	22.7273	23	23
	Indeciso	12	54.5455	54	77
	De acuerdo	5	22.7273	23	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 41. Me dignifica mi horario

En la Figura 41, se observa que el 54%, el mayor porcentaje señala que están **indecisos** en que les disgusta el horario, y en menor porcentaje lo comparten **desacuerdo** y **de acuerdo** con que les disgusta su horario con un 23%.

Tabla 43. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	3	13.6364	14	14
	Desacuerdo	12	54.5455	54	68
	Indeciso	4	18.1818	18	86
	De acuerdo	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 42. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia

En la Figura 42, se muestra que el mayor porcentaje 54% quienes refieren que están en **desacuerdo** en que las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia y el menor porcentaje es compartido con 14% entre **totalmente en desacuerdo y de acuerdo** en que las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia.

Tabla 44. *Llevaste bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	4.5455	4	4
	Indeciso	1	4.5455	4	8
	De acuerdo	12	54.5455	56	64
	Totalmente de acuerdo	8	36.3636	36	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

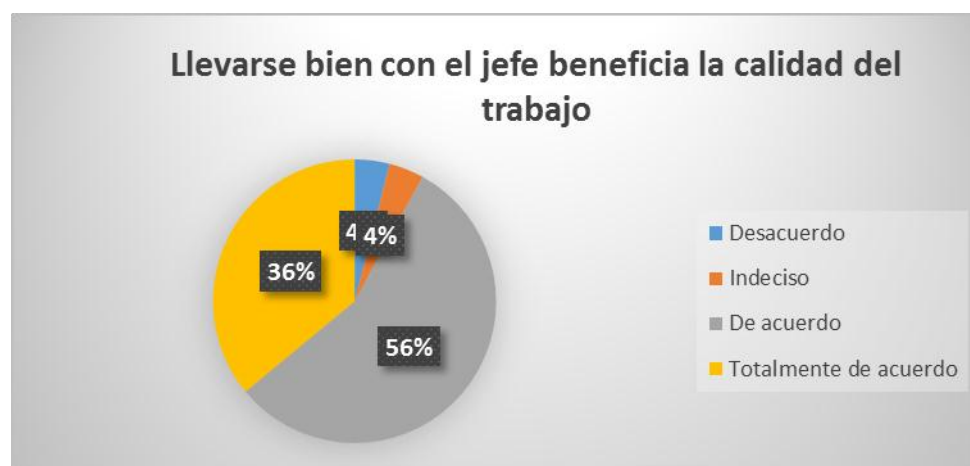


Figura 43. *Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo*

En la Figura 43, se muestra el 56% siendo en mayor porcentaje señalan que están **de acuerdo** en llevarse bien con el jefe ya que beneficia la calidad del trabajo, y con un 4% en menor porcentaje lo comparten **desacuerdo e indecisos** en que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

Tabla 45. *La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	9.0909	9	9
	Indeciso	18	81.8182	82	91
	De acuerdo	2	9.0909	9	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

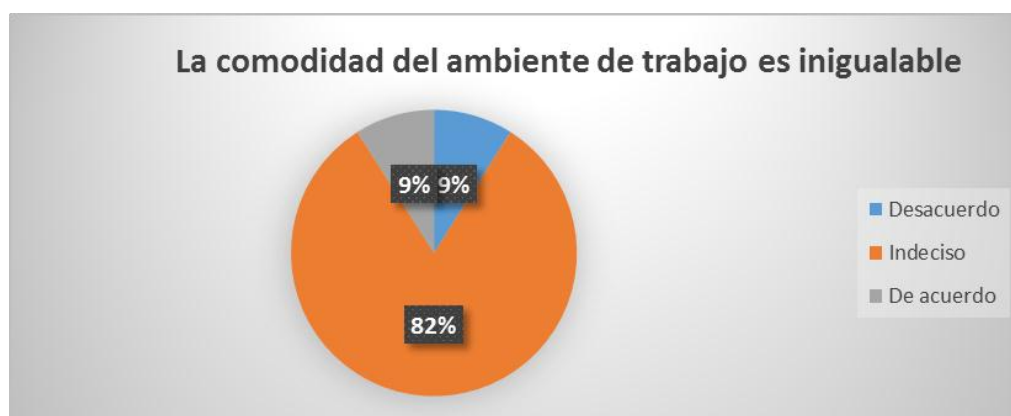


Figura 44. *La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable*

En la Figura 44, se muestra que el 82%, mayor porcentaje, señala que están **indecisos** en que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, y en menor porcentaje lo comparten **desacuerdo y de acuerdo** los que refieren que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable con un 9%.

