



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE  
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES  
DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Gamarra Zola Katia Daniela**

**Asesor:**

**Heredia Llatas Flor Delicia**

**Línea de Investigación:**

**Gestión y Competitividad**

**Pimentel – Perú**

**2017.**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA  
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES  
2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (a):**

**Gamarra Zola Katia Daniela**

**Pimentel – Perú**

**2017**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES 2017”**

**Aprobación de la tesis**

---

**Asesor metodólogo**

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

---

**Presidente del jurado de tesis**

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan

---

**Secretario del jurado de tesis**

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

---

**Vocal del jurado de tesis**

Mg. Sofía Irene Delgado Wong

## **Dedicatoria**

Primero dedico esta tesis a Dios y a la Virgen María, a mi amada hija Mi Mikaela desde el Cielo; a mi amado esposo y a mis padres Gerardo y Rossana; quienes me han apoyado en el trayecto de mi vida, para ser una excelente mujer y profesional.

Con todo mi cariño le agradezco a cada uno, los amo.

Katia Daniela Gamarra Zola.



## **Agradecimientos**

Agradezco a mi colegio “Beata Imelda”, en el cual me formaron y me hicieron un ser de provecho. A mi Universidad “Señor de Sipan”, en la cual me he esforzado para ser una mejor profesional y a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Chiclayo, que permitieron desarrollar mi tesis entorno a su institución.

A mi esposo y a mis padres por amarme tanto.

# Índice

Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos .....	v
Índice .....	vi
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
Introducción .....	xiii
<b>CAPITULO I</b> .....	15
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	15
1.1 Realidad Problemática.....	16
1.1.1 Contexto Internacional.....	16
1.1.2 Contexto Nacional.....	18
1.1.3 Contexto local.....	20
1.2 Formulación del Problema.....	21
1.3 Delimitación de la Investigación.....	21
1.3.1 Espacio geográfico de la investigación.....	21
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	22
1.5.1 Objetivos de la Investigación: .....	23
<b>CAPITULO II</b> .....	25
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	25
2.1 Antecedentes de Estudios.....	26
2.1.1. Contexto Internacional.....	26
2.1.2 Contexto Nacional.....	31
2.1.3 Contexto Local.....	36
2.2. Base teórica científica.....	40
2.2.1. Clima organizacional.....	40
2.2.2 Importancia del Clima organizacional en las organizaciones .....	41
2.2.3 Características del Clima organizacional .....	42
2.2.4 Las variables más determinantes del clima organizacional son: .....	44
2.2.5 Funciones del clima organizacional.....	45
2.2.6 Dimensiones del Clima Organizacional .....	48
2.3. Satisfacción laboral .....	51
2.3.1 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	53
2.4. Definición conceptual de la terminología empleada.....	54
<b>CAPITULO III</b> .....	56
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	56

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	57
3.2. Población y Muestra.....	57
3.3. Hipótesis.....	58
3.4. Variables .....	59
3.4.1 Variable independiente.....	59
Clima organizacional.....	59
3.4.2 Variable dependiente.....	59
Satisfacción laboral. ....	59
3.5 Operacionalización.....	60
3.5.1 Variable independiente del Clima Organizacional.....	60
3.5.2 Variable Dependiente de Satisfacción Laboral .....	63
3.5 Métodos y Técnicas de Investigación .....	64
3.5.1 Método de investigación. ....	64
3.5.2 Técnica .....	65
3.6. Procedimiento para la recolección de datos .....	65
3.6 Procedimiento para la recolección de datos .....	66
3.7. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos .....	67
<b>CAPITULO IV</b> .....	68
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	68
4.1. Análisis de la Edad (años) de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.....	69
4.2 Análisis Indicadores de la edad de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. ....	69
4.3 Análisis de Sexo de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones... ..	70
4.4 Análisis de Tiempo en la institución (años) de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	71
4.5 Análisis de Indicadores del Tiempo en la institución (años) de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	72
4.6 Análisis de Estado civil de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	73
4.7 Análisis de Condición de trabajador en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	74
4.8 Análisis de la Jerarquía laboral de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	75
4.9 Análisis de Indicadores de las dimensiones de Clima Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	76
4.10 Análisis de Indicadores de las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	81
Indicadores de las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	81

4. 11 Análisis de Indicadores de correlación de las dimensiones de Clima Organizacional con satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	83
4. 12 Análisis de Jerarquía laboral de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	84
4.13. Discusión de resultados.....	86
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>88</b>
<b>PROPUESTA DE LA INVESTIGACION</b> .....	<b>88</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>90</b>
5.1. Justificación.....	90
5.2 Objetivos. ....	90
5.3 Desarrollo de la propuesta.....	91
5.3.1. Programa de capacitación, para el mejoramiento del clima organizacional y satisfacción en los trabajadores. ....	91
Tabla 14.....	91
Programa de capacitación para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. ....	91
5.3.2 Proponer incentivos no económicos para las los trabajadores. ....	93
5.2 Costo/ Beneficio de la propuesta.....	102
<b>CAPITULO VI</b> .....	<b>103</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>103</b>
6.1. Conclusiones .....	104
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>105</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>110</b>
<b>ANEXO N° 1 : ENCUESTA</b> .....	<b>110</b>
<b>ANEXO N°2: VALIDACION DE EXPERTOS</b> .....	<b>113</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Variable Independiente Clima Organizacional.....	60
<b>Tabla 2</b> Variable Dependiente de Satisfacción Laboral .....	63
<b>Tabla 3</b> Edad (años) de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. ....	69
<b>Tabla 4</b> Edad de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. ....	69
<b>Tabla 5</b> Sexo de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	70
<b>Tabla 6</b> Tiempo en la institución (años) de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	71
<b>Tabla 7</b> Indicadores del Tiempo en la institución (años) de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones .....	72
<b>Tabla 8</b> Estado civil de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	73
<b>Tabla 9</b> Condición del trabajador en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	74
<b>Tabla 10</b> Jerarquía laboral de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	75
<b>Tabla 11</b> Indicadores de las dimensiones de Clima Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	76
<b>Tabla 12</b> Indicadores de las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	81
<b>Tabla 13</b> Indicadores de correlación de las dimensiones de Clima Organizacional con satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.	83
<b>Tabla 14</b> Programa de capacitación para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores. ....	91
<b>Tabla 15</b> Elaboración de incentivos no económicos en los trabajadores .....	93
<b>Tabla 16</b> Cronograma de actividades. ....	96
<b>Tabla 17</b> Programa de capacitación .....	97
<b>Tabla 18</b> Proponer incentivos no Económicos. ....	99
<b>Tabla 19</b> Cuadro de resumen de las propuestas.....	102

## Índice de Figuras

<b>Figura 1:</b> Espacio Geográfico de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones .....	22
<b>Figura 2:</b> Edad de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	70
<b>Figura 3:</b> Sexo de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	71
<b>Figura 4:</b> Edad de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.....	72
<b>Figura 5:</b> Estado Civil de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones .....	73
<b>Figura 6:</b> Condición del trabajador en los trabajadores en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones. ....	74
<b>Figura 7:</b> Condición del Trabajador .....	85

## Resumen

La importancia de mantener un clima organizacional apropiado para lograr eficacia y eficiencia, a la vez de promover el crecimiento y bienestar de los trabajadores que dedican gran parte del tiempo dentro de una organización privada o pública, es ya una premisa en el quehacer organizacional. El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para las instituciones ya sean privadas o del estado, porque buscan la mejorar del ambiente organizacional en los trabajadores, para poder tener una alta productividad, ser competitivas y tener éxito, sin perder de vista el capital humano. Se trabajó con una muestra de 43 trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de todas las jerarquías laborales.

El objetivo de este estudio es diseñar un modelo en la medición del clima organizacional para analizar las percepciones de satisfacción laboral, en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones; la hipótesis de la investigación fue medir la existencia de una correlación positiva entre las variables relación directa entre Clima organizacional y la satisfacción laboral. El tipo de investigación es cuantitativa con diseño no experimental. Los resultados en la presente investigación, muestran que existe una relación conceptual del clima organizacional con la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ )

Los instrumentos utilizados mostraron fiabilidad aceptable el cual obtuvieron un coeficiente alfa de cronbach de 0.779 para clima organizacional y 0.783 para satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral.

## **Abstract**

The importance of maintaining an appropriate organizational climate to achieve efficacy and efficiency and at the same time promote the groathand well-being of the workers that dedicate great part of their time inside a private or public organization is already a premise in the organizational work. The Organizational Climate is a subject of great importance nowadays for the institutions either private or of the state, because they look for the improvement of the organizational environment in the workers, to be able to have a high productivity, that way reach an increase in the productivity, be competitive and have success, with out losing sight of the human capital.

It was work with 43 workers of management of Regional Transports and Communications of all the laboral jerarquias.

The objective of this study is to design a model in the measurement of the organizational climate to analyze the perceptions of laboral satisfaction in the workers of Management of the investigation was to measure the existence of a positive correlation between the direct variable relation between organizational climate and the laboral satisfaction. The kind of investigation is quantative with no experimental design. The results in the present investigation, show that exists a conceptual relation of the organizational climate with the laboral satisfaction the instruments used showed aceptavle reliability wich obtained a 0.779 organizational climate for cronbach's alpha coefficient and 0.783 for job satisfaction.

The objective of this study is to design a model in the measurement of the orgabizational climate to analyze

**Key Word:** Organizational Climate, Laboral Satisfaction.



## **Introducción**

El clima organizacional, hoy en día está prevaleciendo en el crecimiento de las instituciones, porque depende de las empresas que sus trabajadores se sientan a gusto en un clima agradable, donde exista la comunicación, prevalezca el sentido de justicia y sobre todo la unión entre todos los trabajadores. Es por ello que si existe todos estos factores, habrá una mejor productividad y crecimiento en las instituciones.

En el Capítulo I, encontramos que para lograr la investigación se desarrolló el objetivo de la investigación es diseñar un modelo en la medición del clima organizacional para analizar las percepciones de satisfacción laboral, en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.

Esta investigación se justifica por la importancia de mantener un clima organizacional apropiado para lograr eficacia y eficiencia, a la vez de promover el crecimiento y bienestar de los trabajadores, en una atmósfera directiva y operativa basada en una planeación estratégica, es ya una premisa en el quehacer organizacional. Es muy importante que dentro de la organización se pueda encontrar una diversidad de opiniones en cuanto a lo que cada integrante percibe como clima organizacional, esto definitivamente crea un espacio para generar una estrategia de alineamiento de la cultura en función de lo que la organización necesita, así mismo conocer la satisfacción laboral permitirá explicar y actuar sobre muchos aspectos internos de la organización; también es importante saber, es si la satisfacción laboral actualmente percibida está alineada con aquella que los integrantes de la organización esperan, es decir el medir esta brecha permitirá saber hacia dónde se puede orientar el clima organizacional para generar una mayor identificación por parte de los miembros de la organización con ella.

En el capítulo II, mencionamos los antecedentes de nuestra investigación, las definiciones sobre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados con la empresa. En tanto todos los procesos que se generan en las instituciones públicas requieren de una atmósfera tranquila, ordenada y agradable, que posibilite su desarrollo y contribuya por ende a mejorar los resultados de la acción de los servicios públicos; el empleado que tiene un sentimiento de pertenencia hacia la organización

vinculará sus proyecciones hacia el cumplimiento de las metas y logrará dar un servicio de calidad, por otro lado, evitará factores negativos en la organización.

Desde el punto de vista del clima organizacional, los modelos explicativos sobre el tema estudian el proceso desde la determinación de las diferentes variables asociadas a la percepción del mismo, coligada con valores, actitudes, normas y sentimientos que las personas perciben en su organización, traducándose en pautas de comportamientos individuales y grupales. En este sentido, por ser un tema que se desprende de la variabilidad de la percepción, puede generar múltiples visiones que transforman las organizaciones y actualizan las subjetividades o maneras de comprender el mundo de las personas. De ahí que para realizar un análisis de las dinámicas en las organizaciones es necesario estudiar aquellos factores y características que son inherentes al tipo de organización que se quiera estudiar, principalmente en términos del contexto social de referencia, las personas, los recursos, la estructura y los objetivos.

En el capítulo III, encontramos el método por el cual realizaremos nuestra investigación, dado que es cuantitativa y de modalidad descriptiva, donde nuestra población está conformada por 80 trabajadores de la gerencia regional de Transportes y Comunicación Para poder realizar nuestra investigación se escogió el método de encuesta. Probar la existencia de una correlación positiva entre las variables relación entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017, es la hipótesis.

Además conocer que la satisfacción laboral es una variable importante para las organizaciones por los impactos significativos en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. La satisfacción laboral es definida como los sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del trabajo. Particularmente, la satisfacción laboral es relevante cuando se trata de personal que realiza las recaudaciones por su papel trascendente en la vida de una empresa.

Por ello, es necesario que éstas se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de su personal, y que impacte en la productividad, es que se analiza la relación de un modelo de medición del clima organizacional en base a las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.

En el capítulo IV, mediante las encuestas realizadas, obtenemos los resultados e interpretamos de estas, por el medio de tablas, podemos ver mediante un porcentaje, de acuerdo a edades, sexo y estado del trabajador como se siente en su entorno laboral.

**CAPITULO I**

**PROBLEMA DE  
INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Realidad Problemática**

El clima organizacional hoy en día juega un rol impredecible en las empresas, porque siempre tiene que a ver un buen ambiente que conllevan a la motivación, liderazgo, reciprocidad que debe de existir en los trabajadores. Tiempo atrás los trabajadores solo iban a ejercer su funciones sin motivación alguna, pero con el pasar de los años, se fueron creando ideas para que su jornada laboral la aplicasen con mejor empeño, eso conlleva a la satisfacción laboral para un buen crecimiento en la empresa.

### **1.1.1 Contexto Internacional.**

Santa & Sampedro (2012), en su artículo sobre el clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud, se concluye que el grado de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional actúa en el comportamiento de los individuos, a través de apreciaciones estabilizadas que filtran la realidad y determinan los niveles de motivación laboral y el rendimiento de profesionales.

*El clima organizacional es importante en todas instituciones, porque refleja la calidad laboral de los trabajadores. Esto debe existir en todo tipo de empresa desde la pequeña hasta las más grandes. Siempre motivando a sus trabajadores a ser mejores cada día.*

Rodríguez, Retamal, Lizana, Cornejo (2011), en su investigación Clima Y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño manifiesta lo siguiente: En Una Organización Estatal Chilena, en donde Se evidencia que existe una correlación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es señalado de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando los espacios del desempeño, sólo el clima anuncia significativamente el comportamiento funcionario y las

condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo anuncia el Rendimiento y la Productividad.

*Todo trabajador bien valorado en la institución como lo menciona el artículo da buenos resultados positivos para la institución, mejora el rendimiento de productividad, ¿Por qué?, porque le gusta lo que hace y lo desempeña con entusiasmo, porque sabe que el valorado.*

Segredo (2013), en su artículo “Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización, donde indica que los estudios de clima organizacional aportan información importante para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que forman la organización con enfoque sistémico. El clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda institución”

*El clima organizacional hoy en día está tomando un rol importante en las instituciones, ya que esto hace que crezca la institución, los empleados son mejor valorado, mejor pagados y reconocidos, como indica el artículo si nos nosotros captamos reconocer cuán importante es el clima organizacional tendremos mejores resultados en la organización.*

Bernal, Pedraza, Sánchez (2014), en su artículo el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Como conclusión de su artículo nos indica que deduce teóricamente en donde sí existe semejanza entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de la salud, puesto que algunas investigaciones previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de laboral, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa en la característica de los servicios públicos de salud.

*En las instituciones del estado vemos muchas veces que sus trabajadores, no se sienten valorados económicamente, hay muchos desacuerdos y conflictos entre las áreas, es por cual no se llega a un acuerdo rápido para ambas partes, no existe comunicación es por lo cual que tanto el clima organizacional debe de estar vinculado con la satisfacción laboral.*

Uría (2014), en su investigación sobre El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. LTDA. De la ciudad de Ambato, donde nos indica que existe desconcierto entre las parte de los trabajadores en lo que se refiere al clima organizacional.