Tabla 46. *Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	81.8182	82	82
	Totalmente de acuerdo	4	18.1818	18	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

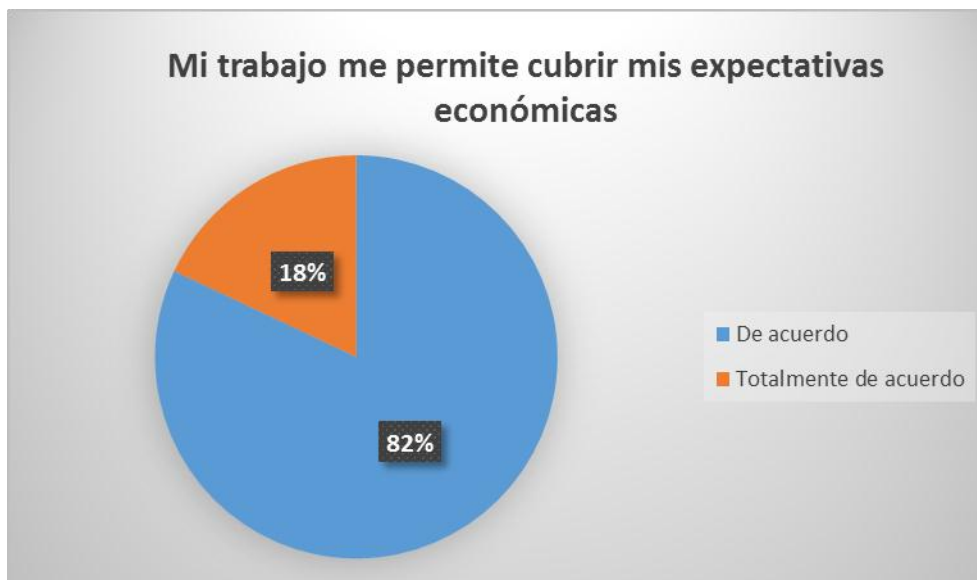


Figura 45. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas

En la Figura 45, se muestra que el 82% siendo en mayor porcentaje señalan que están **de acuerdo** que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas, y un 18% en menor porcentaje señalan que están **totalmente de acuerdo** en que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas.

Tabla 47. *El horario de trabajo me resulta incómodo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	17	77.2727	77	77
	Indeciso	2	9.0909	9	86
	Totalmente de acuerdo	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 46. El horario de trabajo me resulta incómodo.

En la Figura 46, se muestra el 77% siendo en mayor porcentaje señalan que están en **desacuerdo** en que el horario de trabajo les resulta incómodo, y con un 9% en menor porcentaje sostienen que están **indecisos** en que el horario de trabajo les resulta incómodo.

Tabla 48. *Me complacen los resultados de mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	13.6364	14	14
	Totalmente de acuerdo	19	86.3636	86	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

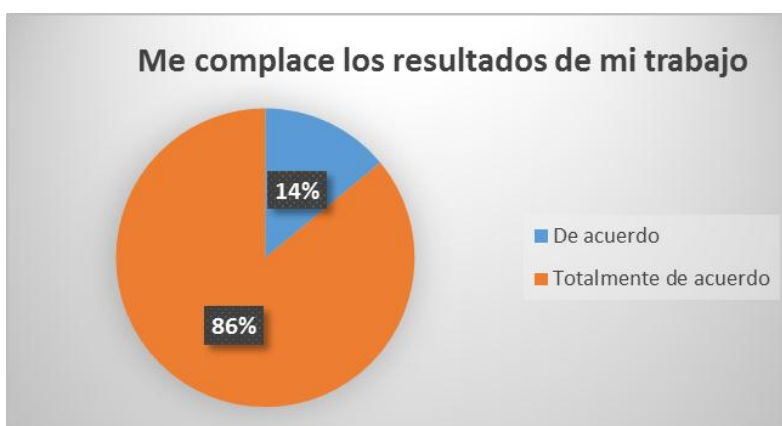


Figura 47. Me complacen los resultados de mi trabajo

En la Figura 47, se muestra que el mayor porcentaje es 86% los cuales refieren que están totalmente **de acuerdo** en que les complace los resultados de su trabajo y en menor porcentaje 14% señalan que están **de acuerdo** en que les complace los resultados de su trabajo.

Tabla 49. *Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	77.2727	77	77
	Desacuerdo	5	22.7273	23	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 48. *Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido*

En la Figura 48, se muestra que el mayor porcentaje 77% señala que están **totalmente en desacuerdo** en que compartir el trabajo con otros compañeros les resulta aburrido, y en menor porcentaje señalan que están en **desacuerdo** en que compartir el trabajo con otros compañeros les resulta aburrido un 23%.

Tabla 50. *En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	9.0909	9	9
	De acuerdo	5	22.7273	23	32
	Totalmente de acuerdo	15	68.1818	68	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 49. *En el ambiente físico en que laboro me siento cómodo*

En la Figura 49, se muestra que el 68% siendo el mayor porcentaje señalan que están **totalmente de acuerdo** que el ambiente físico en que laboran se sienten cómodos, y con un 9% en menor porcentaje refieren que están en **desacuerdo** en que el ambiente físico en el que laboran es cómodo.

Tabla 51. *Mi trabajo me hace sentir realizado como persona*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	59.0909	59	59
	Totalmente de acuerdo	9	40.9091	41	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 50. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona

En la Figura 50, se muestra el mayor porcentaje es 59% quienes refieren que están **de acuerdo** en que su trabajo les hace sentir realizados como personas y un 41%, menor porcentaje, señalan que están **totalmente de acuerdo** en que su trabajo les hace sentir realizados como personas.

Tabla 52. *Me gusta el trabajo que realizo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	18.1818	18	18
	Totalmente de acuerdo	18	81.8182	82	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 51. Me gusta el trabajo que realizo

En la Figura 51, se muestra el mayor porcentaje 82%, señala que están **totalmente de acuerdo** en que les gusta el trabajo que realizan, y en menor porcentaje señalan que están **de acuerdo** en que les gusta el trabajo que realizan con un 18%.

Tabla 53. *Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	18.1818	18	18
	Totalmente de acuerdo	18	81.8182	82	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

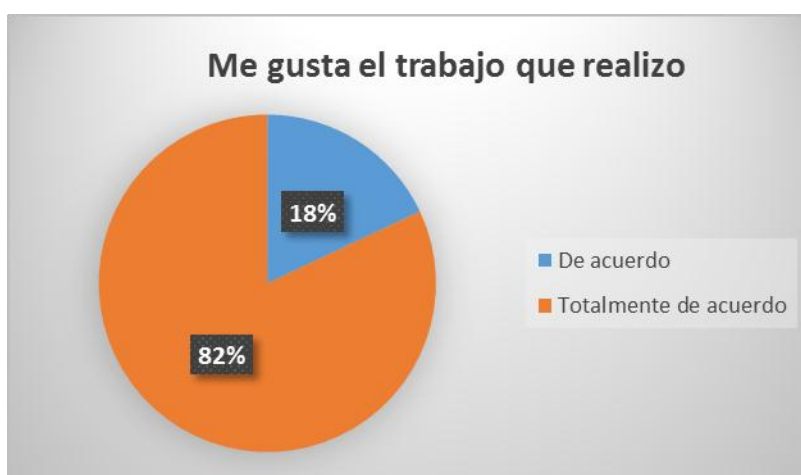


Figura 52. Me gusta el trabajo que realizo

En la Figura 52, se muestra que el 82% siendo este el mayor porcentaje señalan que están **Totalmente de acuerdo** en que les gusta el trabajo que realizan, y con un 18%, en menor porcentaje, sostienen que están **de acuerdo** en que les gusta el trabajo que realizan.

Tabla 54. *Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	12	54.5455	54	54
	Indeciso	3	13.6364	14	68
	De acuerdo	7	31.8182	32	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 53. *Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras*

En la Figura 53, se muestra que el mayor porcentaje es 54% refiriendo que están en **desacuerdo** en que les desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras y un 14% señalan que están **indecisos** en que les desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras.

Tabla 55. *Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	18.1818	18	18
	Totalmente de acuerdo	18	81.8182	82	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