*El autor nos indica que debería de existir un programa para la mejora del personal donde prevalezca: la motivación, liderazgo, comunicación, para que la institución tenga resultados positivos.*

### **1.1.2 Contexto Nacional.**

Pérez & Rivera (2013), en su investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, donde se indica los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio, en donde se puede indicar que un próspero clima organizacional es un factor muy valioso en la institución porque influye en la satisfacción laboral; dando como resultado que si existe una vinculo positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

*Cada año, la empresa Grear Place to Work, hace un ranking de las mejores empresas del Perú y en su investigación nos relata que la empresa que encabeza la lista es Lideramn, orientada al rubro de seguridad.*

Arias & Arias (2015), en su investigación sobre relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, donde nos indican que existen relaciones módicas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y afirmación existen vinculos más fuertes y significativos con la satisfacción laboral. Según lo indicado se puede concluir que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera uniforme.

*Las pequeñas empresas o MYPES, no se quedan atrás con el desarrollo positivo para el crecimiento de su empresa, aplican mejoras para que sus empleados se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo.*

Torres & Zegarra (2015), en su investigación Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú, llega como conclusión que entre clima organizacional y desempeño laboral trabajan conjuntamente ya que teniendo un mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Arias & Justo (2013), en cuanto su investigación sobre la Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo, indica que si hay niveles de satisfacción más altos entre los trabajadores de la empresa chilena, sobre todo en lo que se refiere al sueldo, la organización, las posibilidades de poder ascender y la satisfacción con la empresa. Se tomaron de ejemplo dos empresas en donde la empresa peruana se halló relaciones negativas, pero sí significativas entre el sexo del trabajador y su salario, por otro lado en la empresa chilena, sus relaciones más fuertes se dieron entre el salario y la organización del trabajo, la edad y la satisfacción con los empleados y superiores.

*La satisfacción laboral, no solo es el aumento del salario que pueda percibir el trabajador, sino también que aspire a un mejor puesto, donde pueda aportar ideas de mejoras en la empresa, así como lo menciona dicha*



*investigación en una empresa si hay buen clima organizacional, porque hay una buena organización, actitud para el cambio y en la otra solo se basa en el sueldo.*

### **1.1.3 Contexto local.**

La misión en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, es ser un órgano de línea del Gobierno Regional Lambayeque, para la mejora y ampliación de la infraestructura vial, garantizando el correcto funcionamiento del transporte público terrestre y las comunicaciones con el fin de ayudar al desarrollo integral, armónico y sostenible de la Región, contando con personal capacitado e identificando con su institución para brindar servicios de calidad al usuario.

Es la visión de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones buscar constituirse en una institución líder cuya gestión eficiente en los servicios de transportes y comunicaciones contribuya al progreso integral y sostenible de la Región Lambayeque.

Una de las dimensiones más importantes de la calidad de vida laboral, que se relaciona con la productividad y desarrollo del talento humano es el clima organizacional, considerando como la principal el ambiente organizacional donde lo sientan los mismos trabajadores donde influye el comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción.

El interés de un buen clima organizacional en empresas se da por la importancia de la existencia del dominio en los métodos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de los problemas, el aprendizaje, la motivación y, por consiguiente en la eficacia de la organización y en la satisfacción de sus empleados.

## **1.2 Formulación del Problema.**

¿Qué factores hacen posible que las percepciones de satisfacción laboral se relacionen con el clima organizacional, en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017?

## **1.3 Delimitación de la Investigación.**

La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones se ubica en el distrito de Pimentel de la Región Lambayeque en dirección km 9 carretera Chiclayo-Pimentel.

Los sujetos investigados fueron 43 trabajadores, que estuvieron en su centro de labores.

El periodo de investigación fue de enero a marzo 2017.

### **1.3.1 Espacio geográfico de la investigación.**

A continuación se presenta en la figura el espacio geográfico de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

**Ilustración 1 Espacio Geográfico de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones**



**Figura 1.** Vista panorámica de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

**1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.**

Es muy importante que dentro de la organización se pueda encontrar una diversidad de opiniones en cuanto a lo que cada integrante percibe como clima organizacional, esto definitivamente crea un espacio para generar una estrategia de alineamiento de la cultura en función de lo que la organización necesita, así mismo conocer la satisfacción laboral permitirá explicar y actuar sobre muchos aspectos internos de la organización; también es importante saber, es si la satisfacción laboral actualmente percibida está alineada con aquella que los integrantes de la organización esperan, es decir el medir esta brecha permitirá saber hacia

dónde se puede orientar el clima organizacional para generar una mayor identificación por parte de los miembros de la organización con ella. Por ello la presente investigación busca encontrar posibles relaciones y diferencias en la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral.

La principal importancia de esta investigación radica en el impacto que tiene el clima organizacional dentro de los diferentes aspectos de la organización, como son el desempeño, la comunicación, el aprendizaje, el manejo de conflictos y la flexibilidad al cambio. La existencia de un clima organizacional favorable en la mayoría de los miembros de la organización, genera satisfacción positiva, asegurando que la organización sea más productivas y eficientes.

Debemos considerare que los problemas en la organización son por las diferencias de objetivos, las distintas actividades y por los diferentes carácter de las personas, pero hay que tener en cuenta que si planteamos mejor las tareas, obtendremos mejores resultados, para que no tengamos repercusiones con el crecimiento de la institución.

### **1.5 Limitaciones de la Investigación**

Como en toda entidad estatal los permisos y autorizaciones son importantes para el desarrollo de una investigación dentro las instalaciones físicas de la organización el cual fue superado con solicitud a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

La falta de tiempo por parte de las personas y los horarios de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

#### **1.5.1 Objetivos de la Investigación:**

### **Objetivo general.**

Diseñar un modelo en la medición del clima organizacional para analizar las percepciones de satisfacción laboral, en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.

### **Objetivos específicos.**

a) Analizar las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

b) Identificar los factores influyentes de la relación entre la existencia de un modelo de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

c) Determinar la existencia de la significativa estadística entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Antecedentes de Estudios**

### **2.1.1. Contexto Internacional.**

Willians (2013), según en su investigación sobre el Estudio, diagnóstico de clima laboral en una dependencia Publica”, cuyo objetivo del estudio fue el conocer la tendencia general del conocimiento del talento humano sobre el clima laboral dentro de la filiación municipal; para lograr este objetivo se aplicó a 20 trabajadores una encuesta de clima laboral, misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo; cabe destacar que dichos procesos fueron elegidos en base a las necesidades de la organización. Con este estudio se pretende detectar fortalezas y áreas de oportunidades, a fin de ser tomadas en cuenta para realizar procesos de mejora dentro de la dependencia. Se concluye que el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado, siendo su dimensión mejor evaluada el trabajo en equipo con un 74% y siendo la de menor puntuación la de motivación con un 17%.

*En la investigación sobre el diagnostico de clima laboral en la institución dependencia Publica, determina que si existe un buen comportamiento organizacional enfocado en la motivación y comunicación que son pilares importante en la institución.*

Según Williams Chacon (2015), en la investigación "Análisis Del Clima Organizacional De La Empresa Representaciones Cem, Ubicada En Chiquimula, Chiquimula" tuvo como objetivo principal el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM, ubicada en el municipio de Chiquimula. Siendo una investigación de tipo descriptivo, como fuente se presentan antecedentes de investigaciones

sobre el clima organizacional y un marco teórico en donde se incluye información sobre los indicadores utilizados, los cuales fueron: motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y toma de decisiones. Los sujetos de estudio fueron 57 los cuales estaban conformados por 8 de nivel administrativo y 49 en el nivel operativo; el instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta, con una escala que abarcó desde “excelente” hasta “malo”. Donde la autora indica que los resultados del clima organizacional de la empresa es positivo en general, mediante la evaluación de indicadores; así mismo, se recomienda fortalecer el indicador de motivación, lo cual se puede realizar mediante un programa de reconocimientos e incentivos para el personal.”

*El autor manifiesta que los resultados fueron positivos en la empresa que si se refleja un buen clima organizacional, porque aplican bien los indicadores como: motivación, liderazgo, la reciprocidad, el compañerismo.*

Salvador (2012), en “la investigación Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de Hospital General Regional de Instituto Mexicano de Seguridad Social, cuyo estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social se indico lo siguiente: “La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: edad promedio de 35 años; se llegó a la conclusión favorable entre la satisfacción laboral y clima organizacional en niveles medios tendiendo a niveles altos de su escala respectiva. También se identificó alta similitud entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. Por categoría de trabajo, se identificó que si es mayor el nivel de organización del trabajo, mayor será la satisfacción y el clima organizacional, con excepción de enfermería que manifestó satisfacción con



tendencia al alta pero un clima organizacional con tendencia media. El personal de servicios básicos manifestó una menor satisfacción con el trabajo y el clima organizacional. En cuanto al turno de trabajo, el personal que expresó mayor satisfacción fue el de la jornada acumulada, seguido por el de los turnos matutino y vespertino; el menos favorecido fue el turno nocturno, que produce menor satisfacción laboral y clima organizacional. El personal con mayor antigüedad institucional y hospitalaria presentó menores niveles de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional, pero también un grupo importante con mayor antigüedad institucional y hospitalaria manifestó niveles altos. Es decir, a mayor antigüedad se dividieron las opiniones sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional, si bien a menor antigüedad se tiende a un nivel medio de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional.”

*En esta investigación, también nos indica que si hay un buen clima organizacional pero no en todos los trabajadores, porque nos comenta que los trabajadores que tienen mayor tiempo en la institución no están del todo satisfecho.*

Barro (2016), en “su investigación Análisis del clima laboral como estrategia para mejorar la productividad en la unidad de negocio electroguayas, se determinó que existen parámetros de dimensión los cuales son: Liderazgo, Imagen/Orgullo de pertenencia, Trabajo Diario, Cliente. Estas dimensiones permiten mejorar la calidad de servicio. El desarrollo de la presente investigación es de tipo mixta, es decir cuali – cuantitativa. La técnica empleada es la aplicación de encuesta para la recolección y verificación de datos, con la que se pudo determinar que Electroguayas cuenta con un clima laboral satisfactorio, con ciertas debilidades en las variables que deben mejorarse. Finalmente se busca mejorar el clima laboral de la organización, con la aplicación de programas de capacitación dirigido

a los servidores tendientes a lograr la satisfacción laboral, y de esta manera poder empoderarlos de los cambios y mejoras institucionales.”

Iñiguez (2017), El objetivo es diagnosticar el clima laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Rumiñahui, a través de una encuesta de clima laboral de autoría propia compuesta por diez dimensiones: Motivación, Liderazgo, Equidad, Orgullo, Compañerismo, Comunicación, Integridad, Cuidado, Justicia y Aceptación de líderes; cada dimensión está dividida en variables y éstas a su vez en afirmaciones. La hipótesis: los servidores públicos del GADMUR perciben el clima laboral como satisfactorio. El estudio se fundamenta en la teoría de Desarrollo Organizacional. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo-no experimental. Se concluye que el índice de satisfacción laboral se encuentra en un nivel óptimo, siendo la dimensión mejor puntuada la siguiente Orgullo y la de menor puntuación Compañerismo. Con la recomendación de planificar y poner en práctica planes de acción que deberán ejecutarse en plazo de un año en la dimensión menor puntuada, los mismos que deberán ser preparados por el jefe de cada departamento junto con el equipo de trabajo para fomentar un verdadero compromiso de mejora.

*En esta investigación se deben de planificar u orientar dimensiones sobre el clima organizacional para fomentar la mejoría en la organización, implicando a los trabajadores al cambio.*

Sierra (2015), en su investigación El Clima Laboral en los/as colaboradores/as del Área Administrativa Del Hospital Regional De Cobán, A.V." Se realizó una investigación tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar el Clima Laboral de los /as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio. Con base

a lo planteado, se trabajó con 29 personas, siendo 16 mujeres y 13 hombres, el instrumento aplicado fue una encuesta, denominada “Diagnóstico del Clima Laboral”, aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2010, recopilado y adaptado por la Licenciada Mabell Mejía Cárdenas. Partiendo de los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que revela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo. Llegando a la conclusión que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

*Aquí si hay un bajo indicador de satisfacción laboral, ya que no se sienten motivados salarialmente, se debería de desarrollar nuevas oportunidades, donde el trabajador se encuentre motivado y todos tengan oportunidades de sobresalir y opinar.*

Paz & Marín (2014), en su investigación Clima organizacional de la ips universidad autónoma de manizales, Se diseñó un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 84 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir Clima Organizacional. En general, se determinó que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo existen oportunidades de mejora en la percepción

que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al Clima Organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción poco satisfactoria del Clima Organizacional, que implica a todas las variables y sus dimensiones especialmente en el servicio de odontología.

*La investigación nos comenta que no existe interés alguno por parte de los superiores, que no los hacen crecer profesionalmente ni personalmente que las expectativas sobre el clima organizacional esta fuera de la organización, que no existen dimensiones.*

### **2.1.2 Contexto Nacional.**

Salazar, Giron, Meza, Saenz (Perú), en su tema de Investigación Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales. Se realizó el estudio en Tres Municipalidades y se planteó estudiar la satisfacción laboral en municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacionar con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario. Se concluyó que los principales resultados son que no hay diferencia alguna en el nivel de satisfacción de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

*Se determina que hay poca satisfacción en los trabajadores, esto se identifica más en las instituciones del Estado, como en mi investigación no se encuentran del todo satisfecho, ya sea por la falta de motivación y reciprocidad entre los compañeros.*

Oscoco, (2015), en su “investigación Determinar La Relación Entre La Responsabilidad Social Y La Satisfacción Laboral En Una Organización, se busca demostrar cómo es que influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral, en donde se utilizó para la medición la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), que permite identificar la satisfacción general, que se compone a la vez de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Los principales resultados indican que sí existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participo y el grupo que no participo en un programa de responsabilidad social. Se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral.”

*En dicha investigación los resultados nos indican que los programas de responsabilidad social influyen en los trabajadores, para tener un mejor manejo en la organización, mejor dedicación en su área.*

Calderón (2016), en “su investigación clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información, el objetivo del presente estudio descriptivo, fue conocer la percepción del clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información (TI) e identificar si existen diferencias de acuerdo al rango de edad y antigüedad. Los resultados de esta investigación indican que existen diferencias de apreciación en algunas dimensiones del clima organizacional de esta empresa, donde las que obtuvieron resultados positivos fueron supervisión, involucramiento laboral y comunicación. Sin embargo, las dimensiones autorrealización y

condiciones laborales son las que arrojaron resultados bajos y por tanto se debería trabajar en estrategias que mejoren la apreciación de éstas áreas. Además, se encontró diferencias por rango de edad, donde el clima es percibido como más positivo en el rango de 36 a 40 años y menos de 18 a 25 años”.

Alva , Juarez (2014), en su investigación *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014.*”, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis se consideró: La relación es directa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. También se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente.

*Los resultados de la investigación nos menciona que los indicadores de satisfacción y clima organizacional son medio, pero en el nivel de desempeño se muestra óptimo.*

Quispe (2015), en su investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en*

Apurímac, Andahuaylas, 2015. Se realizó con el propósito de determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. A fin de proporcionar al directivo de la institución, sugerencias de cambio, reforzamiento y/o de mejora. Para la realización de este estudio se determinó como muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert (es una serie de enunciados y permite evaluar en qué grado una persona está de acuerdo o en desacuerdo con ellos), para diagnosticar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral, compuesto por 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral para un buen desarrollo de personal. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac.