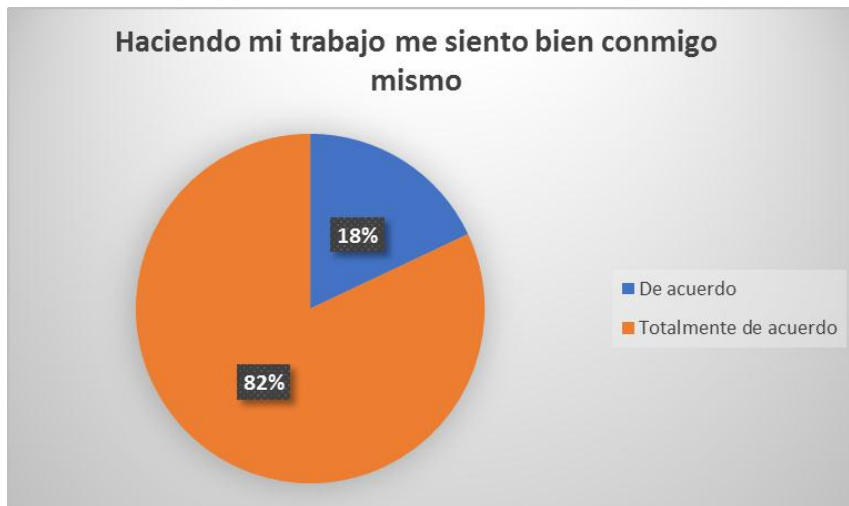


Figura 54. Haciendo mi trabajo me siento bien con migo mismo

En la Figura 54, se muestra que el 82%, el mayor porcentaje, señala que están **totalmente de acuerdo** en que haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismos, y en menor porcentaje refieren que están **de acuerdo** que haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismos con un 18%.

Tabla 56. *Me gusta la actividad que realizo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	18.1818	18	18
	Totalmente de acuerdo	18	81.8182	82	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 55. Me gusta la actividad que realizo

En la

Figura 55, se muestra el 82% siendo en mayor porcentaje señalan que están **totalmente de acuerdo** en que les gusta la actividad que realizan, y con un 18% en menor porcentaje señalan que están **de acuerdo** en que les gusta la actividad que realizan.

Tabla 57. *Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	4	18.1818	18	18
	De acuerdo	15	68.1818	68	86
	Totalmente de acuerdo	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

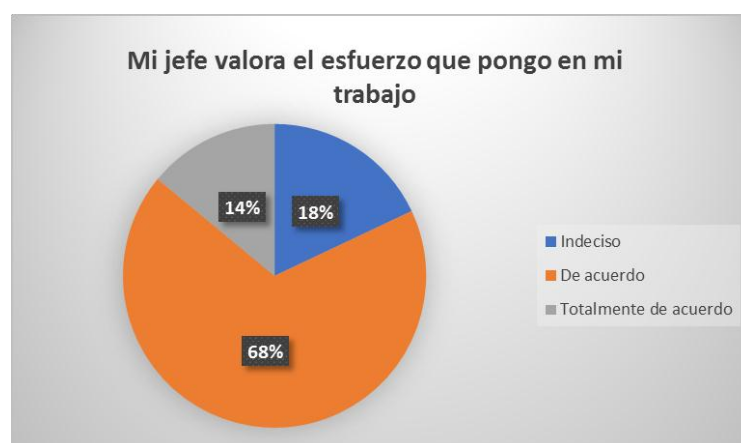


Figura 56. *Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo*

En la Figura 56, se muestra que el mayor porcentaje es 68%, refieren que están **de acuerdo** en que su jefe valora el esfuerzo que ponen en su trabajo y un 14% en menor porcentaje, señalan que están **totalmente de acuerdo** en que su jefe valora el esfuerzo que ponen en su trabajo.

3.2. Estadística inferencial

3.2.1. Logro de objetivos

a.- Identificar el nivel del clima organizacional de la empresa CRAC RAÍZ.

Tabla 58. *Clima organizacional (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	5	22.7273	23	23
	Medio	10	45.4545	45	68
	Favorable	7	31.8182	32	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

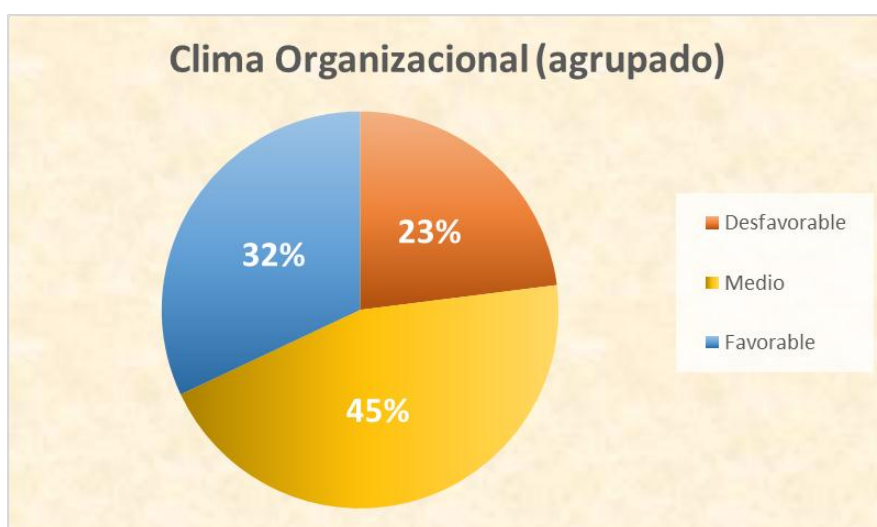


Figura 57. Clima organizacional (agrupado)

En la Figura 57, se muestra que el mayor porcentaje 45%, **considera que el clima laboral es medio**; el 35% señala que el clima es favorable y el menor porcentaje 23% considera que el clima laboral es desfavorable en CRAC RAÍZ de Jaén – JAÉN.

b.- Identificar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CRAC RAÍZ.

Tabla 59. Satisfacción laboral (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	29,4	29,4	29,4
	Moderada	8	47,1	47,1	76,5
	Alta	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Figura 58. Satisfacción laboral (agrupado)

En la Figura 58, se muestra que el mayor porcentaje es 50% considera estar **satisfecho de forma moderada**; el 27% considera estar con baja satisfacción y el 23% menor porcentaje considera estar altamente satisfecho en la CRAC RAÍZ de Jaén – JAÉN.

- c.- Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de CRAC RAÍZ.

Tabla 60. *Correlación de las variables*

	Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	1	
Satisfacción Laboral	0.4205	1

Fuente: Elaboración propia

3.2..2. Análisis de las dimensiones

Tabla 61. *Dimensiones del clima organizacional (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Autorrealización	3	13,6364	14	14
	Involucramiento laboral	5	22,7273	23	37
	Supervisión	4	18,1818	18	55
	Comunicación	4	18,1818	18	73
	Condiciones laborales	6	27,2727	27	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia

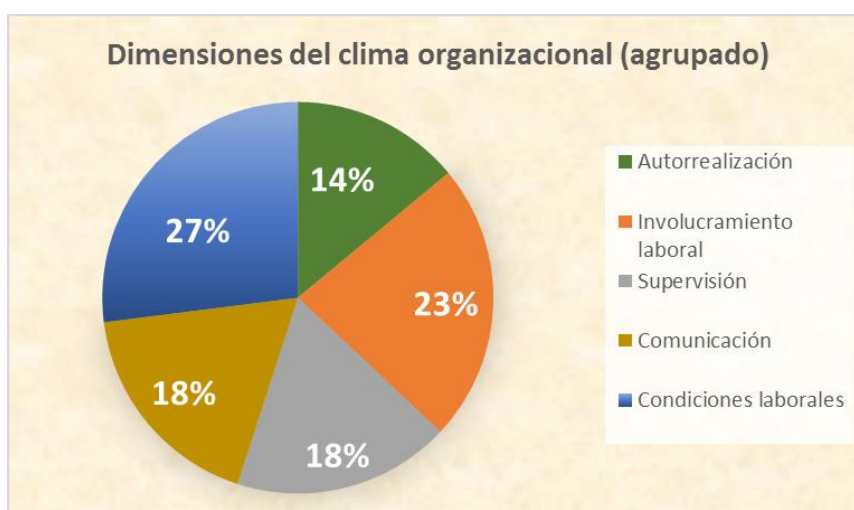


Figura 59. Dimensiones del clima organizacional (agrupado)

En la Figura 59, se muestra que el mayor porcentaje pertenece a buenas condiciones laborales con 27%; 23% pertenece a involucramiento laboral; el 18% es compartido entre supervisión y comunicación; y el menor porcentaje 14% pertenece a supervisión.

Tabla 62. Dimensiones de la satisfacción laboral (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Significancia de la tarea	10	45.4545	45	45
	Condiciones del trabajo	6	27.2727	27	72
	Reconocimiento personal y social	3	13.6364	14	86
	Beneficios económicos	3	13.6364	14	100
	Total	22	100	100	

Fuente: Elaboración propia



Figura 60. Factores de la satisfacción laboral (agrupado)

En la Figura 60, se muestra que el mayor porcentaje es 45% pertenece a significancia de las tareas; 27% a condiciones de trabajo y el menor porcentaje es compartido con 14% perteneciendo a reconocimiento personal y beneficios económicos.

3.2.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis planteada en la investigación:

“Existe influencia significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la CRAC RAÍZ”.

Tabla 63. *Estadística de la regresión*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.4205
Coefficiente de determinación R ²	0.1768
R ² ajustado	0.1219
Error típico	3.4905
Observaciones	22

Fuente: Elaboración propia

Tabla 64. *Análisis de varianza*

	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	39.2513	39.2513	3.2217	0.0928
Residuos	182.7487	12.1832		
Total	222			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 65. *Intercepción de variables*

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%	Inferior 95.0%	Superior 95.0%
Intercepción	48.3927	26.5368	1.8236	0.0882	-8.1693	104.9546	-8.1693	104.9546
Variable X	0.4673	0.2603	1.7949	0.0928	-0.0876	1.0222	-0.0876	1.0222

Fuente: Elaboración propia

Tabla 66. *Correlación de Pearson*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,4205
	Sig. (bilateral)		,093
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,4205	1
	Sig. (bilateral)	,093	
	N	22	22

Fuente: Elaboración propia

3.2..4. Decisión estadística

El grado de relación es 0.420, lo cual determina que existe correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en CRAC RAÍZ de Jaén – Jaén – 2017.