*Aquí nos indica que si existe un buen clima organizacional, que las dimensiones se aplican en la institución, obteniendo una buena satisfacción entre los trabajadores.*

Solís, Zamudio, Matzumura, Gutiérrez (2015). En su artículo “Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de una hospital Categoría III-2. Lima, Peru 2015.” Indica que el estudio cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería, mediante un

muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Cuyo resultado fue que el clima organizacional fue nivel medio con tendencia al crecimiento, es decir que a mejor clima laboral los trabajadores daban resultados eficientes; y según el Síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo – medio con relación al clima laboral. Concluye que en el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables”.

*El nivel de satisfacción es medio, pero en el clima organizacional, si muestra un nivel positivo en la organización.*

Torres & Zegarra (2014). En su artículo Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. El artículo trata sobre el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

*En la investigación se relaciona que si hay un buen ambiente organizacional y desempeño en la institución, porque si hay motivación y liderazgo para la realización de las tareas plasmadas.*



### **2.1.3 Contexto Local.**

Vargas (2015), en su investigación Influencia de la satisfacción en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque. Para determinar con la satisfacción en el clima laboral se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en dicha institución, a través de encuestas que permitieron medir cada variable en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de satisfacción laboral mencionadas por Robbins, S. y Judge, T. y guiándose de la teoría del clima organizacional de Likert; a un total de 87 trabajadores. Se planteó una hipótesis donde la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de manera positiva; y ello pudo comprobarse al analizar los resultados, aunque también se determinó que existen otros factores que afectan la existencia de un buen clima organizacional.

*La existencia de las dimensiones del clima organizacional, si existen en esta investigación se dan positivamente en relación a los trabajadores.*

Cubas & Pastor (2015). en su investigación “Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque -2015, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Clima Social en los Trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque. Se utilizó el diseño transversal o transeccional. La muestra fue 152 trabajadores de ambos sexos. Se utilizaron los cuestionarios: Escala de Comunicación Organizacional (ECO) Fernandez (1999) y la Escala de Clima Social en el Trabajo Moss & Trickett. Los datos se analizaron en el software SPSS 21. Se concluyó que existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad, así como no relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad”.

Díaz (2017), en su investigación Satisfacción laboral en los médicos del primer nivel de atención en la región Lambayeque de setiembre a diciembre, 2014. Cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción laboral de médicos del primer nivel de atención según características sociales y laborales en la región Lambayeque de setiembre a diciembre del 2014. En los materiales y métodos el estudio descriptivo y prospectivo. La población consta de 258 médicos generales; con la calculadora estadística “EPIDAT” versión 3.1, obtuvo un tamaño de muestra de 155 médicos, con un nivel de confianza del 95%, precisión del 5% y una proporción esperada de la variable resultado del 50%. Utilizando el cuestionario elaborado por Font-Roja de satisfacción laboral. Esto llega a la siguiente conclusión, que la satisfacción laboral aumenta en médicos mayores, y aumenta en los médicos que son divorciados, también encontramos presión en el trabajo en profesionales con grado académico adicional, la relación con los jefes es mejor entre médicos mayores, y el status está relacionado directamente con el grado académico y que el médico sea de una universidad privada.

*La satisfacción laboral en la investigación nos indica que solo se aplica a un conjunto de trabajadores y también sobresale que para que exista una mayor satisfacción los trabajadores tienen que haber egresado de universidades privadas.*

Castañeda & Constantino (2015), en su investigación “Relacion entre clima organizacional e inteligencia emocional de las enfermeras que laboran en los servicios de neonatología, medicina, ginecología y emergencia. Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque, enero 2015. En la cual tuvo como objetivo medir la relación que existe entre el Clima Organizacional e Inteligencia Emocional de las enfermeras que laboran en los servicios de Neonatología, Medicina, Ginecología y Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Es un estudio cuantitativo, transversal y correlacional. Se contó con una población de 30

enfermeras(os) que laboran en los servicios antes mencionados. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y los instrumentos empleados fueron el Inventario de Bar-On para medir la Inteligencia Emocional y a escala de Percepción del Clima Organizacional de Litwin y Stringer, el procesamiento de datos se logró utilizando el programa Excel mostrando resultados que el 43% de enfermeras considera que existe un clima organizacional favorable y en cuanto a inteligencia emocional el 43% de enfermeras califica como alto. La prueba de Spearman permite afirmar que existe correlación directa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional, considerando que cada enfermera (ro) percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional, aceptándose la hipótesis. Esto concluye que la inteligencia emocional y el clima organizacional son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.”

Campos (2013), en su investigación Satisfacción laboral en la Gerencia regional de salud Lambayeque. El estudio tuvo como objetivo principal determinar el grado de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Se ha realizado una investigación de tipo Explorativa porque no se tiene la certeza de qué se encontrará, y no se puede plantear una hipótesis por desconocerse por completo el objeto de estudio; además se ha utilizado un diseño transversal, porque se ha obtenido la información de la muestra en estudio una sola vez y en un momento dado. Los resultados muestran que el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque no es muy bajo, ya que no se ve afectado por los distintos factores de la institución. Además se determinó que un promedio manejable de los trabajadores están pocos satisfechos con su puesto de trabajo, también que las relaciones para la mayor parte de los trabajadores es bueno, sin embargo existen trabajadores que prefieren evitar conflictos con algunos compañeros

de trabajo, lo cual debe ser mejorado. Finalmente los trabajadores están poco satisfechos con lo que ganan, debido que consideran que es injusto su pago en relación a las labores que realiza en la institución. Lo cual esto es un factor importante para todo trabajador ya que si consideran una mala remuneración no realizan bien su trabajo.

*En la investigación indican que no se encuentran satisfechos con respecto a su salario, por lo cual se debería de plantear incrementar el sueldo a sus trabajadores, como un bono adicional en el sueldo.*

Cañola & Pacherras (2011). “En su investigación análisis del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del instituto de desarrollo del sector informal lambayeque – ide, se aplicó un cuestionario basado en la escala de Likert, de cinco puntos y la entrevista sistematizada que la obtuvimos después de aplicar las encuestas a diez (10) colaboradores. Se obtuvieron como resultado total de los trabajadores de IDESI Lambayeque una sumatoria de valorización absoluta de 1298, calificando al clima organizacional entre Muy bueno (quintil cuatro - Q4) y Bueno (quintil tres - Q3), y una sumatoria de 249 calificando a la variable dependiente, satisfacción laboral en Bueno (quintil tres-Q3), llevando a una relación del 0.83 (índice de correlación), el cual nos indica que IDESI Lambayeque puede llegar a la excelencia mejorando los puntos débiles”.

Paredes (2015). En su investigación Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente belén de Lambayeque. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora mediante un estudio descriptivo transversal en 55 Enfermeras/os de los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante julio – agosto del 2012. Como técnica de recolección de datos se utilizó, la encuesta y como instrumento el Cuestionario Satisfacción Laboral del Enfermero

elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002, agrupadas en cinco dimensiones. Se determinaron frecuencias relativas y absolutas, de las dimensiones, las cuales fueron comparadas con el test de proporciones. Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ( $p < 0.05$ ) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Se concluye en esta investigación que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo.

*Las dimensiones del clima organizacional aquí solo se plasman dos, que es la oportunidad para poder crecer en la institución y también que refleja un ambiente laboral muy bueno, que se puede realizar sus actividades diarias positivamente.*

## **2.2. Base teórica científica.**

### **2.2.1. Clima organizacional.**

Litwin & Stringer (1968) Consideraron que el clima organizacional concierne a los efectos relativos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una institución. (p.19)

Brunet (2011) Las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, se relacionan con la personalidad de cada persona para producir las percepciones. (p.19)

Brunet (2011) Para resumir, las tres variables importantes implicadas en esta definición son: a) las variables del medio como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de recursos humanos que son exteriores al empleado, b) las variables personales, como las aptitudes, las actitudes y las motivaciones del empleado, y b) las variables resultantes, como la satisfacción y la productividad. (p.20)

Rodríguez, Álvarez, Sosa De acuerdo a un artículo publicado para mejorar el clima laboral se debe prestar atención a las siguientes pistas: (p. 48, 177-196)

1. Respeto; 2. Subrayar las experiencias positivas del cliente con la organización; 3. No presionar; 4. Dar tiempo libre; 5. Mostrar comprensión; 6. Fijar reglas claras. (p. 48, 177-196)

Por lo tanto es responsabilidad de todas las personas que trabajen en la organización que el ambiente laboral sea lo más favorable para el mejor funcionamiento de la misma. Una organización que tiene un ambiente laboral positivo tendrá mejores resultados.

### **2.2.2 Importancia del Clima organizacional en las organizaciones**

Brunet (2011) menciona en la figura global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de las personas, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima, proporciona retroalimentación de los procesos que determinan las conductas organizacionales y, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los empleados. (p.20)

La importancia se centra en posibilidad de analizar y diagnosticar el clima debido a tres razones: (Brunet, 2011, p.20)

- Evaluar fuentes de conflicto, estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la institución. (Brunet, 2011, p.20)

- Iniciar y sostener un cambio que demuestre al administrador los elementos fijados sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. (Brunet, 2011, p.20)

- Seguir el desarrollo de su institución y presagiar los problemas que puedan aparecer . (Brunet, 2011, p.20)

Así pues, el administrador debe cultivar un control sobre la determinación del clima, empezando con los valores tanto de nuestra organización como de nuestros trabajadores, así de alguna forma se evalúa los parabienes en la organización.

Por otro lado también vemos lo que son los conflictos, estrés o insatisfacción que podamos percibir en la organización, así se pueda encontrar la causa de estas deficiencias, analizándolas, para encontrar la solución y tener mejores resultados que beneficien a los trabajadores. Ejemplo: Haciendo actividades donde nuestros trabajadores participen, haciendo reconocimientos mensuales, ayudando en el desarrollo de ellos mismos mediante cursos de actualización, charlas, etc.

### **2.2.3 Características del Clima organizacional**

Quispe que cita a Pintado (2011) menciona que el clima organizacional se caracteriza por: (p.37)

a) Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente donde se desempeña. (Pintado, 2011, p.37)

b) La institución puede contar con una cierta duración en el clima con cambios relativamente graduadas, donde esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afectan en forma relevante al devenir organizacional. (Pintado, 2011, p.38)

c) El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa, pudiendo hacerse considerablemente difícil la conducción organizacional y las coordinaciones laborales. (Pintado, 2011, p.38)

d) El clima organizacional afecta al grado de compromiso e identificación de los trabajadores de la empresa con ésta. (Pintado, 2011, p.38)

e) El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los trabajadores en la institución y, a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes del personal. (Pintado, 2011, p.38)

f) El clima organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. (Pintado, 2011, p.38)

g) La falta de ausencia y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. (Pintado, 2011, p.38)

h) Existe directa relación entre la buena o mala clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral. (Pintado, 2011, p.38)



i) El cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea predecible y que se logre que el clima se establezca en una nueva configuración. Dicho cambio sólo podrá lograrlo los verdaderos agentes educativos no contaminados con el estatus de mediocridad e incertidumbre de un sistema estacionario. (Pintado, 2011, p.38)

#### **2.2.4 Las variables más determinantes del clima organizacional son:**

Rodríguez (2010) Las variables a considerar son:

1) Variables del ambiente físico: espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc. (Rodríguez, 2010, p.144)

2) Variables estructurales: tamaño de la institución, estructura formal, estilo de dirección, etc. (Rodríguez, 2010, p.144)

3) Variables del ambiente social: compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc. (Rodríguez, 2010, p.144)

4) Variables personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc. (Rodríguez, 2010, p.144)

5) Variables propias del comportamiento organizacional: productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés, etc. (Rodríguez, 2010, p.144)

Las variables influyen mucho en el clima organizacional, como lo indica el autor, el ambiente físico: un buen ambiente laboral; refleja mucho el crecimiento tanto del trabajador como de

la misma empresa El ambiente estructural; la empresa puede ser amplia o pequeña, pero siempre teniendo una buena estructura organización. El ambiente social: el comportamiento de los trabajadores, como lo valores que los trabajadores tengan inculcados o como los valores que puedan recibir en la organización. Cabe decir que de esto depende el compañerismo y el buen trato que pueda existir en la organización, para que no exista un mal ambiente laboral. Las variables personal; las actitudes, virtudes, que llevan nuestros trabajadores es esencial, uno porque aman lo que son y aman su trabajo, porque cada actividad que realicen será óptima.

### **2.2.5 Funciones del clima organizacional.**

Carola (200) Se pudo determinar que las funciones del clima organizacional son: (p.36)

Desvinculación. Lograr que un grupo que actúa mecánicamente; el personal tiene que vincularse con su tarea a realizar en su jornada. (Carola, 200, p.36)

Obstaculización: Lograr que su trabajo de cada empleador, no se le pongan trabas, facilitando su jornada y tarea diaria. (Carola, 200, p.36)

Espíritu: Es una dimensión de espíritu de trabajo. Lograr que los trabajadores sientan que la empresa siente sus necesidades y que sientan que están haciendo bien su trabajo. (Carola, 200, p.36)

Intimidad: Que los trabajadores sientan que pueden crear lazos de amistad en la institución. (Carola, 200, p.36)

Alejamiento: Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. (Carola, 200, p.37)

Énfasis en la producción: Hace énfasis al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. (Carola, 200, p.37)

Empuje: Es el comportamiento administrativo representado por esfuerzos para "hacer mover y crecer a la organización", y para motivar con el ejemplo. (Carola, 200, p.37)

Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos. (Carola, 200, p.37)

Estructura: Se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay en la institución. (Carola, 200, p.37)

Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; haciendo y cumpliendo sus normas y tareas sin necesidad de consultarlo con nadie. (Carola, 200, p.38)

Recompensa: Énfasis en el reconocimiento de cada personal, ya sea por el trabajo cumplido o por algún concurso. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción. (Carola, 200, p.38)

Riesgo: El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada? (Carola, 200, p.38)

Cordialidad: El sentimiento general que se genere en la atmósfera del trabajo, mostrando respeto y cordialidad entre los trabajadores. (Carola, 200, p.38)

Apoyo: La ayuda que se perciba de los gerentes y otros empleados del grupo; en cuanto sea al trabajo diario y/o una ayuda personal que pueda tener el trabajador. (Carola, 200, p.38)

Normas: La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; darle énfasis en hacer bien su trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo. (Carola, 200, p.38)

Formalización: El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición. (Carola, 200, p.39)

Conflicto: La sensación de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. (Carola, 200, p.39)

Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo. (Carola, 200, p.39)

Conflicto e inconsecuencia: El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente. (Carola, 200, p.39)

Selección basada en capacidad y desempeño: El nivel en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos. (Carola, 200, p.39)

Tolerancia a los errores: La importancia con que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, es decir que no se

trate de forma de mando, sino buscar de una respuesta positiva que pueda entender la otra parte. (Carola, 200, p.39)

Adecuación de la planeación: El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo. (Carola, 200, p.40)

### **2.2.6 Dimensiones del Clima Organizacional**

Salcedo & Lozano que cita a Litwin y Stinger (1988), según autores indican que existen nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa:

Estructura: Representa la idea que tienen los empleados de la institución por la cantidad de trámites, procedimientos y limitaciones por los que deben pasar para desarrollar su trabajo. Mide si la organización pone énfasis en la burocracia. (Litwin & Stinger, 1988, p. 28)

Responsabilidad: Se refiere a la percepción de los empleados con respecto a su autonomía en la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo. Si se le supervisa todo lo que hacen, si deben consultar todo al jefe, etc. (Litwin & Stinger, 1988, p. 28)

Recompensa: Representa a la percepción de los empleados con respecto a la recompensa recibida, si se adecua al trabajo bien hecho. Se mide si la empresa utiliza más el premio que el castigo. (Litwin & Stinger, 1988, p. 28)

Riesgos – desafíos: Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el ambiente laboral. Se verifica si la empresa promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. (Litwin & Stinger, 1988, p. 28)

Calor – cordialidad: Es la apreciación por parte de los trabajadores acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales entre compañeros, como entre jefes y subordinados. (Litwin & Stinger, 1988, p. 28)

Cooperación/apoyo: Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los inferiores. (Litwin & Stinger, 1988, p. 29)

Estándares: Corresponde a la percepción que los empleados tienen acerca del énfasis que pone la empresa sobre las normas de rendimiento. (Litwin & Stinger, 1988, p. 28)

Conflictos: Representa lo que perciben los empleados con respecto a los jefes, si ellos escuchan las distintas opiniones y no temen enfrentar el problema tan pronto surja. (Litwin & Stinger, 1988, p. 28)

Identidad: Es lo que perciben los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la empresa y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos y triunfos de la empresa. (Litwin & Stinger, 1988, p. 28)

En las dimensiones del clima organizacional, encontramos 9 pilares fundamentales que se reflejan en cada organización, como la estructura, un buen ambiente laboral depende de la estructura física de esta. La responsabilidad, que representa tanto la empresa, con los trabajadores, pero también de estos mismos trabajadores, con las responsabilidades a cumplir sean realizadas a tiempo. La recompensa, si los trabajadores desempeñan bien su trabajo, merecen un otorgamiento por parte de la entidad. Desafío, plantearse objetivos que impulsen a los trabajadores a que

se ejecuten. Las relaciones, son las buenas comunicaciones y relaciones amistosas que existan en el ambiente laboral (jefes a trabajadores). La cooperación, entre los trabajadores es fundamental, porque ayudándose entre si la carga laboral que pueda existir se hace más holgada ayudándose. Los conflictos, son ciertos problemas que puedan surgir en el ambiente laboral, por eso es bueno encontrar la solución y seguir teniendo un buen ambiente laboral. La identidad, es la que define la esencia de cada trabajador, inculcado por valores de los mismos miembros de la organización.