IV. Discusión

La investigación desde el principio hasta el final se ha ceñido a los fundamentos de la investigación científica, con el fin de tener datos confiables y originales respecto al clima organizacional y la satisfacción del cliente interno.

La recopilación de la información se realizó de forma sistémica e íntegra, con el propósito de reunir información relacionada al tema de investigación, la que permita operacionalizar de forma efectiva las variables a investigar.

La población que se tomó para la investigación se definió como idónea, siendo que la población total pasó a constituir la muestra de estudio, utilizando el muestreo no probabilístico por conveniencia que ayudó a determinar con exactitud las personas que participarán de la encuesta.

Se escogió como herramienta el cuestionario, ya que es un soporte modesto y eficiente para recoger los datos de la investigación señalada.

Es confiable el instrumento pues el Alfa de Cronbach dio como resultado 0.705, indicando que es apto para recopilar los datos, así mismo se validó por expertos, quienes la calificaron como buena.

La recolección de los datos fue en el mismo lugar donde se realizó la investigación, participando la totalidad de los colaboradores, permitiendo tener resultados idóneos; el análisis de los datos se realizó en dos programas informáticos, el SPSS Versión 22, y el Excel 2016.

La interpretación de los resultados se realizó rigurosamente y de forma imparcial, lo que incidió a tener datos exactos referentes al clima organizacional y su influencia con la satisfacción laboral, lo cuales fueron presentados en tablas y figuras.

Los objetivos de la investigación se alcanzaron con éxito, demostrando solidez en su formulación, lo que coadyuvó a medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la CRAC RAÍZ de Jaén.

Se encontró que el 45%, mayor porcentaje de colaboradores perciben el clima laboral como medio, es decir ni favorable ni desfavorable; el 32% considera que el clima laboral es

favorable y el 23%, menor porcentaje de colaboradores considera que el clima laboral en la CRAC RAÍZ es desfavorable.

Así mismo se encontró que el mayor porcentaje 50% percibe estar satisfecho de forma moderada; 27% considera estar con baja satisfacción y el 23% refiere estar altamente satisfecho en la CRAC RAÍZ de Jaén – JAEN.

Se identificó los factores del clima organizacional y el mayor porcentaje 27% es condiciones laborales; el 23% involucramiento laboral, el 18% es compartido entre supervisión y comunicación; y el menor porcentaje 14% pertenece a supervisión.

Se identificó los factores de la satisfacción laboral, donde el mayor porcentaje es 45% significancia de las tareas; el 27% condiciones de trabajo; y el menor porcentaje es compartido con 14% perteneciendo a reconocimiento personal y beneficios económicos.

Se logró contrastar la hipótesis utilizando la Correlación de Pearson, arrojando como resultado 0.420, lo cual determina que existe correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en CRAC RAÍZ de Jaén – Jaén.

Los resultados son semejantes a los de Escorihuela (1999) quien realizó un estudio con el objetivo de determinar el clima organizacional, especificando que no se evidenciaban mayores problemas en clima organizacional de la Escuela de Aviación Militar, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación del personal por considerar que el desempeño mostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos no corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo. Y estos mismos factores tienen incidencia en el clima organizacional de CRAC RAÍZ.

Los resultados de la investigación son homogéneos con los encontrados por, Fuentes (2012) en su tesis “Influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad”, en donde asevera que hay factores como condiciones del trabajo y relaciones interpersonales que favorecen en la satisfacción alta de los colaboradores, estos mismos factores tiene relevancia en la satisfacción de los empleados de la CRAC RAÍZ.

Los resultados encontrados coinciden con los de Palma (2004), en su teoría factores que determinan en el Clima Laboral, el análisis estadístico realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC” son: autorrealización, comunicación, expresando la percepción del trabajo y la eficiencia de los canales de comunicación para desarrollar normalmente las

tareas; relaciones Interpersonales, la calidad de relación con los compañeros que conforman la organización; desarrollo personal y profesional, percepción de los colaboradores referente al desarrollo personal y profesional en la organización, interpretando esta dimensión, da a conocer que el colaborador está en constante aprendizaje; la remuneración y estabilidad laboral, este factor muestra la seguridad que sienten los individuos por laborar en un trabajo estable, percibiendo que los trabajadores tienen estabilidad en su trabajo. Los colaboradores deben sentirse remunerados adecuadamente.