Existen también 4 dimensiones, de las cuales he tomado para realización de mi investigación y aplicadas como variables en la encuesta.

- Motivación: Chiavenato (2011) el concepto de motivación - nivel individual- conduce al de clima organizacional -nivel de la organización-. Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad. El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. 26 situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no solo se describe a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La pérdida de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades principales depende en particular de las personas en posiciones de autoridad jerárquica, es importante para la administración entender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas. (p.49)

Dentro de la motivación encontramos cuatro subdimensiones como la realización personal, reconocimiento de aportaciones, responsabilidad y adecuación de condiciones.

- Liderazgo: Munch (2011) El líder es aquel que desarrolla aptitudes y equipos: alienta, enseña, escucha y facilita la ejecución a todas las personas bajo su mando y hace que sus subordinados se conviertan en campeones. (p.146)

El liderazgo, también muestra subdimensiones como la dirección, estímulo excelencia, trabajo en equipo y la solución de conflictos.

- Reciprocidad: Se define como la parte de ayuda que cada trabajador debería tener en su ámbito laboral, ya sea ayudando en conocimiento o parte de logística. Encontramos también la aplicación al trabajo, el cuidado, la retribución y la equidad.

- Participación: La participación en el trabajo se debe basar en los conocimientos obtenidos por los trabajadores dentro y fuera de una organización. Intercambiar ideas siempre ayuda al mejoramiento y la involucración de la organización. También encontramos el compromiso de productividad, compatibilización de interés, el intercambio de información y la involucración del cambio.

### **2.3. Satisfacción laboral**

Weinert (1985) Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones: (p.297 – 298)

a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo. (Weinert, 1985, p. 297 – 298)

b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias. (Weinert, 1985, p. 297 – 298)



c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo. (Weinert, 1985, p. 297 – 298)

d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización. (Weinert, 1985, p. 297 – 298)

e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal. (Weinert, 1985, p. 297 – 298)

f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. (Weinert, 1985, p. 297 – 298)

Robbins (1996) Coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, ya que ambos autores se centran en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola a la satisfacción “como la actitud general de cada persona hacia su trabajo. Un trabajador con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene cualidades positivas hacia el mismo. (p. 181)

Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (p. 76)

Loitegui (1990) aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando cómo diferentes especialistas que han estudiado el tema utilizan, indistintamente, términos como motivo, actitud del empleado, moral laboral, satisfacción en el trabajo, etc. Tal confusión y ambigüedad, a la hora de utilizar los distintos términos, puede deberse no sólo a las distintas corrientes doctrinales e ideológicas en las que cada uno se sitúa, sino también a los distintos enfoques que los temas admiten. (p. 39)

La satisfacción laboral, en los trabajadores desde mi punto de vista, es el pilar de una organización, porque si los trabajadores se sienten a gusto en su funciones, desempeñaran un buen trabajo, conllevando a una mejor rentabilidad en la organización. Que genera también la satisfacción, la motivación, es ese impulso que nos da la propia empresa para seguir cumpliendo nuestras funciones. Como por ejemplo: premios, concursos.

### **2.3.1 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.**

- Participación: Todos los trabajadores que pertenecen a una organización, tienen que involucrarse en la participación de sus actividades, ya sea para el crecimiento de la empresa o fines de integración.

- Supervisión: Los supervisores, son los principales pilares para el buen funcionamiento de cada área y por ende de la institución. Si un trabajador, no está realizando bien su trabajo, es indispensable que su jefe u supervisor lo ayude para que pueda mejorar.

- El ambiente laboral: Todos los trabajadores desde los Jefes hasta los empleados, tienen derecho a tener un buen ambiente laboral, tanto intelectualmente como logísticamente.

- Las prestaciones: Tener un buen salario influye mucho en las emociones de los trabajadores, se realizan mejor en su ambiente laboral, pero también si la empresa no puede ofrecer un sueldo óptimo, la empresa debería de retribuirlos con incentivos no monetarios.

- Satisfacción intrínseca en el trabajo: Las organizaciones, deberían planificar cursos de aprendizaje para el mejor rendimiento de los trabajadores.

## **2.4. Definición conceptual de la terminología empleada.**

### **Clima Organizacional**

Stephen (1993) Se refiere al Clima Organizacional como un ambiente constituido por parte de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño laboral. (p. 181)

### **Satisfacción Laboral**

Robbins y Judge, (2009) definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que como resultado de una evaluación de sus características. (p.31)

### **Transportes**

“La “ciencia que estudia cómo los objetos, sujetos y la información puede superar el tiempo y la distancia de forma eficiente. De este modo, además del diseño, construcción y explotación de las infraestructuras del transporte, los temas a abordar por esta “ciencia” incluyen la planificación de las infraestructuras y de los servicios de transporte, la organización de las empresas de transporte, la previsión de la demanda, el diseño y estructura del guiado, aspectos relacionados con el rendimiento óptimo de las flotas, la evaluación económica, el análisis del flujo de tráfico y su control, etc.

## **Comunicación**

Idalberto (2006) Comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. (p. 110)

**CAPITULO III**

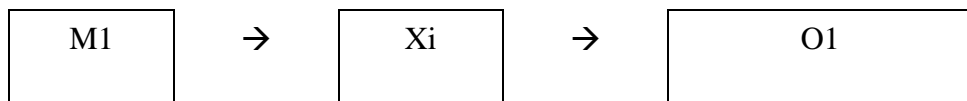
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Sampieri (2013) el tipo de investigación cuantitativa, definió que usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. (p.10)

El desarrollo del proyecto apunta por el nivel de alcance ser correlacional, porque busca conocer la existencia de una relación mutua entre las variables de la investigación: la variable independiente Clima organizacional con la variable dependiente Satisfacción laboral.

Diseño de Estudio: El diseño de investigación es no experimental, la investigación demandará el siguiente diseño:



Donde

M1 : muestra 1 son los informantes funcionarios del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

Xi : Variable independiente de estudio, el clima organizacional.

O1 : Observacionales: resultados

### 3.2. Población y Muestra.

#### Población

La población está constituida por (80) colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones a fecha Octubre del 2017.

#### Muestra

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 PQN}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
 El tipo de la muestra es no probabilística dado que la elección de los elementos (sujetos de estudio) no depende de la probabilidad sino al hecho de que en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, el tamaño la población es reducida y puede coincidir con el tamaño de la muestra que son en total 80 colaboradores.

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \alpha/2 0.50x0.50x80}{0.70^2(80 - 1) + 1.96^2 0.50x0.50}$$

n=47 trabajadores para la muestra

Donde:

n= tamaño necesario de la muestra

Z= margen de confiabilidad al 95%, z=1.96

P=probabilidad de que el evento ocurra, 0.50

Q= probabilidad de que el evento no ocurra, complemento de P, 0.50

E= error de estimación, asumido a 0.07

N= tamaño de la población, 80 trabajadores.

En la toma de información sólo respondieron 47 colaboradores teniendo 33 rechazos. El tamaño de la muestra resulta de 47, siendo el 59% del total de la población, y asegurando el nivel inferencial estadístico.

### 3.3. Hipótesis.

Los factores de las percepciones de la satisfacción laboral se correlacionan directamente con los del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.

### **3.4. Variables**

#### **3.4.1 Variable independiente**

##### **Clima organizacional.**

Chiavenato que cita a Atkinson (2016) en donde define que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente laboral que: distinguen o notan a los trabajadores de la organización, e interviene en su comportamiento. (p. 63)

#### **3.4.2 Variable dependiente**

##### **Satisfacción laboral.**

Robbins y Judge, (2009) definen a la satisfacción laboral como “el afecto positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus especialidades. (p.31)



### 3.5 Operacionalización

#### 3.5.1 Variable independiente del Clima Organizacional

**Tabla 1**

*Variable Independiente Clima Organizacional*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<b>Clima organizacional.</b>	Liderazgo	<p>El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.</p> <p>No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.</p> <p>A menudo se inician trabajos que no se sabe por que se hacen.</p> <p>Por lo general, tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar.</p> <p>Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.</p> <p>Generalmente, todos aportamos ideas de mejora en nuestro trabajo.</p> <p>Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.</p> <p>Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco.</p> <p>Aquí los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos.</p> <p>Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva.</p> <p>Cuando tenemos problemas nadie se interesa por resolverlos.</p> <p>Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.</p> <p>Cuando analizamos un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.</p>	V: Verdadero F: Falso
	Motivación	<p>La mayoría de los trabajos en mi unidad/área exigen raciocinio.</p> <p>Aquí uno no puede desarrollar su ingenio y creatividad.</p>	

---

En este departamento/área el valor de los funcionarios es reconocido.  
Aquí únicamente están pendientes de los errores.  
Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.  
Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.  
El ambiente que se respira en esta institución es tenso.  
Aquí se despide a la gente con facilidad.  
Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.

Reciprocidad

En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente.  
Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.  
A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.  
Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.  
Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.  
Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.  
En general, todos tratan con cuidado los bienes de la organización.  
Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.  
Aquí, se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.  
Los problemas de desarrollo de esta organización preparan a los funcionarios para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.  
Por lo general, las personas que trabajan bien son premiadas con una mejor posición en la organización.  
Aquí las promociones/beneficios carecen de objetividad.  
La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.  
Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos.  
El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.

Participación

Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.  
Los objetivos de los departamentos/áreas son congruentes con los objetivos de la organización.

---

---

La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.  
La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo.  
Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.  
Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.  
Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.  
Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución

---

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 3.5.2 Variable Dependiente de Satisfacción Laboral

**Tabla 2**

*Variable Dependiente de Satisfacción Laboral*

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<b>Satisfacción laboral.</b>	La supervisión	El sentido de justicia y ecuanimidad	N = Nada; P = Poco; B = Bastante; M = Muy Satisfecho
	El ambiente (físico) laboral	Las condiciones físicas de trabajo.	
	Las prestaciones recibidas	Salario. Negociaciones sobre la contratación de beneficios y derechos laborales	
	La satisfacción trabajo	Las oportunidades que ofrece el propio trabajador para Objetivos y metas a lograr.	
	La participación	La cooperación en el trabajo.	

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **3.5 Métodos y Técnicas de Investigación**

#### **3.5.1 Método de investigación.**

En la investigación para lograr mejores resultados, como un buen clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. Se emplearon los siguientes métodos.

##### **Método inductivo.**

Méndez (2013) es el método que te permite argumentar lo que nos conlleva a un análisis ordenado ,coherente y lógico del problema de investigación teniendo en cuenta las referencia verdaderas teniendo como objetivo fundamenta llegar a conclusiones que este en relación con tus variables para poder determinar las conclusiones generales de la investigación . Con este método nos permitirá la formación de la hipótesis, investigación de bases científicas y las demostrativas de la misma. (p.239)

##### **Método deductivo.**

Méndez (2013) manifiesta que el método deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdaderas universales se vuelvan explícitas .esto es que a partir de la situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general .así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación , se explican hechos o situaciones particulares. Utilizando este este método se obtendrán conclusiones a partir del análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes que vamos a obtener en la investigación. (p.240)

##### **Método análisis.**

Méndez (2013) define como un proceso que permite al investigador conocer la realidad, es el proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; de este modo podrá establecer las relaciones causa-efecto entre los elementos que componen su objetivo de investigación. Este método nos permitirá conocer examinar, identificación de cada una

de las partes que caracterizan una realidad y examinarlas por separado a nuestras variables. (p.242)

### **3.5.2 Técnica**

Méndez (2013) define a la encuesta como la recolección de información por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se puedan investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimientos, la encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación. (p.252)

### **3.6. Procedimiento para la recolección de datos**

Se refiere al grado en que el instrumento de medición produce resultados iguales, es decir, consistentes y coherentes. Se calcula a partir de coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes, en general, oscilan entre cero y uno, donde 0 representa inexistencia de confiabilidad y 1 el máximo de confiabilidad. En consecuencia, mientras más cercanos a 1 sean los coeficientes, mayor será la confiabilidad.

Rodríguez, A., et al (2010) indica que “Las Medidas de consistencia interna son coeficientes que estiman la confiabilidad, los más utilizados son, el alfa de Cronbach, desarrollado por J.L Cronbach y Los coeficientes de Kuder y Richardson: KR20 y KR21. En ambos casos la medición se aplica una sola vez y se calculan los coeficientes, que consisten en la media teórica de todos los posibles estimadores del coeficiente de fiabilidad calculado a través de la metodología de las mitades partidas.

El coeficiente alfa fue desarrollado para calcular el grado de consistencia interna de los ítems y es aplicable tanto a ítems dicotómicos que admiten solo dos respuestas (si/no, verdadero/falso, acuerdo/desacuerdo, etc.) como a ítems con más de una alternativa de respuesta. Se expresa como:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_X^2} \right)$$

Donde:

K: número de ítems de la prueba.

$S_i^2$  varianza de las respuestas de los sujetos al ítem i.

$S_X^2$ :varianza de las puntuaciones observadas de la prueba.

Si se asume que todos los ítems son paralelos entre sí, el coeficiente alfa sería un estimador directo del coeficiente de confiabilidad de la prueba. Sin embargo, en la mayoría de las situaciones de medida esta suposición es insostenible al 100 %, por lo que la afirmación se restringe y se dice que alfa es el límite inferior del coeficiente de fiabilidad. Si  $\alpha = 0.8$ , podremos decir que la confiabilidad es, al menos, 0.8.

Los indicadores de la confiabilidad de la investigación se encuentra un coeficiente alfa de cronbach de 0.779 para todas las dimensiones de clima organizacional; para la satisfacción laboral 0.783 lo que indica en ambos indicadores un buen índice de fiabilidad, así mismo se calculó el coeficiente para las dimensiones individuales de clima organizacional donde también en las dimensiones liderazgo (0.762), motivación (0.786), reciprocidad (0.728) y participación (0.745) teniendo un buen índice de fiabilidad.”

### **3.6 Procedimiento para la recolección de datos**

Los procedimientos para la recolección de datos será por la técnica de la elaboración del instrumento de recolección de datos con preguntas semiestructuras que se formularán con el fin de determinar la relación Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.

La recolección de los datos se realizará con la autorización firmada de los participantes o los trabajadores nombrados y contratados de los diferentes niveles jerárquicos, del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.

### **3.7. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos**

Para el procesamiento estadístico de datos se usará el software versión 18 de SPSS para Windows con el apoyo de Microsoft Excel.

Los datos se presentarán en estadísticas univariantes y bivariantes que se describirán en tablas de distribución de frecuencias con sus figuras respectivas.

Se realizará la correlación bivariada con la técnica de correlación de Pearson.



**CAPITULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN  
DE LOS RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis de la Edad (años) de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 3

*Edad (años) de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.*

Edad años	Frecuencia	%
< 30	12	27.9
31 40	7	16.3
41 a 50	9	20.9
> 50	15	34.9
Total	43	100.0

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

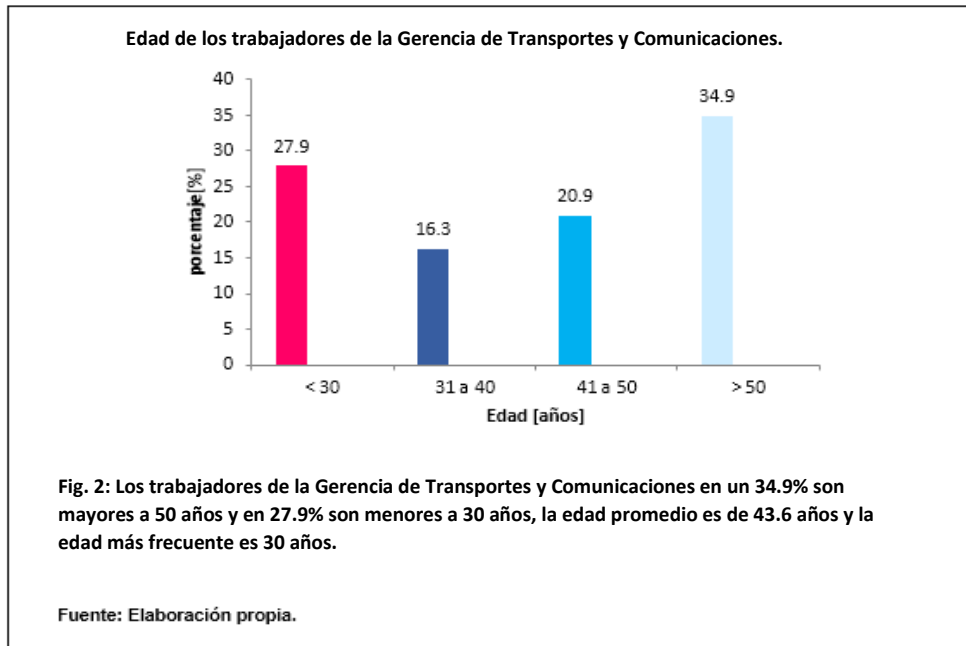
#### 4.2 Análisis Indicadores de la edad de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 4

*Edad de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.*

Media	43.63
Mediana	45.00
Moda	30.00
Desviación estándar	13.33

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque



### 4.3 Análisis de Sexo de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.

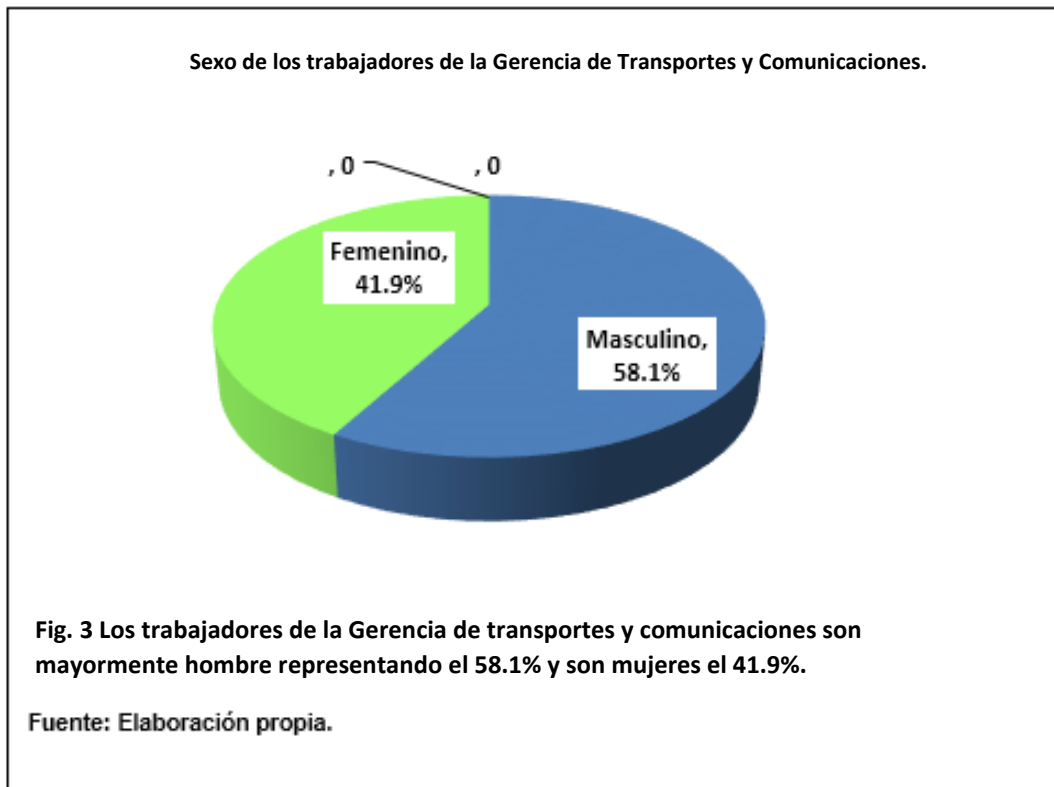
**Tabla 5**

*Sexo de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones*

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	25	58.1
Femenino	18	41.9
Total	43	100.0

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque.

Los trabajadores de la Gerencia de Transporte y comunicaciones SON mayormente hombres representando el 58.1% y son mujeres el 41.9%



#### **4.4 Análisis de Tiempo en la institución (años) de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.**

**Tabla 6**

*Tiempo en la institución (años) de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.*

Tiempo años	Frecuencia	%
< 10	20	46.5
11 a 20	10	23.3
21 a 30	5	11.6
> 31	8	18.6
Total	43	100.0

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

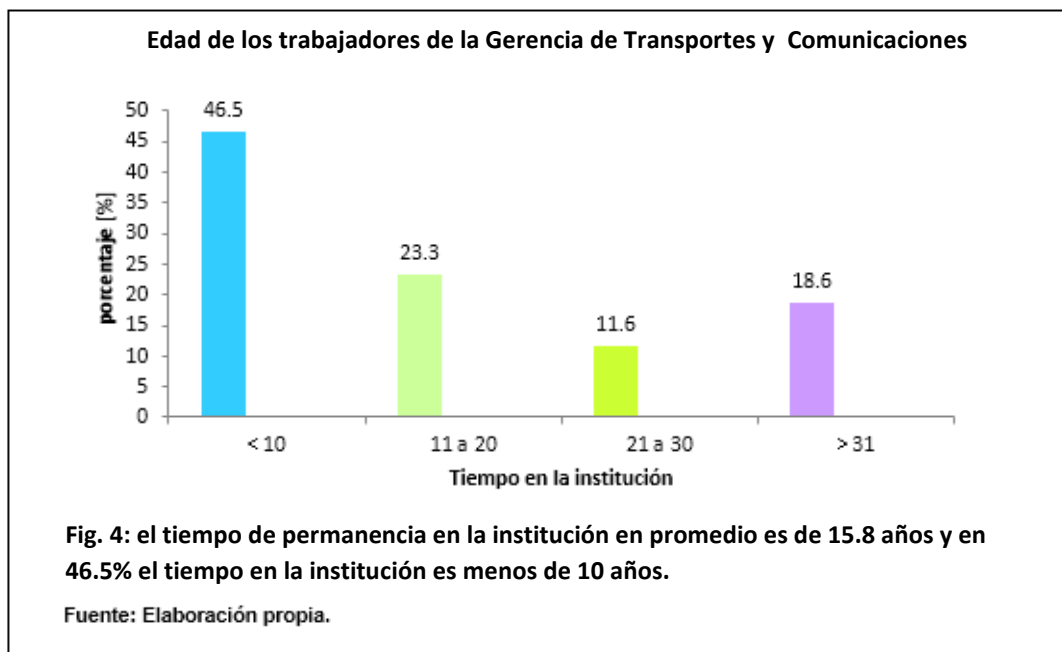
#### 4.5 Análisis de Indicadores del Tiempo en la institución (años) de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 7**

*Indicadores del Tiempo en la institución (años) de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones*

Media	15.87
Mediana	12.0
Moda	4.0
Desviación estándar	13.22

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque



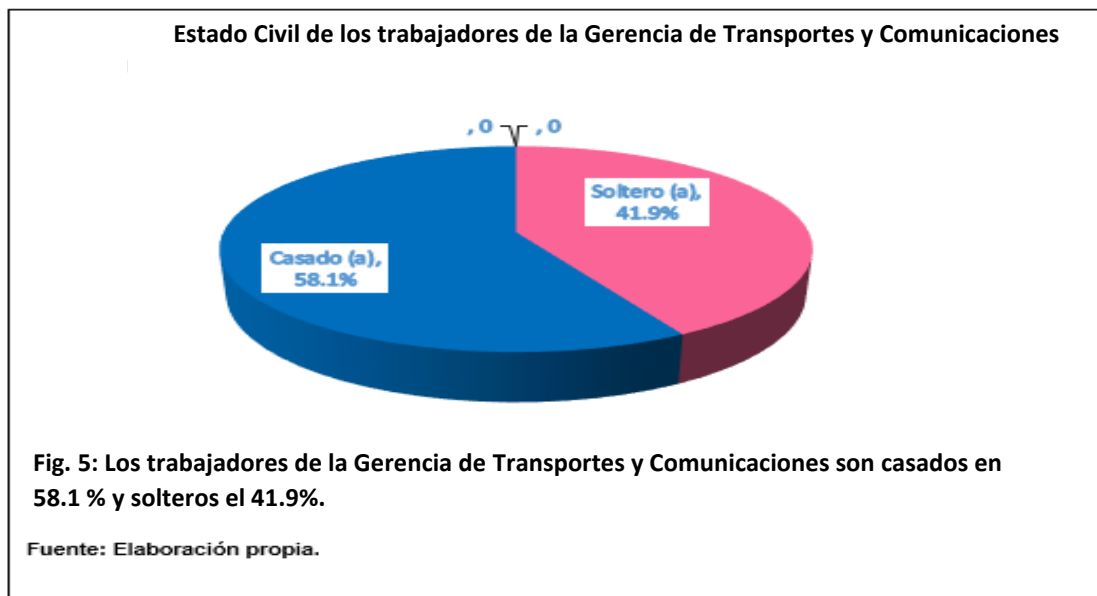
#### 4.6 Análisis de Estado civil de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 8**

*Estado civil de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.*

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero (a)	18	41.9
Casado (a)	25	58.1
Total	43	100.0

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque



#### 4.7 Análisis de Condición de trabajador en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.

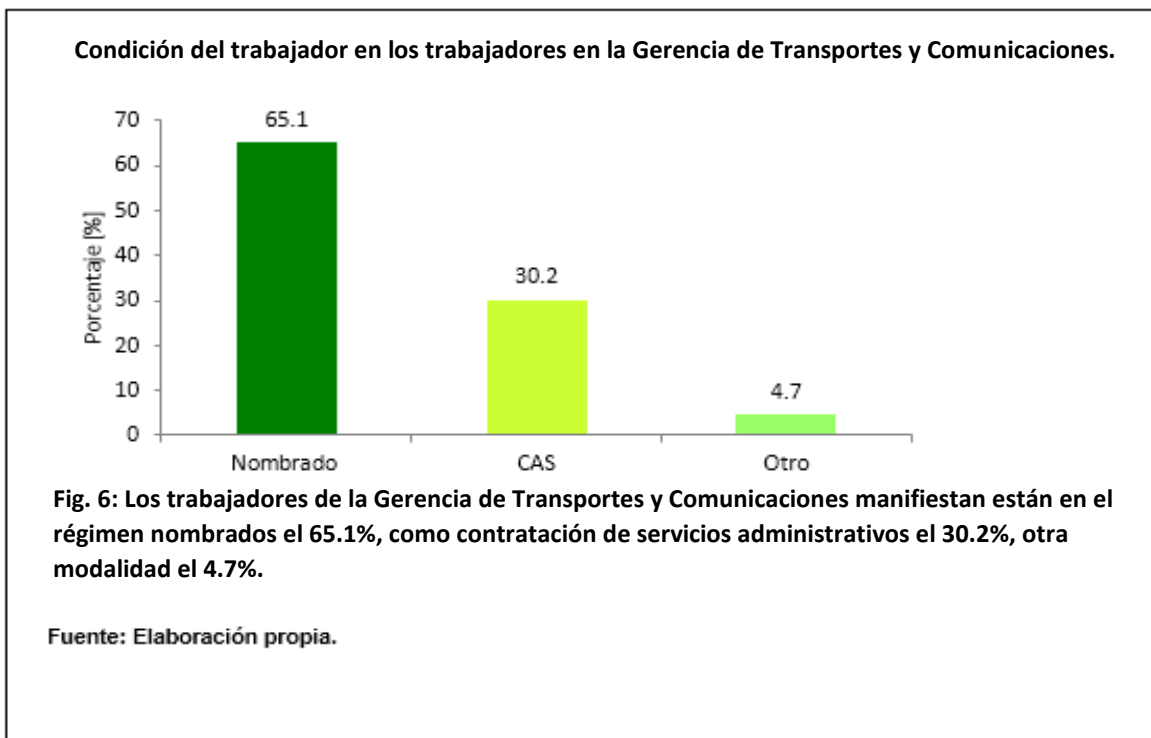
Tabla 9

Condición del trabajador en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.

Tiempo años	Frecuencia	%
Nombrado	28	65.1
CAS	13	30.2
Otro	2	4.7
Total	43	100.0

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

Los trabajadores de la Gerencia de Transporte y comunicaciones manifiestan están en régimen nombrados el 65.1%, como Contratación de Servicios Administrativos el 30.2%, otra modalidad el 4.7%



#### 4.8 Análisis de la Jerarquía laboral de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 10**

*Jerarquía laboral de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.*

Jerarquía	Frecuencia	%
Oficina ejecutiva de control institucional	6	14.0
División de planeamiento y presupuesto	11	25.6
Dirección ejecutiva de caminos	15	34.9
Dirección ejecutiva de circulación terrestre	5	11.6
Dirección ejecutiva de comunicaciones	6	14.0
Total	43	100.0

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

Los trabajadores de la Gerencia de Transporte y comunicaciones son de la oficina ejecutiva de control institucional en 14.0%, de la División de planeamiento y presupuesto en 25.6%, de la Dirección ejecutiva de caminos el 34.9%, de la Dirección ejecutiva de circulación terrestre el 11.6%, en la Dirección ejecutiva de comunicaciones el 14.0%



#### 4.9 Análisis de Indicadores de las dimensiones de Clima Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 11

*Indicadores de las dimensiones de Clima Organizacional en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.*

	<b>Puntaje Promedio</b>	<b>Puntaje óptimo</b>
<b>Liderazgo</b>	<b>4.7</b>	<b>4.5</b>
Dirección	0.7	0.5
Estimulo de la excelencia	1.4	1.5
Estimulo del trabajo en equipo	1.9	1.5
Solución de conflictos	0.7	1.0
<b>Motivación</b>	<b>4.6</b>	<b>5.0</b>
Realización personal	1.9	2.0
Reconocimiento de la aportación	0.5	1.0
Responsabilidad	1.2	1.0
Adecuación de las condiciones de trabajo	1.0	1.5
<b>Reciprocidad</b>	<b>5.4</b>	<b>5.5</b>
Aplicación al trabajo	1.0	1.0
Cuidado del patrimonio institucional	2.2	1.5
Retribución	1.4	1.5
Equidad	0.8	1.5
<b>Participación</b>	<b>2.0</b>	<b>5.0</b>
Compromiso con la productividad	0.7	1.5
Compatibilización de intereses	0.4	1.0
Intercambio de información	0.3	1.0
Involucración en el cambio	0.6	1.5
<b>Total de las dimensiones</b>	<b>16.8</b>	<b>20.0</b>

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

Para la dimensión liderazgo las categorías presentaron la siguiente información.

En la dirección el cual genera la orientación por la unidad de trabajo, dando objetivos a corto o mediano plazo para que puedan realizarse de manera objetiva. La puntuación 0.7 supera el nivel aceptable por lo que se puede evidenciar en la institución que existe responsabilidad y las interacciones para lograr resultados positivos.

El estímulo de la excelencia que significa poner importancia en sus funciones diarias, introducir nuevos conocimientos y proyectos en la investigación no supera el nivel aceptable, por lo que no se logra exhortar y apoyar en los trabajadores que actualicen sus conocimientos.

El estímulo del trabajo en equipo que es la gestión organizacional que se da por el buen trabajo en equipo entre todas las unidades jerárquicas de la institución. Supera el nivel aceptable por lo que existe en la organización trabajo en equipo.

La solución de conflictos que se considera como parte inherente en la vida institucional no supera el nivel aceptable, por lo que en la organización pueden surgir conflictos que se originan por diversas causas con un trasfondo común basado en la acumulación de puntuaciones en la dimensión de liderazgo y dado que esta supera el nivel óptimo que puede alcanzar se define que existen en los trabajadores condiciones en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados por la organización.

En la dimensión de la motivación las categorías presentaron la siguiente información

La realización personal cuyo objetivo la realización del ser humano so supera el nivel aceptable (1.9) lo que no se asegura que con el esmero del trabajo realzan las expectativas del trabajador, estos se implica que los trabajadores no se vuelvan aliados de la institución.

El reconocimiento de la aportación que es cuando la empresa reconoce el esfuerzo realizado por cada uno de sus trabajadores en las tareas asignadas por la institución, esto no superó el nivel aceptable (0.5), por lo que se sugiere que existe un bajo potencial motivador.

La responsabilidad, que es la capacidad que tienen los trabajadores de ejercer sus deberes y sus actos en su entorno laboral, supera el nivel aceptable (1.2), en la organización se manifiesta esta categoría que adquieren significado y grado de compromiso en los deberes del trabajo

La adecuación de las condiciones de trabajo los niveles aceptables no es el esperado en los trabajadores por lo que se puede apreciar insatisfacción en el trabajador, y que puede repercutir en los niveles de desempeño.

La valoración de la motivación salió afectada en los trabajadores lo que implica que no es posible obtener la involucración efectiva de ellos dado que su satisfacción es poca en las necesidades de subsistencia en el trabajo.

En la dimensión de reciprocidad o compromiso las categorías presentaron la siguiente información

La aplicación al trabajo que es cuando el trabajador se encuentra identificado con su trabajo y con su institución presenta un nivel aceptable (1.0), dado que los trabajadores han logrado dar con la solución de los problemas, adquiriendo hábitos de trabajo donde priman la exactitud, el esmero y el orden.

El cuidado del patrimonio institucional que se manifiesta por medio del cuidado que las jefaturas dan a los bienes materiales de la institución es aceptable y supera los niveles óptimos (2.2), ellos con el tiempo ha adoptado la actitud de aprecio y defensa respecto a los recursos asignados, el cuidado y buen uso de los equipos materiales, y de las instalaciones a su cargo, sean estos de su puesto de trabajo, de la unidad o de la organización en general, contribuyendo a eliminar el despilfarro y la imagen desagradable en las dependencias físicas.

La retribución, no son ligeramente aceptables (1.4) lo que no se puede apreciar que se permita la satisfacción de sus necesidades y estabilidad laboral.

La equidad, donde los trabajadores esperan tener el mismo acceso a los mismos beneficios, ejemplo: gratificaciones, cts, utilidades. El resultado en a investigación es que no supera el nivel aceptable (0.8).

La valoración total de la dimensión reciprocidad es ligeramente inferior al establecido por lo que existe la posibilidad que se de deteriore la relación con la organización

En la dimensión de participación las categorías presentaron la siguiente información

El compromiso con la productividad, la cual se da en la medida en que cada individuo y unidad de la organización, en armonía con los demás componentes, realiza con óptima eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde, con el cumplimiento de las funciones conforme a estándares preestablecidos, el indicador resulta que no supera el nivel aceptable (0.7).

La Compatibilización de intereses, que es la función básica del proceso de conducción de la participación en la organización la cual integrar la diversidad de sus componentes en una sola dirección; la del cumplimiento de los objetivos institucionales, categoría que no llega al nivel esperado (0.4), por lo que no se pueden dar cambios en asegurar que sus miembros respeten ciertas normas de comportamiento.

El intercambio de información, donde es importante la acción coordinada entre personas y grupos, el cual es necesario comunicarse e intercambiar información sobre los propósitos comunes y los medios que cada uno posee para contribuir al logro de ellos. En la investigación el nivel no es satisfactorio (0.30), lo que implica que en la organización existe escasa libre circulación de información, entre diferentes unidades de trabajo.

La categoría de involucración en el cambio, implica que la organización este constantemente dinamizadas por múltiples procesos de cambio, profundos y acelerados. Esta categoría no supera el nivel óptimo (0.60), lo que no se asegura que se pueda construir un buen futuro sin contar con la buena experiencia asimilada en el pasado.

Esta dimensión fue la más afectada en la investigación por lo que se afecta en la organización dado que se construye sobre la base de una conciencia participativa generalizada y participación en la organización debe ser comprendida profundamente por todas y cada una de las personas involucradas, es el elemento esencial del proceso de integración.

Debemos tener en cuenta que el factor humano es el principal recurso de una institución y su influencia es decisiva en el desarrollo, progreso y éxito de esta. Es por esto que la valoración total en la gerencia de transporte y comunicaciones esta que no supera los niveles de satisfacción en el clima organizacional (16.8), no superando el nivel de 20 puntos.

#### 4.10 Análisis de Indicadores de las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.

**Tabla 12**

*Indicadores de las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.*

*Indicadores de las dimensiones de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.*

	Nada		Poco		Bastante		Muy Satisfecho	
	frec.	%	frec.	%	frec.	%	frec.	%
¿Está usted satisfecho con el sentido de justicia y ecuanimidad en la institución?	12	27.9	26	60.5	5	11.6	0	0.0
¿Está satisfecho con las condiciones físicas de trabajo?	9	20.9	26	60.5	7	16.3	1	2.3
¿Está usted satisfecho con su salario?	14	32.6	13	30.2	15	34.9	1	2.3
¿Está usted satisfecho con las negociaciones sobre la contratación de beneficios y derechos laborales?	12	27.9	11	25.6	18	41.9	2	4.7
¿Está usted satisfecho con las oportunidades que ofrece el propio trabajado para realizar actividades en las cuales se destaca?	8	18.6	23	53.5	10	23.3	2	4.7
¿Está usted satisfecho con los objetivos y metas a lograr?	3	7.0	14	32.6	20	46.5	6	14.0
¿Está usted satisfecho con la cooperación en el trabajo?	2	4.7	31	72.1	7	16.3	3	7.0
¿Qué satisfacción tiene usted en su institución?	0	0.0	19	44.2	22	51.2	2	4.7

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

La satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones, en forma general manifiestan estar bastante satisfecho en 51.2%.

Por categorías la satisfacción con el sentido de justicia y ecuanimidad en la institución es poco satisfecho en 60.5%; también es poco satisfecho con las condiciones físicas de trabajo.

Los trabajadores están divididos en cuanto a la satisfacción con el salario siendo bastante satisfecho con el 34.9% y nada satisfecho el 32.6%.

Están satisfecho con las negociaciones sobre la contratación de beneficios y derechos laborales bastante el 41.9%.

Los trabajadores están poco satisfechos con las oportunidades que ofrece el propio trabajo para realizar actividades en las cuales se destaca en 53.5%.

Los trabajadores están bastante satisfechos en 46.5% con los objetivos y metas a lograr.

Los trabajadores están poco satisfechos en 72.1% con la cooperación en el trabajo.

#### **4. 11 Análisis de Indicadores de correlación de las dimensiones de Clima Organizacional con satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.**

**Tabla 13**

*Indicadores de correlación de las dimensiones de Clima Organizacional con satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.*

<b>Dimensiones de Clima Organizacional</b>	<b>Correlación con Satisfacción Laboral valor correlación <math>\rho</math></b>	<b>Significancia de Correlación con Satisfacción: valor <math>p &lt; 0.05</math></b>
Liderazgo	0.300	0.051*
Motivación	0.487	0.001*
Reciprocidad	0.623	0.000*
Participación	0.190	0.222
Total de las dimensiones	0.541	0.000*

Fuente: Encuesta realizada Gerencia de Transportes y Comunicaciones Lambayeque  
Significancia  $p < 0.05$  (\*)



La correlación de clima organizacional con la satisfacción laboral es significativa es decir que existe una relación de fuerza que implica que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral ( $p < 0.000$ ).

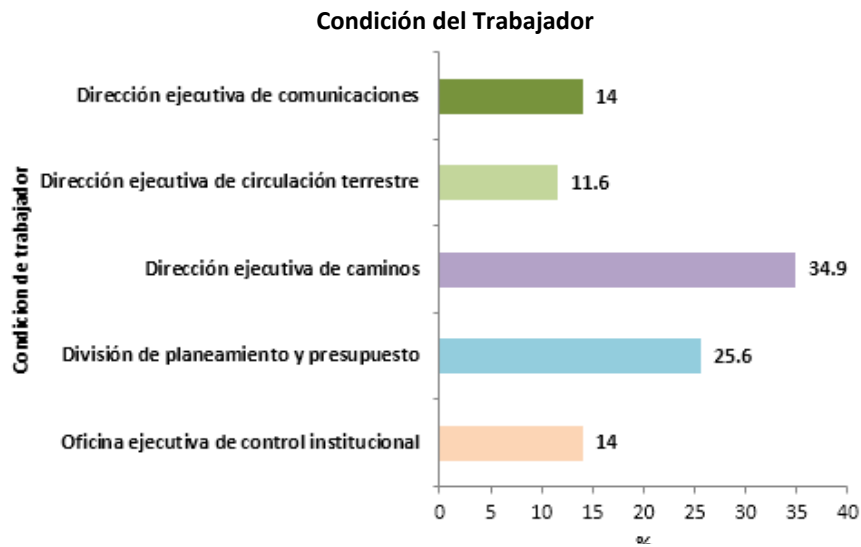
Cuando se analiza las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral se presenta que las dimensiones liderazgo, motivación y reciprocidad es significativa. No es significativa el nivel de participación.

#### **4. 12 Análisis de Jerarquía laboral de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.**

**Tabla 12**

*Jerarquía laboral de los trabajadores de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones.*

Jerarquía	Frecuencia	%
Oficina ejecutiva de control institucional	6	14.0
División de planeamiento y presupuesto	11	25.6
Dirección ejecutiva de caminos	15	34.9
Dirección ejecutiva de circulación terrestre	5	11.6
Dirección ejecutiva de comunicaciones	6	14.0
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>



**Fig.7:** Los trabajadores de la Gerencia de Transporte y comunicaciones son de la oficina ejecutiva de control institucional en 14.0%, de la División de planeamiento y presupuesto en 25.6%, de la Dirección ejecutiva de caminos el 34.9%, de la Dirección ejecutiva de circulación terrestre el 11.6%, en la Dirección ejecutiva de comunicaciones el 14.0%.

**Fuente:** Elaboración Propia

#### **4.13. Discusión de resultados.**

Actualmente, las exigencias del mundo globalizado obligan a todas las organizaciones privadas y públicas a cumplir estándares mundiales de calidad, como sucede en la prestación de servicios al público. Como parte de estas exigencias, las organizaciones están obligadas a mostrar un mayor interés en la calidad de la vida laboral del personal, a diferencia de años pasados cuando a los administradores solo les importaba básicamente el rendimiento, sin considerar el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con el cual los trabajadores valoran su trabajo, ya que desempeña un papel importante en su vida, a la vez que pasan la mayor parte de su tiempo en la organización donde laboran.

Basado en las investigaciones anteriores, se puede realizar ciertas comparaciones como por ejemplo en la investigación de Díaz (2017), en su investigación Satisfacción laboral en los médicos del primer nivel de atención en la región Lambayeque de setiembre a diciembre, 2014. Donde el investigador da como resultado que dichos trabajadores si se encontraban satisfechos en su entorno laboral. En mi punto de investigación quiere decir que existe una unión en conjunto entre el clima organizacional y la satisfacción que nos conllevan a una de las dimensiones plasmadas en mi investigación que es la motivación, el ambiente donde realizan sus funciones, dado el caso que si comparamos con los trabajadores de la Gerencia Regional de transportes y comunicaciones, no lo es, ¿Por qué?, la falta de motivación, liderazgo, salario hace que no sea posible no tener un clima organizacional estable, por eso en gran mayoría no se encuentran satisfecho.

Medir el clima organizacional y la satisfacción laboral y establecer correlaciones entre ambas mediciones debe formar parte del diagnóstico insoslayable que debe hacer cualquier cuerpo directivo en una institución, en particular en la gerencia de transporte, que da un servicio que impactan directamente en el nivel de vida de la sociedad.

Comparando con las diferentes investigaciones plasmadas en mi investigación, se encuentran en un promedio de trabajadores satisfechos en el ambiente laboral, donde desempeñan sus actividades, porque interviene el buen clima

organizacional, pero también se encontró negativas en otras investigaciones, porque se analizó la falta de interés, de motivación en el personal, también se encontró que no se encontraban satisfechos con las percepciones salariales, ya sea porque los trabajadores se encontraban en diferentes contrataciones y o también por los años que laboraban.

**CAPITULO V**

**PROPUESTA DE LA  
INVESTIGACION**

El capítulo comprende detalladamente las características y componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

**“PROPONER UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES 2017”**

AUTORA

KATIA GAMARRA ZOLA

CHICLAYO- PERÚ

2017

## **INTRODUCCION**

Según los resultados obtenidos en mi investigación, se puede aplicar la propuesta para la solución al problema que se presenta en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017. En lo cual los resultados indican que no se encuentran del todo satisfechos el clima organizacional en que laboral, ya sea por la falta de motivación, poco liderazgo de sus Jefes, crecimiento económico.

Por lo cual, aplicare dos estrategias para que los empleados se sientan motivados y poder dar resultados óptimos, mantener el interés en sus funciones y el compromiso en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. La primera será capacitaciones, donde los jefes y trabajadores, logran un buen clima laboral, mejor funcionamiento por áreas, mejorando la comunicación y también el liderazgo. La segunda estrategia será incentivos no económicos para que los trabajadores se sientan valorados tanto por sus Jefes de las diferentes áreas y también de la misma Institución.

### **5.1. Justificación.**

Los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, son importantes para el buen funcionamiento de la institución, es por ello que el clima organizacional y la satisfacción laboral, son vitales para el mejor rendimiento de los trabajadores y el compromiso que tienen que tener en el área donde se desarrollan.

### **5.2 Objetivos.**

#### **Objetivo General**

Proporcionar a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones estrategias de mejora en la medición del clima organizacional y satisfacción en sus trabajadores.

## Objetivos específicos

- Proponer dos programas de capacitación, para mejorar el clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

- Proponer incentivos no económicos para las los trabajadores.

### 5.3 Desarrollo de la propuesta.

#### 5.3.1. Programa de capacitación, para el mejoramiento del clima organizacional y satisfacción en los trabajadores.

- Mejorar el ambiente laboral donde se desarrollan las actividades diarias.
- Mejorar la comunicación de los trabajadores, que exista ecuanimidad y buen entendimiento de sus funciones
- Mantener el ambiente laboral en óptimas condiciones para que los trabajadores se sientan cómodos en su área de trabajo.
- Se realizara de la siguiente manera.

**Tabla 14**

*Programa de capacitación para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.*

---

### **PROGRAMA DE CAPACITACIONES PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES**

---

<b>PERSONAS</b>	<b>A</b>	La capacitación de los cursos se desarrollará con la persona especializada en:
<b>CARGO</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Recursos humanos.</li><li>- Gestión del talento humano.</li></ul>

---



Para realizar estas actividades se hará las coordinaciones necesarias con la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones en comunicación con la Universidad Señor de Sipan.

En el programa de capacitación desarrollaremos dos cursos.

**CURSOS  
TRATAR**      **A CLIMA ORGANIZACIONAL**

Donde se desarrollara la adquisición de nuevos conocimientos que sirvan para la buena gestión en los trabajadores, donde exista un buen clima, mejor comunicación, un buen liderazgo.

Al concluir con la jornada de capacitación tanto los jefes como trabajadores, podrán plasmarlo cada uno en su área donde realizan sus laborales de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones.

**Objetivo del curso:**

Identificar nuevos modelos que sirvan para el mejor funcionamiento del clima en la organización.

**Curso Satisfacción laboral en los trabajadores**

Este curso se tratará del reconocimiento que tendremos que aplicar en nuestro trabajadores, donde se hablara de la motivación, se reconocerá los logros, tener un ambiente limpio, mejoras económicas.

---

Al finalizar el curso los jefes y trabajadores podrán plasmarlos en sus objetivos a corto o largo plazo en el área donde se desempeñan.

### **Objetivo del curso**

Identificar las percepciones de satisfacción en los trabajadores

Objetivo del curso:

**CANTIDAD DE ASISTENTES** 30 trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

**LUGAR** Casa Comunal de la Juventud. Calle Francisco Cabrera S/N

**MOVILIARIO** 30 sillas

**EQUIPOS** Se contara con elementos de logística (laptop, proyector, micrófono y diapositivas).

**DOCUMENTOS** Se les otorgara certificado, donde acreditara su participación.

**REFRIGERIO** Se les dará un break que incluye sándwich y gaseosa,

---

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **5.3.2 Proponer incentivos no económicos para las los trabajadores.**

En la actualidad, los trabajadores merecen ser valorados por sus instituciones, para que ellos se sientan identificados, motivados por sus logros. Es así donde su rendimiento puede generar mayor productividad en la institución.

Por ello se propondrá estos diversos incentivos: Cursos de especialización, bonos, reconocimiento, regalo por onomásticos, paseos de confraternidad.

#### **Tabla 15**

*Elaboración de incentivos no económicos en los trabajadores*

---

**ELABORACION DE INCENTIVOS NO ECONOMICOS EN LOS  
TRABAJADORES.**

---

**PERSONA A CARGO** Los incentivos estarán a cargo de la Gerencia Regional de Transportes y Telecomunicaciones, Jefes de cada área y ponentes que dictaran los diplomados..  
Se detallaran los siguientes incentivos, ya sea a corto o largo plazo, según las actividades plasmadas en el cronograma anual por la institución.

1. Diplomados

Los cursos son fundamentales para el crecimiento tanto de la persona como de la misma institución. Estos cursos los pueden llevar los mismo Jefes de cada área o un trabajador de esta, de la cual será elegido por el mismo Jefe evaluando su desarrollo laboral, para que luego lo puedo aplicar. Los cursos se dictaran presencial y online.

Temas de Diplomados:

- Diplomado Especializado en Control Gubernamental- CAMARA DEL COMERCIO DEL PERU.

Tiempo: 1 mes – Modalidad Virtual

- Diplomado en Administración y Gestión Empresarial.

Tiempo: 350 horas- Modalidad Virtual

- Programa de dirección comercial- Universidad de Piura. (Escuela de dirección).

---

Tiempo: 3 meses y medio.

2. Bonos:

Los bonos se aplicaran a todos los empleados, en fechas representativas como: Día del padre, madre, navidad o concursos. Estos bonos pueden ser de un valor de S/. 30 Nuevos Soles, ya sea para alimentación (convenios de supermercados) u otros fines.

3. Reconocimiento.

Se les otorgara una pequeña placa a los trabajadores, que han cumplido sus objetivos o concursos plasmados en su cronograma mensual u anual, para que se sientan motivados en su labor e identificados en la institución. Estos se verán reflejado también en un marco donde estarán visibles para todos los trabajadores.

4. Regalo por onomástico

Se les otorgara una tarjeta y un regalo por su cumpleaños.

5. Paseos de Confraternidad

Estos paseos se pueden llevar a cada 6 meses, en un campestre, donde los trabajadores confraternicen con los demás. Se lleven a cabo partidos de futbol entre áreas, etc.

---

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 16**

*Cronograma de actividades.*

Objetivos Específicos	Actividades	Fechas													
		En.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.		
Implementar dos programas de capacitación, para mejorar el clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	Clima Organizacional														
	Satisfacción laboral														
Implementar Incentivos no económicos	Diplomados(2018)														
	Bonos														
	Regalo por onomásticos														
	Paseo de confraternidad														
	Reconocimiento														

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 17**

*Programa de capacitación*

Actividades	Descripción	Acciones	Responsable	Costo	
				Unitario	Total
Curso clima organizacional	Desarrollará la adquisición de nuevos conocimientos que sirvan para la buena gestión en los trabajadores, donde exista un buen clima, mejor comunicación, un buen liderazgo.	Se coordinara con la Escuela de Administración, para que un docente especializado pueda dictar el curso.	Docente de la Escuela de Administración	S/. 00.00	S/. 00.00
		Material de logística		S/. 00.00	S/. 100
		Break		S/. 4.50	S/. 135
		Local de capacitación		S/.00.00	S/. 200

Curso Satisfacción	Este curso se tratará del reconocimiento que tendremos que aplicar en nuestro trabajadores, donde se hablara de la motivación, se reconocerá los logros, tener un ambiente limpio, mejoras económicas.	Se coordinara con la Escuela de Administración, para que un docente especializado pueda dictar el curso.	Docente de la Escuela de Administración	S/. 00.00	S/. 00.00
Laboral		Material de logística		S/. 00.00	S/. 100
		Break		S/. 4.50	S/. 135
		Local de capacitación		S/.00.00	S/. 200
			<b>TOTAL</b>	S/.9.00	S/.670

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 18**

*Proponer incentivos no Económicos.*

Actividades	Descripción	Acciones	Responsable	Costo	
Diplomados	- Diplomado Especializado en Control Gubernamental- CAMARA DEL COMERCIO DEL PERU.	- Modalidad Virtual	- Docente encargado del curso	<b>Unitario</b> S/. 350.00	<b>Total</b> S/. 350.00
	- Diplomado en Administración y Gestión Empresarial.	- Modalidad Virtual	- Docente encargado del curso.	S/. 350.00	S/. 350.00
Bonos	Los bonos se aplicaran a todos los empleados, en fechas	Se llevara a cabo en las instalaciones en la Gerencia Regional de	Gerentes y Jefes de Área	S/. 30.00	S/. 2400.00



	representativas como: Día del padre, madre, navidad o concursos. En convenios con supermercados	Transportes y Comunicaciones.			
Reconocimiento	Se les otorgara una pequeña placa a los trabajadores y marco que se verá reflejado en las instalaciones de la institución.	Se llevara a cabo en las instalaciones en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.	Gerentes y Jefes de Área	S/. 60.00	S/.60.00
Regalo por onomástico	Se les otorgara una tarjeta y un regalo por su cumpleaños.	Se llevara a cabo en las instalaciones en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.	Gerentes y Jefes de Área	S/.50.00	S/.4000.00
Paseo de Confraternidad	Estos paseos se pueden llevar a cada 6 meses, en un lugar campestre, donde los trabajadores	Se llevara a cabo en parques recreativos del Departamento de Lambayeque.	Centro recreativo las Pirkas.	S/. 20.00	S/.1600.00

	confraternicen con los demás. Se lleven a cabo partidos de futbol entre áreas, vóley, etc.		<b>TOTAL</b>	S/.860.00	S/8,760.00
--	--	--	--------------	-----------	------------

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 19**

*Cuadro de resumen de las propuestas.*

Presupuesto	Monto (S/.)
Presupuesto 1: Programa de capacitación	670.00
Presupuesto 2: Incentivos no económicos	8.760.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 9,430.00</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **5.2 Costo/ Beneficio de la propuesta.**

La mejora de la propuesta generará un ambiente óptimo en todas áreas, se verá un mejor manejo de las funciones que desempeña los trabajadores, habrá un buen ambiente de trabajo, donde exista la ecuanimidad y el liderazgo en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

El costo que se menciona en el planteamiento de las estrategias es elevado, pero tenemos que mirarlo en el crecimiento de la empresa, los trabajadores si sienten la satisfacción laboral, la institución tendrá un mejor rendimiento, se verá una mejor responsabilidad por todas las partes.

**CAPITULO VI**  
**CONCLUSIONES**

## **6.1. Conclusiones**

Se propondrá estrategias que sirvan para el buen clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del G.R.T.C, y estas serán capacitaciones para mejorar el rendimiento y la productividad de la institución e incentivos no económicos, que servirán para incentivar a los trabajadores.

Analizando las percepciones de la satisfacción laboral guiado por sus dimensiones se llega a la conclusión y en forma general que, los trabajadores se encuentran satisfechos, pero también se encuentran la negativa en dimensiones como el ambiente físico y el salario de los trabajadores.

En tanto a los factores que influyen entre el clima organizacional con la satisfacción laboral, como principales indicadores se muestra favorable el liderazgo, motivación y la reciprocidad, en los trabajadores de la G.R.T.C.

En la existencia significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, se concluye que el clima organizacional es de 16.8 es decir en promedio favorable y con lo que respecta a la satisfacción laboral es de 51.2% también favorable.

## REFERENCIAS

- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad.  
Recuperado de  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Alfaro, R., et al (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Surco. Lima.  
Recuperado de  
[file:///C:/Users/KATTY/Downloads/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf](file:///C:/Users/KATTY/Downloads/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf)
- Arias, W. y Justo, O. (2013). Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento: Un estudio Comparativo. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Perú.  
Recuperado de  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000200002&script=sci_arttext)
- Barro, L. y Sanchez, L. (2016). Análisis del clima laboral como estrategia para mejorar la productividad en la unidad de negocio electroguayas. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Guayaquil Ecuador.  
Recuperado de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16136/1/Trabajo%20de%20Titulacion%20Especial%20Haydee%20Barro.pdf>
- Bustos, Paulina, Miranda, Mauricio, Peralta, Rodrigo, Clima Organizacional  
Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>
- Bernal, I., et al (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.  
Recuperado de  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Brunet, Luc. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. (1a ed). México: Trillas.
- Castillo, Carola, Del Pino, Nicole, Espinosa, VitaCultura , Clima Organizacional, Documento de Internet, 2000.  
Recuperado de  
<http://www.rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>  
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20clima%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>
- Castillo, C., et. al (2000). Clima Organizacional.  
Recuperado de  
<http://www.rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Calderón, S. (2016). Clima organizacional en una empresa de rubro de tecnología de la información. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú.  
Recuperado de  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016\\_Calderon\\_Clima\\_organizacion\\_al\\_en\\_una\\_empresa.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizacion_al_en_una_empresa.pdf)

- Campos, H. (2013). Satisfacción laboral en el Gerencia Regional de Salud Lambayeque. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo. Perú.  
Recuperado de  
<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/929/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Cortés, G. (2009). Diagnóstico del clima organizacional- Hospital Dr. Luis F. Nachón. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana. Xalapa.  
Recuperado de  
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30006/1/NelsyMCortesJimenez.pdf>
- Chiavenato. I. (1994). Administración de Recursos Humanos. (5ta. Edición). Colombia. Mac Graw – Hill. I. Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill. Pág. 49
- Chacon, V. (2015). Analisis de clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landivar. Zacapa.  
Recuperado de  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>
- Chiavenato. I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ta Edición).Graw-Hill Interamericana.
- Díaz, O. (2017). Satisfacción laboral en los médicos del primer nivel atención en la región Lambayeque de setiembre a diciembre del 2014. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín de Porres. Chiclayo. Perú.  
Recuperado de  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2529/1/DIAZ\\_OM.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2529/1/DIAZ_OM.pdf).
- Doupovec, M. (2010). Metodología de la investigación.  
Recuperado de  
<http://metodologia02.blogspot.pe/>
- Garate, V. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú.  
Recuperado de  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iñiguez, O. (2017). Diagnóstico del clima laboral del personal administrativo encargado de los Procesos Habilitantes de Apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Rumiñahui GADMUR. (Tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador. Quito. Ecuador.  
Recuperado de  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10025/1/T-UCE-0007-PI001-2017.pdf>
- Loitegui Aldaz, J.R (1990). Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

- Litwin, G. y Stringer, H (1998). Boston. Organizational Climate. Documento de Harvard University Press.
- Litwin, G. y Stringer, R., Motivation and organizational climate, Harvard Business School, Boston, 1968. Citado por: Brunet, Luc. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas.
- Méndez, C. (2013.) Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en las ciencias empresariales (4ª. Edición ) México: Editorial limusa S.A .( 238-252) Merino, M. Y Espino, P. (2009) posicionamiento
- Muñoz, A. (1990) Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid
- Miranda, F. y Pastor, P. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque- 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú.  
Recuperado de  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%2C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%20C3%91AY%2C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>
- Ossco, A. (2015). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias aplicadas. Lima. Perú.  
Recuperado de  
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/594638/1/TESIS+FINAL+4.pdf>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Peru.  
Recuperado de  
[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paz, A. y Marín, S. (2014). Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Manizales. Manizales.  
Recuperado de  
  
<http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Pacheco, E. y Zegarra, S. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno – 2014. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.  
Recuperado de  
  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682015000200001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682015000200001&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Paredes, M. y País, D. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docentes Belén de Lambayeque. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú.  
Recuperado de  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>



- Pintado, E.A. (2011). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L
- Robbins, S.P. y Coulter, M (1996). Administración. México. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. 8ª.edición, Editorial Pretince Hall, 1999. México.
- Robbins, E. y Judge, (2009). Comportamiento Organizacional. (13a . ed.) México: PEARSON.
- Rodríguez, A., et al (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Recuperado de la Revista Cubana de Higiene y Epidemiología.  
[www.redalyc.org/pdf/2232/223217613008.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/2232/223217613008.pdf)
- Rodríguez, M., et al. (2011). Salud y Sociedad.  
Recuperado de  
<http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>
- Roman, A., et al. (2015). Satisfacción laboral en el servicio de rayos X de una Institución Privada de Salud de LIMA, Nivel III-4. San Borja. Lima.  
Recuperado de  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2015000300004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2015000300004&script=sci_arttext).
- Sampieri, R., et al. (2013). Metodología de la investigación. (5ta Edición). México. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Santa, J. y Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Habana. Cuba.  
Recuperado de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242012000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011)
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. La Habana. Cuba.  
Recuperada de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017)
- Sierra, M. (2015). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. San Juan Chamelco.  
Recuperado de  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Solís, Z. et. al. (2015). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de una hospital Categoría III-2 Lima, Perú 2015. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú.  
Recuperado de  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2016000400006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X2016000400006&script=sci_arttext)
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puna- 2014- Peru. Puno. Perú.

Recuperado de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682015000200001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682015000200001&script=sci_arttext&tlng=pt).

- Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTD. De la ciudad de Ambato. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.  
Recuperado de  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Vargas, L. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E “Sara Antonieta Bullon”- Lambayeque. (Tesis de licenciatura). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.  
Recuperado de  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL\\_Vargas\\_PardoLuzMariadelRosario.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf).
- Véase Thomas Peters y Roberts Waterman, En busca de la excelencia, Laser Press, México, 1998. Citado por: MÜNCH, L. (2011). Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. Pág. 146.
- Weinert, A. (1985). Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones. Barcelona.
- Williams, L. (2013). Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. (Tesis de maestría). Universidad autónoma de Nuevo. Monterrey. León. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1 : ENCUESTA



#### ENCUESTA PARA DETERMINAR RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: Proponer un modelo en la medición del clima organizacional para analizar las percepciones de satisfacción laboral, en los trabajadores de la Gerencia de Transportes y comunicaciones.

Estimado trabajador responda con sinceridad las siguientes consultas:

Edad: ..... Años Sexo M ( ) F ( ) Tiempo en la institución: ..... años

Estado civil: Soltero(a) ( ) Casado(a) ( ) Divorciado (a) Viudo ( )

Condición trabajador: Nombrado ( ) CAS ( ) SNP ( ) Otro: .....

Jerarquía Laboral:

Oficina ejecutiva de control institucional ( ) División de administración ( )

División de planeamiento y presupuesto ( ) Dirección ejecutiva de caminos ( )

Dirección ejecutiva de circulación terrestre ( ) Dirección ejecutiva de comunicaciones ( )

<b>ESCALA DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL</b> <b>V = VERDAD O VERDADERO, F = FALSO</b>
---

<b>Indicadores Clima Organizacional</b>
1. El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.
2. Generalmente, todos aportamos ideas de mejora para nuestro trabajo.
3. La mayoría de los trabajos en mi unidad/área exigen raciocinio.
4. El ambiente que se respira en esta institución es tenso.
5. La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.
6. Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.
7. Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.
8. Aquí las promociones/beneficios carecen de objetividad.
9. Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.
10. Los objetivos de los departamentos/áreas son congruentes con los objetivos de la organización.
11. La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.
12. La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo.
13. Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva.
14. Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.
15. Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.

16. Aquí, se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.
17. Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.
18. Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.
19. En este departamento/área el valor de los funcionarios es reconocido.
20. No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.
21. Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.
22. Cuando tenemos problemas nadie se interesa por resolverlos.
23. Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.
24. Los problemas de desarrollo de esta organización preparan a los funcionarios para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.
25. Aquí únicamente están pendientes de los errores.
26. Aquí se despide a la gente con facilidad.
27. En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente.
28. Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.
29. La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.
30. Aquí el poder esta concentrado en unas pocas áreas.
31. Aquí uno no puede desarrollar su ingenio y creatividad.
32. Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco.
33. A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen.
34. Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos.
35. En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores.
36. Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.
37. La dedicación en este departamento merece reconocimiento.
38. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.
39. Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.
40. Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos fácilmente con otros grupos de la institución.
41. Los que poseen la información no la dan a conocer fácilmente.
42. En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.
43. Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.
44. Por lo general, las personas que trabajan bien son premiadas con una mejor posición en la organización.
45. Por lo general, tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar.
46. Cuando analizamos un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.
47. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.
48. A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.

49. En general, todos tratan con cuidado los bienes de la organización.
50. Aquí los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos.
51. Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.
52. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.
53. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización no colaboran entre ellos.
54. Aquí los departamentos viven en conflicto permanente.
55. Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.
56. Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución

<b>ESCALA DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN</b>
<b>N = Nada; P = Poco; B = Bastante; M = Muy Satisfecho</b>

<b>Indicadores Clima Organizacional</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Bastante</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
¿Está usted satisfecho con el sentido de justicia y ecuanimidad en la institución?	N	P	B	M
¿Está satisfecho con las condiciones físicas de trabajo?	N	P	B	M
¿Está usted satisfecho con su salario?	N	P	B	M
¿Está usted satisfecho con las negociaciones sobre la contratación de beneficios y derechos laborales?				
¿Está usted satisfecho con las oportunidades que ofrece el propio trabajado para realizar actividades en las cuales se destaca?				
¿Está usted satisfecho con los objetivos y metas a lograr?	N	P	B	M
¿Está usted satisfecho con la cooperación en el trabajo?	N	P	B	M

**Contando con todas las cosas**

¿Qué satisfacción tiene usted en su institución?	N	P	B	M
--	---	---	---	---

## ANEXO N°2: VALIDACION DE EXPERTOS

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>César Augusto Corcuera</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Administrador</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Gestión del Talento Humano</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>21 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente a tiempo completo</i>
<p>“DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 2017”</p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	GAMARRA ZOLA KATIA DANIELA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	<p>Diseñar un modelo en la medición del clima organizacional para analizar las percepciones de satisfacción laboral, en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.</p>	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluar un modelo de clima organizacional en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones</li> <li>2) Analizar las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones</li> </ol>	



	<p>3) Identificar los factores influyentes de la relación entre la existencia de un modelo de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.</p> <p>4) Determinar la existencia de la significativa estadística entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 80 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	
<p>El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Generalmente, todos aportamos ideas de mejora nuestro trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La mayoría de los trabajos en mi unidad/área exigen raciocinio.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>El ambiente que se respira en esta institución es tenso.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí las promociones/beneficios carecen de objetividad.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.- Los objetivos de los departamentos/áreas son congruentes con los objetivos de la organización.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<b>(V) b. (F)</b>	
<p>La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí, se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En este departamento/área el valor de los funcionarios es reconocido.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Cuando tenemos problemas nadie se interesa por resolverlos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Los problemas de desarrollo de esta organización preparan a los funcionarios para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Aquí únicamente están pendientes de los errores. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Aquí se despide a la gente con facilidad. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>En general, el trabajo se hace superficial y mediocremente. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Aquí el poder esta concentrado en unas pocas áreas. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>



	_____
Aquí uno no puede desarrollar su ingenio y creatividad. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La dedicación en este departamento merece reconocimiento. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>(V) b. (F)</b>	_____
<p>Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos fácilmente con otros grupos de la institución.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Por lo general, las personas que trabajan bien son premiadas con una mejor posición en la organización.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Por lo general, tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Cuando analizamos un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En general, todos tratan con cuidado los bienes de la organización.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



<p>Aquí los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>El desempeño de las funciones es correctamente evaluado. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí los departamentos viven en conflicto permanente. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<b>SATISFACCION</b>	
<p>¿Está usted satisfecho con el sentido de justicia y ecuanimidad en la institución?</p> <p>a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está satisfecho con las condiciones físicas de trabajo?</p> <p>a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con su salario?</p> <p>a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con las negociaciones sobre la</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p>

<p>contratación de beneficios y derechos laborales?</p> <p>a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con las oportunidades que ofrece el propio trabajado para realizar actividades en las cuales se destaca?</p> <p>a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con los objetivos y metas a lograr?</p> <p>a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con la cooperación en el trabajo?</p> <p>a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA( <input type="checkbox"/> ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué satisfacción tiene usted en su institución?</p> <p>a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p> </p>	

3. OBSERVACIONES

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Carlos J. J.', written over a horizontal line.

JUEZ - EXPERTO



## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Laura Reyes Reyes</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Maestría en Gestión Pública</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>8 años.</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente</i>
<p><b>“DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 2017”</b></p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	GAMARRA ZOLA KATIA DANIELA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	<p>Diseñar un modelo en la medición del clima organizacional para analizar las percepciones de satisfacción laboral, en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.</p>	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluar un modelo de clima organizacional en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones</li> <li>2) Analizar las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones</li> </ol>	



	<p>3) Identificar los factores influyentes de la relación entre la existencia de un modelo de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.</p> <p>4) Determinar la existencia de la significativa estadística entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 80 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	
<p>El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Generalmente, todos aportamos ideas de mejora nuestro trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>La mayoría de los trabajos en mi unidad/área exigen raciocinio.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>El ambiente que se respira en esta institución es tenso.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí las promociones/beneficios carecen de objetividad.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.- Los objetivos de los departamentos/áreas son congruentes con los objetivos de la organización.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<b>(V) b. (F)</b>	
<p>La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí, se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En este departamento/área el valor de los funcionarios es reconocido.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Cuando tenemos problemas nadie se interesa por resolverlos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Los problemas de desarrollo de esta organización preparan a los funcionarios para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí únicamente están pendientes de los errores. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí se despide a la gente con facilidad. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí el poder esta concentrado en unas pocas áreas. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



Aquí uno no puede desarrollar su ingenio y creatividad. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
La dedicación en este departamento merece reconocimiento. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestra	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

<b>(V) b. (F)</b>	_____
<p>Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos fácilmente con otros grupos de la institución.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Por lo general, las personas que trabajan bien son premiadas con una mejor posición en la organización.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Por lo general, tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Cuando analizamos un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En general, todos tratan con cuidado los bienes de la organización.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



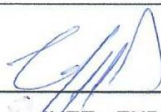
<p>Aquí los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>El desempeño de las funciones es correctamente evaluado. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí los departamentos viven en conflicto permanente. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>SATISFACCION</b></p>	
<p>¿Está usted satisfecho con el sentido de justicia y ecuanimidad en la institución?  a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está satisfecho con las condiciones físicas de trabajo?  a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con su salario?  a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con las negociaciones sobre la</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p>

<p>contratación de beneficios y derechos laborales?</p> <p>a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Muy Satisfecho.</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con las oportunidades que ofrece el propio trabajado para realizar actividades en las cuales se destaca?</p> <p>a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD(    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con los objetivos y metas a lograr?</p> <p>a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD(    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con la cooperación en el trabajo?</p> <p>a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD(    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué satisfacción tiene usted en su institución?</p> <p>a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD(    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	



**3. OBSERVACIONES**



---

JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MIRKO MEDINO NÚÑEZ
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administraci-
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Talento Hum.
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	20
	<b>CARGO</b>	Gerente
<p>“DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 2017”</p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	GAMARRA ZOLA KATIA DANIELA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Diseñar un modelo en la medición del clima organizacional para analizar las percepciones de satisfacción laboral, en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evaluar un modelo de clima organizacional en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones</li> <li>2) Analizar las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones</li> </ol>	

	<p>3) Identificar los factores influyentes de la relación entre la existencia de un modelo de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.</p> <p>4) Determinar la existencia de la significativa estadística entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.</p>
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 80 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	
<p>El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Generalmente, todos aportamos ideas de mejora nuestro trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



<p>La mayoría de los trabajos en mi unidad/área exigen raciocinio.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>El ambiente que se respira en esta institución es tenso.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí las promociones/beneficios carecen de objetividad.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Los objetivos de los departamentos/áreas son congruentes con los objetivos de la organización.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<b>(V) b. (F)</b>	
<p>La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Aquí, se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>En este departamento/área el valor de los funcionarios es reconocido.</p> <p><b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



<p>No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Cuando tenemos problemas nadie se interesa por resolverlos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Los problemas de desarrollo de esta organización preparan a los funcionarios para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Aquí únicamente están pendientes de los errores. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Aquí se despide a la gente con facilidad. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Aquí el poder esta concentrado en unas pocas áreas. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>

Aquí uno no puede desarrollar su ingenio y creatividad. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La dedicación en este departamento merece reconocimiento. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Defendemos con vehemencia el trabajo	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )



<b>(V) b. (F)</b>	_____
Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos fácilmente con otros grupos de la institución. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Por lo general, las personas que trabajan bien son premiadas con una mejor posición en la organización. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Por lo general, tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Cuando analizamos un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
En general, todos tratan con cuidado los bienes de la organización. <b>(V) b. (F)</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

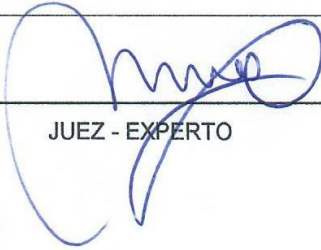


<p>Aquí los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>El desempeño de las funciones es correctamente evaluado. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Aquí los departamentos viven en conflicto permanente. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos. <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución <b>(V) b. (F)</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p><b>SATISFACCION</b></p>	
<p>¿Está usted satisfecho con el sentido de justicia y ecuanimidad en la institución?  a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>¿Está satisfecho con las condiciones físicas de trabajo?  a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con su salario?  a. Nada b. Poco c. Bastante d. Muy Satisfecho.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>¿Está usted satisfecho con las negociaciones sobre la</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p>

contratación de beneficios y derechos laborales?  a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Poco Bastante Satisfecho.    d. Muy Bastante Satisfecho.	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Está usted satisfecho con las oportunidades que ofrece el propio trabajado para realizar actividades en las cuales se destaca?  a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Poco Bastante Satisfecho.    d. Muy Bastante Satisfecho.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD(    )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Está usted satisfecho con los objetivos y metas a lograr?  a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Poco Bastante Satisfecho.    d. Muy Bastante Satisfecho.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD(    )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Está usted satisfecho con la cooperación en el trabajo?  a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Poco Bastante Satisfecho.    d. Muy Bastante Satisfecho.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD(    )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Qué satisfacción tiene usted en su institución?  a. Nada Bastante Satisfecho.    b. Poco Bastante Satisfecho.    c. Poco Bastante Satisfecho.    d. Muy Bastante Satisfecho.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD(    )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	

**3. OBSERVACIONES**



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a horizontal line.

JUEZ - EXPERTO

**GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE**  
**Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones**  
**DIVISION DE ADMINISTRACION**  
**Área de Recursos Humanos**

“ Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación “

**CREDECIAL DE AUTORIZACION DE INGRESO**

**El Coordinador del Área de Desarrollo Humano de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, que suscribe:**

**AUTORIZA:**

A la Señorita : **Katia Daniela Gamarra Zola**

*Para ingresar a esta Gerencia Regional al haber sido ADMITIDA, para realizar una encuesta de investigación científica, para la culminación de su carrera profesional, a los trabajadores de esta Gerencia Regional durante los días de lunes a viernes en el horario de 08:00 am – 04:30 pm, mientras dure la encuesta.*

*Este documento debe ser mostrado diariamente en portería y/o cuando le sea solicitado. Así mismo, será devuelto al Área de Desarrollo Humano luego de haber concluido la encuesta.*

Chiclayo, 22 Enero 2015

  
Arturo Vilchez  
COORDINADOR AREA DESARROLLO HUMANO



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Gamarra Zola Katia Daniela

Apellidos y nombres

46015367 20818334 Virtual

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

Proyecto de investigación  Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

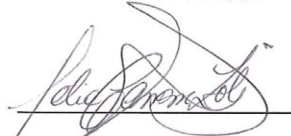
Proponer un modelo de medición del clima organizacional en base a las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

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.



Gamarra Zola Katia Daniela

DNI N° 46015367



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** GAMARRA ZOLA KATIA DANIELA.doc (D36001777)  
**Submitted:** 2/28/2018 3:20:00 PM  
**Submitted By:** awilliam@crece.uss.edu.pe  
**Significance:** 24 %

### Sources included in the report:

TESIS CONCLUIDA CASTELLANOS ORREGO Y USHI AHUA BIONES - MODIFICADA (1).docx (D33865147)  
TESIS MARIA ALEJANDRA RUIZ SEP17-1.docx (D35751218)  
1A\_Garcia\_Espinoza\_Royli\_Titulo\_Profesional\_2017.pdf (D30336695)  
2A-MEZA\_CUBILLAS\_RICHARD\_MICHAEL\_Titulo\_Profesional\_2017.docx (D34029165)  
Tesis clima organiz corregido 4 marzo.docx2.docx (D26395982)  
TESIS INGCOM.docx (D22744952)  
TESIS FINAL 19FEB.docx (D13501211)  
TESIS INGCOM.docx (D22828884)  
1A\_Meza\_Cubillas\_Michael\_Richard\_Titulo\_Profesional\_2017.pdf (D30272613)  
Jannhyna\_Puicon\_Taramona\_Segunda\_Especialidad\_2017.pdf (D29454128)

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 0311-FACEM-USS-2015**, presentada por la egresada **GAMARRA ZOLA KATIA DANIELA**, autora de la Investigación titulada: **DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 2017**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % 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 y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 2 de marzo de 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637619

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

Pimentel, 2 de Marzo del 2018

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Los suscritos:

Gamarra Zola Katia Daniela con DNI 46015367

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:  
**"DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 2017"**, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de **Licenciada 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 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 Nº 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.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Gamarra Zola Katia Daniela	46015367	