Los resultados encontrados en la investigación tienen correspondencia con la justificación, ya que se logró identificar qué factores influyen en el clima organizacional, lo cual permitió formular recomendaciones para gestionar el clima laboral e incidir en la satisfacción del colaborador, por ende, tener trabajadores que se sientan identificados con la organización y satisfechos de laborar en ella, lo cual genera sostenibilidad laboral y calidad de vida en los empleados de la organización.

La comparación de los datos encontrados con los resultados de otros autores y de las diferentes teorías que analizaron la rotación del personal y la satisfacción laboral, existe similitud, confirmando que la investigación realizada consideró los estándares de investigación científica, lo que permite fortalecer los resultados, pasando a ser datos válidos.

Conclusiones

1. El clima organizacional de los colaboradores de la CRAC RAÍZ es medio, pues los colaboradores perciben que la organización aún tiene que mejorar algunos factores que no favorecen a una idónea atmósfera laboral.
2. La satisfacción laboral de los colaboradores en la CRAC RAÍZ es moderada, teniendo en cuenta que hay aspectos que se tiene que mejorar para estar satisfecho en la empresa.
3. La dimensión que menos incide en el clima organizacional es la comunicación y supervisión, percibiéndolos los colaboradores como deficientes en CRAC RAÍZ.
4. La dimensión que menos incide en la satisfacción laboral es la reconocimiento personal y social, así como los beneficios económicos, por lo tanto, CRAC RAÍZ escasamente reconoce los logros de cada trabajador y se brinda compensaciones a los empleados y equipos de trabajo.
5. Se logró determinar que existe correlación positiva moderada 0.420, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en CRAC RAÍZ.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. Universidad Nacional mayor de San Marcos.
- Baguer, A. (2012). *Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías*. (7ma ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC Editorial.
- Del Pulgar, L. (1999). *Comunicación de Empresas en Entornos Turbulentos: Gestión de Riesgos, reducción de Las Incertidumbres y Supervivencia*. ESIC Editorial.
- Escarihuela, L. (1999). Tesis El clima organizacional en una escuela de aviación militar.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)*. España: Editorial Paraninfo.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo*. 11^a. Edición. México: McGraw-Hill.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Gan, F. y Berbel F. (2007). *Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. (Vol. 94). Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de:
- Gan, F. y Traginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2002). *Motivación y clima laboral en el personal de entidades universitarias*.
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*.

- Patiño (2004) *Tesis Diagnóstico organizacional del Clima Laboral, en la empresa el Talismán*. Universidad de las Américas Puebla de México titulada
- Ruiz, J. (2008). *Sociología de las organizaciones complejas. (24)*. Universidad de Deusto.
- Kootz, H, y Weihrich, H. (2004) *Administración*. 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005) *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana SA
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Anexos

Anexo 1

Escala de Clima Laboral CL – SPC

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

Condición laboral: _____ Tiempo de servicio: _____

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		NINGUNO O NUNCA	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODO O SIEMPRE
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
8.	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
9.	Los objetivos del trabajo son retadores.					
10.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
11.	Existen suficientes canales de comunicación.					
12.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
13.	Las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas.					
14.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					

15.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
16.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
17.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
18.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
19.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
20.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
21.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
22.	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
23.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
24.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
25.	Existe un trato justo en la empresa.					
26.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
27.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 2

Escala de Opiniones SL-SPC

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
28.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
29.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
30.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
31.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
32.	Me siento mal con lo que gano.					
33.	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
34.	Me siento útil con la labor que realizo.					
35.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
36.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
37.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
38.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
39.	Me disgusta mi horario.					
40.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
41.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
42.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
43.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

44.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
45.	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
46.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
47.	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
48.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
49.	Me gusta el trabajo que realizo.					
50.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
51.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
52.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
53.	Me gusta la actividad que realizo.					
54.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Muchas gracias

Anexo 3

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla: Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	22	100,0

Tabla: Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	54

**FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 23 de Noviembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos: Lozada Vasquez Luz Angelica con DNI 45456475

Constantino Figueroa Idelmi Nataly con DNI 48169762

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

Clima Organizacional en la CRAC RAIZ, su influencia con la
satisfacción Laboral de sus elaboradores Jaén 2018

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de

Bachiller en Administración

_____ de la

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional Administración

_____ por medio del
presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán
para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo
y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de
grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CONSTANTINO FIGUEROA IDERMI NATALY	48169762	
LOZADA VASQUEZ LUZ ANGELICA	45456475	

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Constantino Figueroa Idermi Nataly . Lozada Vásquez luz Angélica

Apellidos y nombres

48169762- 45456475

2151812255 - 2151810976

A distancia

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado.

EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CRAC RAÍZ, SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SUS COLABORADORES JAEN 2018

La misma que presento para optar el grado de:

BACHILLER EN ADMINISTRATION

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Constantino Figueroa Idermi Nataly
DNI 48169762




Lozada Vásquez luz Angélica
DNI: 4545645



**FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 23 de noviembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

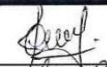

Constantino Figueroa Idermi Nataly, con DNI: 48169762
Lozada Vásquez luz Angélica con DNI 45456475

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:
EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CRAC RAÍZ, SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SUS COLABORADORES JAÉN – 2018.

., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de bachiller , de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

AUTORES Y TITULARES		
Constantino Figueroa Idermi Nataly	42088597	
Lozada Vásquez luz Angélica	45456475	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N°0012-FACEM-USS-2019, presentado por la egresada CONSTANTINO FIGUEROA IDERMI NATALY y LOZADA VASQUEZ LUZ ANGELICA, autoras del trabajo de investigación denominado: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CRAC RAÍZ, SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SUS COLABORADORES JAÉN – 2018**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 8 de marzo del 2019



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

(URKUND

a .

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CONSTANTINO Y LOZADA.docx (D46862590) Submitted:
1/16/2019 2:09:00 PM

Submitted By: cvallejosOcrece.uss.edu.pe

Significance: 23%

Sources included in the report:

avance de tesis de grado.docx (D44251554)

Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil..doc (D40796362)

Presentación Final Dávila-Parra.docx (D41004552)

Tesis final final Reyes Bravo Evelyn Stefanny.docx (D45243251)

Análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa de tecnología en la ciudad de Guayaquil..doc (D40875283)

ÑIQUE NUÑEZ RONNY PASCUAL. docx (D40567167)

Tesis final final Pasco Muñoz, Rosa Amelia.docx (D45089694)

1A_NARCISO_SANCHEZ_DAVILA_MAESTRIA_2018.docx (D41782309)

https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/9044/D%4C3%8DAZ%20PRADOS_TFG_GRADO.pdf?sequence=1 <https://docplayer.es/81537082-Universidad-del-azuay.html> <https://docplayer.es/111214590-Universidad-de-huanuco-tesis.html> <https://docplayer.es/91335826-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas- maestria-en-contaduria-publica-tesis-de-posgrado.html>

Instances where selected sources appear:

114

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0012 -FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 16 de enero de 2019.

VISTO:

El oficio N° 0027-2019/FACEM-DA-USS de fecha 16 de enero de 2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 16 de enero de 2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

CONSIDERANDO:



Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, el (los) trabajo (s) de investigación de (l) lo (s) egresado (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial, según el cuadro adjunto:

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guzmán
SECRETARÍA ACADÉMICA

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0012 -FACEM-USS-2019**

	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
1	CONSTANTINO FIGUEROA IDERMI NATALY LOZADA VÁSQUEZ LUZ ANGÉLICA	EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CRAC RAÍZ, SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SUS COLABORADORES JAEN - 2018



ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0012-A-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 16 de enero de 2019

VISTO:

El oficio N° 0027-2019/FACEM-DA-USS de fecha 16 de enero de 2019, de (l) (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 16 de enero de 2019, referente a la designación de Asesor Especialista de Trabajo de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Especialista, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.


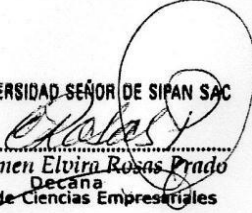
Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Especialista (a) que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

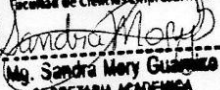
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor (es) Especialista (s) de (l) lo (s) Trabajo (s) de Investigación, de (l) los egresado (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial, a (l) los docente (s) que se detalla (n) en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guzmán
SECRETARIA ACADEMICA

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

c.: Escuela, Archivo

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0012-A-FACEM-USS-2019**

	APellidos y Nombres	Título de Trabajo de Investigación	ASESOR
1	CONSTANTINO FIGUEROA IDERMI NATALY LOZADA VÁSQUEZ LUZ ANGÉLICA	EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CRAC RAÍZ, SU INFLUENCIA CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SUS COLABORADORES JAEN - 2018	Mg. Ricardo Rivera Tantachuco

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe