



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA COOPERATIVA APROCANORSI LTDA, EN LA
PROVINCIA DE SAN IGNACIO-2017**

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autoras:

**Flores Cumbay, Nalda Estela
Jimenez Aldaz, Teodolinda**

Asesor:

Mag. Wilder Angel Alvarado Castillo

Línea de Investigación:

Gestión del Talento Humano

Pimentel – Perú

2017

ÍNDICE

CAPITULO I	5
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. problema de investigación.....	7
1.2. Justificación e importancia de la investigación	8
1.3. Antecedentes de estudios:	8
1.4. Formulación del problema:	12
1.5. Objetivos de la investigación	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
1.6. Marco metodológico	13
1.6.1. Tipo, Enfoque y diseño de investigación	13
1.6.2. Población y muestra	13
1.6.3. Hipótesis.....	14
1.6.4. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
1.6.5. Técnicas de recolección de datos	14
1.6.6. Métodos de recolección de datos	14
1.6.7. Instrumentos de recolección de datos	15
1.6.8. Procedimiento para la recolección de datos.....	15
1.7. Estadístico e interpretación de los datos	16
1.8. Principios Éticos	16
1.9. Marco Teórico	17
1.9.1. Bases teóricas científicas	17
1.9.2. Definición de los términos básicos	19
CAPITULO II	22

II. DESARROLLO	23
2.1. Variables	23
2.2. Resultados en tablas y gráficos.....	26
CAPITULO III	49
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
3.1. Conclusiones.....	50
3.2. Recomendaciones.....	52
CAPITULO IV	53
IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LA TESINA	54
CAPITULO V	55
V. Referencias.....	56
ANEXOS	57

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo “evaluar el clima laboral y su incidencia en los colaboradores de la cooperativa Aprocanorsi en la Provincia de San Ignacio”, la misma que se dedica a la producción y comercialización de este producto orgánico como es el cacao, el propósito fue identificar como es el ambiente de desarrollo y como se sienten los colaboradores en sus puestos de trabajo como también el grado de confianza entre las diferentes áreas tanto verticales como horizontales.

El estudio se efectuó en el mismo espacio considerando la totalidad de la muestra siendo 33 los colaboradores del objeto en estudio el método de investigación es cuantitativo, del tipo descriptivo, nivel descriptivo, el instrumento utilizado fue la encuesta con un cuestionario estructurado de acuerdo al campo de estudio.

El análisis e interpretación de datos se realizó con ayuda del programa Excel 2016, representado en cuadros y figuras lo que consta de mayor efectividad en los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos confieren de veracidad dado que el estudio se realizó de acuerdo a los procesos establecidos respondiendo al objetivo planteado, en la investigación; Lo que ha permitido ser conocedores de la actual situación que vive la cooperativa y sus colaboradores.

Finalmente planteamos las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave:

Clima laboral, incidencia en colaboradores, situación actual.

CAPITULO I

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesina es para obtener el bachiller en Administración la cual se denomina “el Clima Organizacional y su Incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa Aprocansors Ltda., en la provincia de San Ignacio – 2017”, y surge como un estudio al entorno laboral del trabajador estatal y su implicancia en la producción del mismo.

En el contenido de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por encaminar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Lentamente, se ha obtenido conciencia de que, además del sueldo, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de ejecución personal de los trabajadores.

Para tal motivo, es que, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan forzados, porque propician en los trabajadores expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; organizando así un instrumento de investigación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones enmendadas en los aspectos que lo requieran, también forman un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización.

En tal sentido, la presente indagación tiene como objetivo establecer la incidencia del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral así como determinar la relación entre ambas, por ello es que el trabajo se designa: “El Clima Organizacional y su Incidencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa Aprocansors Ltda., en la Provincia de San Ignacio – 2017. Es una organización sin fines de lucro, integrada por pequeños y medianos caficultores, que trabajan con una cultura basada en valores, democracia, armonía con el medio ambiente, equidad de género y responsabilidad social, para ofrecer cafés especiales a mercados nacionales e internacionales con certificación orgánica y comercio justo.

1.1. problema de investigación

“Es un tema de gran importancia hoy en día, para todas las organizaciones en especial para los países llamados del tercer mundo, que deben buscar un mejoramiento continuo del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista este lado humano de la empresa; pretendemos además dar a conocer la importancia de gestionar apropiadamente el clima para el bienestar y éxito de las organizaciones”(Ramos O. A., 2015)

“En el Perú solo el 50% de empresas logra retener a su personal El activo más valioso de una organización es su personal. Sin embargo, solo la mitad de compañías en el Perú logra mantener la rotación de su personal en el nivel que desea. Esto, pese a que el 91% de las empresas trabaja por reducir su movimiento de personal a menos del 10% y un 67% de ellas aspira a que esa cifra disminuya a menos del 5%, reveló la encuesta "Tendencias de Retención del Talento Perú 2014" elaborado por la consultora PwC y HBC Consultores. Los ejecutivos nacionales señalaron que entre las prácticas más extendidas para retener a su personal se encuentra el reclutamiento y selección de personal, implementado en el 73% de compañías cuya rotación es menor al 10%. La gestión del clima y cultura organizacional, otra práctica muy utilizada, cuenta con un 70% de penetración en organizaciones de igual proporción de personal en rotación. Además, en el 93% de organizaciones existe un esfuerzo por implementar un plan de carrera establecido, tanto para personal general, como de alto desempeño. Empero, las prácticas referentes a alcanzar un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, son puestas en marcha por menos del 40% de las empresas. Pero, ¿esta realidad es la misma en otros países? Si nos situamos en el panorama mundial, solo un 32% de firmas implementa una estrategia para disminuir la rotación de personal y un 35% pone en marcha cambios en su diseño organizacional para hacerle frente, de acuerdo al estudio.”(COMERCIO, 2014)

La siguiente investigación tiene como objetivos determinar el Clima Organizacional y su Incidencia en la Satisfacción Laboral, así como establecer la relación entre ambas variables.

Podemos observar que en la cooperativa Aprocansori no se tiene en cuenta el

clima organizacional debido a que no posee el conocimiento de su importancia, los trabajadores muchas veces no conocen la misión y visión de la empresa, esto hace que no todos trabajen a un mismo ritmo, y cumplan con sus objetivos, lo cual, según estudios, los trabajadores bien comprometidos con la empresa generan la fidelización de los clientes, mejores resultados empresariales y financieros. El Clima Organizacional está orientado a identificar y potenciar no solamente el compromiso de los colaboradores, sino también la capacidad organizacional de brindar apoyo para el éxito de la empresa y los empleados.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Se puede afirmar que el talento humano es el recurso intangible más valioso de una empresa y el ambiente de trabajo es el que permite que cada individuo, según sus competencias, habilidades, ejerzay se desarrolle de la mejor manera posible en su puesto de trabajo. Es por ello que la evaluación del clima organizacional en la COOPERATIVA APROCANORSI LTDA, permitirá analizar la incidencia que esta causa en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa, para poder generar mejores resultados empresariales, aumentan la fidelización de los clientes y mejoran el rendimiento financiero. La siguiente investigación se validará en la teoría de, Chiavenato (1989 en su libro clima organizacional.)

Esta investigación se justificara metodológicamente porque se utilizara el método científico, con la técnica de la observación y encuesta, así permitirá obtener datos concernientes al desempeño laboral con relación a la aplicación del clima organizacional y la incidencia de ambas variables de los trabajadores de la Cooperativa Aprocanorsi, logrando una gestión efectiva para el logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y dirección de la organización en cuanto a implementar políticas de personal e incrementado el desempeño laboral y en la gestión de nuevos objetivos; siendo las cooperativas las encargadas de circular la economía San Ignacia con la comercialización y exportación de cafés.

1.3. Antecedentes de estudios:

A nivel Internacional

MONTALVO (2014): En su tesis “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita laboratorios CIA LTDA. Concluyéndose con lo siguiente: Los puestos de trabajo no son definidos claramente, ni asignados eficientemente por parte de la Dirección, no cumple con las competencias que el puesto requiere, las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa no son las adecuadas, originando conflictos y desconfianza, afectando el ambiente organizacional y el cumplimiento de los objetivos trazados por la misma.

La capacitación que reciben los trabajadores dentro de la empresa no es de excelencia encontrándose insatisfechos con la remuneración los trabajadores están insatisfechos con el tipo de liderazgo autocrático que maneja la dirección, considerando que hay presión para que se lleve a cabo la ejecución de sus actividades.”

Según Bustillos (2016): En su tesis “El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa M.C. Distribuciones S.A. Del Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo”. Teniendo como objetivo general Determinar la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Cuyos datos fueron recolectados a Través de la técnica de encuesta a un universo de 10 personas, posteriormente los datos fueron sistematizados y comprobados a través del Método t de Student con un 95% de nivel de significancia, un 5% de margen de error y con 1 grado de libertad, arrojó un cálculo de 8, que por ser superior al valor teórico requerido (6.3137) en la tabla de Distribución del Método t de Student. Permitiendo concluir que el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores, debido a que el ambiente insatisfactorio presentado por la organización, afecta el comportamiento de cada trabajador, a través de sus percepciones individuales, condicionando los niveles de motivación y rendimiento laboral, las cuales limitan la efectividad y el éxito de la empresa.

A nivel nacional

Eustaquio (2016): En Su Tesis“Relación Entre Las Dimensiones Del Clima

Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Los Colaboradores Del Módulo Básico De Justicia Del Distrito De La Esperanza Enero-Julio 2016.” En dicha investigación se planteó como objetivo general Evaluar la relación que existe entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Módulo Básico de Justicia del distrito de La Esperanza Enero–Julio 2016. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una investigación descriptiva correlacional los datos se recolectaron en un solo momento, en un tiempo único, la población y muestra estuvo constituido por 32 Colaboradores, los instrumentos utilizados fueron dos encuestas sobre las dimensiones del clima organizacional y otra sobre satisfacción laboral, los datos obtenidos se tabularon y se analizaron mediante cuadros y gráficos, teniendo como hipótesis : Las dimensiones del clima organizacional se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del Módulo Básico del Distrito de la Esperanza Enero- Julio 2016. Concluyendo que sí existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, teniendo en cuenta la prueba realizada de chi cuadrado, lo que ratifica la hipótesis, la cual establece que las dimensiones del Clima Organizacional se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del Módulo Básico de Justicia del Distrito de La Esperanza Enero - Julio 2016; por lo que se establece que las dimensiones del clima organizacional son importantes para mantener un nivel de satisfacción laboral, por lo que concluyo que existe una vinculación positiva entre ambas variables de estudio.

PÉREZ & RIVERA (2015): En Su Tesis “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013”. Teniendo como objetivo generar e incorporar conocimientos, tecnologías innovadoras y el saber ancestral al servicio de las sociedades. Concluyendo en promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora, fortaleciendo las políticas de Motivación e incentivos en base a resultados de las Evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio

laboral. Implementando el programa de Inducción de Personal a los nuevos trabajadores que ingresen a la Institución, con el propósito de que conozcan su historia, forma de gobierno, alcance institucional, logros y beneficios a la Amazonía Peruana, a fin de motivar sentimientos de compromiso institucional.

A nivel local

Según Fernández & Muñoz (2016): En su tesis “Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Banco De Crédito Del Perú En Las Agencias De La Ciudad De Cajamarca En El Año 2016” La presente investigación tuvo como propósito fundamental establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca, en el año 2016. Es un estudio no experimental, descriptivo – correlaciona, la población y muestra estuvo conformada por los 62 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral respectivamente usando el coeficiente de Alfa de Cronbach y el nivel de confianza arrojado fue de 0,90 para clima organizacional y 0,83 para satisfacción laboral, lo cual indica que es un instrumento confiable. Concluyendo que el análisis de los resultados permitió establecer la relación directa significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.696, que indica que 69.6% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva. Además, observamos que los trabajadores tienen un alto grado de identificación con la empresa y autonomía para realizar su trabajo, por otro lado, se pudo prestar atención que casi todos los trabajadores tienen la comodidad para realizar un buen trabajo y reciben apoyo constante por parte de sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos.

CABANILLAS & CABREJO (2014): “En su tesis “Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En El Área De Medio Ambiente De La Empresa Minera Gold Fields La Cima S.A. De La Provincia De Hualgayoc En El Año 2014.”En el desarrollo de la investigación nos da a conocer que el clima organizacional se ve influenciado por la motivación de los trabajadores.

De esta manera, es imprescindible que los trabajadores deban desarrollarse en un ambiente laboral agradable para mejorar su Satisfacción Laboral, puesto que en la investigación se encontró que es de suma importancia comprender el complejo mundo de relaciones interpersonales que se manifiestan en la organización, en la que existen conductas individuales y grupales que influyen positiva o negativamente en el desempeño de la organización influenciando en el Clima Organizacional. De tal manera que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayores será la Satisfacción Laboral que experimenten los mismos. Por lo tanto, un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la empresa minera Gold Fields porque influye en la Satisfacción Laboral. Por lo que concluimos que existe una correlación positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.”

1.4. Formulación del problema:

¿En qué medida el clima organizacional tiene incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa APROCANORSI LTDA, en la provincia de San Ignacio, 2017?

1.5. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa Aprocansorsí Ltda. En la Provincia de San Ignacio – 2017.

Objetivos específicos

- a) Analizar el clima organizacional de la Cooperativa Aprocansorsí Ltda. en la Provincia de San Ignacio – 2017.
- b) Analizar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los Trabajadores de la Cooperativa Aprocansorsí Ltda. en la Provincia de San Ignacio - 2017.

- c) Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa Aprocansors Ltda., en la provincia de San Ignacio – 2017.

1.6. Marco metodológico

1.6.1. Tipo, Enfoque y diseño de investigación

No experimental.

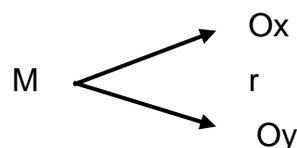
Se consideró no experimental por que las variables de estudio fueron observadas sin influir en ellas, detallando las propiedades importantes de las mismas y midiéndolas independientemente. Lo que permitió estudiar y entender los componentes del Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa Aprocansors Ltda. San Ignacio.

Enfoque Mixto: Consistio en la integración de los métodos cuantitativo y cualitativo, a partir de los elementos que integran la investigación.

Diseño de investigación.

Diseño Correlacional - Descriptiva.

Debido a que este admite identificar la relación existente entre las dos variables estudiadas.



Donde:

M = muestra.

Ox, Oy = observaciones en cada variable

r = correlación entre las variables.

1.6.2. Población y muestra

Debido que la Cooperativa Aprocansors cuenta con número de población de trabajadores mínima para el desarrollo de la investigación, se tomará en

cuenta el universo total de la población, es decir una población total de 33, sin que sea necesario tomar una muestra estadística.

Tabla 1

Población de la Cooperativa Arocanorsi Ltda.

ITEM	NÚMERO	PORCENTAJE (%)
HOMBRES	22	67.0
MUJERES	11	33.0
TOTAL	33	100.0

Fuente: Cooperativa Arocanorsi Ltda.

Elaborado por: Autoras - 2017

1.6.3. Hipótesis

El Clima Organizacional incide en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa Agraria Ltda. En la provincia de San Ignacio – 2017.

1.6.4. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.6.5. Técnicas de recolección de datos

La vigente investigación está elaborada de tal manera que se pueda relacionar las dos variables con cada categoría, indicador e ítem, facilitando el desarrollo de la investigación;elaborándose como instrumento adecuado para la aplicación de una encuesta a los trabajadores para la recopilación de datos.

1.6.6. Métodos de recolección de datos

Método Deductivo:

Se utilizó para la fijación y aplicación de los conceptos básicos de las dos Variables. Siendo uno de los métodos científicos más usados para lograr obtener conclusiones sobre nuestra investigación.

Método Inductivo:

Con este método obtenemos las conclusiones de la investigación, a partir de hechos particulares, teniendo en cuenta las cuatro etapas básicas que son: la observación, el registro de todos los hechos, el análisis y su clasificación.

1.6.7. Instrumentos de recolección de datos

Estudio bibliográfica - Documental

En la investigación se manejará información ya existente basada en libros, revistas, tesis, artículos científicos, con la finalidad de que la información esté centrada en la comprensión y el realismo, obteniendo así la información necesaria para la problemática investigada.

Investigación de Campo

Será de contacto directo con los involucrados en el problema; en este caso, con los trabajadores de la Cooperativa Aprocanorsi Ltda. A través de las encuestas, se recogerá la información suficiente para conocer más a fondo la realidad de la Cooperativa y el problema objeto de estudio.

Encuesta

Compuesta por un listado de 15 preguntas que se elaboró con el propósito de adquirir una información coherente con nuestras variables de estudio.

1.6.8. Procedimiento para la recolección de datos

Se realizó la elaboración del instrumento, el cual nos facilitó la información requerida para nuestra investigación; dicho instrumento estuvo compuesto por 15 preguntas cerradas teniendo como opciones de respuesta cuatro alternativas:

- a). Siempre
- b). A veces
- C). Casi nunca
- d). Nunca

Siendo preguntas claras y no propensas, manteniendo la mayor objetividad posible, para obtener información verídica y proceder a su aplicación en el cual se visitó la cooperativa Aprocanorsi pidiendo permiso al gerente, luego a la aplicación de dicho instrumento a los trabajadores de la cooperativa.

1.7. Estadístico e interpretación de los datos

La interpretación de los datos se desarrollara atravez de la elaboración de pasteles o gráficos y las respectivas interpretaciones estadísticos aplicados en la muestra, los cuales fueron procesados en el Programa MegaStat2007.xl Complemento de Microsoft Excel.

1.8. Principios Eticos

Durante el desarrollo del presente estudio se trabajo en base a:

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Los resultados obtenidos son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2.Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3.Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
		4.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la implementación de un plan estratégico mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1.Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2.La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, debido que la información proporcionada fue codificaron y analizada de forma inmediata. 3.Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante la guía de entrevista.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1.La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2.El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3.Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.

Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	1.Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2.Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos años de antigüedad.
		3.Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por los investigadores.
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	1.Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2.Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

1.9. Marco Teórico

1.9.1. Bases teóricas científicas

El clima organizacional

Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).(Eumed.net, s.f.)

Según Sonia Palma (2004) El clima Organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Como podemos observar, muchos de los autores usan adjetivos como percepción, opinión, características, propiedades, impresiones, y entre otros. También podríamos añadir que el clima laboral es la "personalidad" de ésta, porque se conforma a partir de una configuración de características de la misma.(Mike)

Eder R. (2007) El interés suscitado por el campo del clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.(Ramos M. D., 2012).

Satisfacción laboral

(Robbins, 1998) La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.(Atalaya, 1999)

Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral "representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben".(Gamboa, 2010)

Morillo (2006:48) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.(Gamboa, 2010)

Mason y Griffin (2002:284) señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructor de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.(Gamboa, 2010)

1.9.2. Definición de los términos básicos

Satisfacción laboral: lo que nos expresa es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

Clima organizacional:se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Motivación laboral: Es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad de esfuerzo y satisfacer algunas necesidades individuales.

Eficacia: Se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos

Desempeño laboral:Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Cooperación: Es el sentimiento que tienen los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Metas: es un término con el que se le conoce a los objetivos o propósitos que por lo general una persona se plantea en la vida cotidiana. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos los parámetros establecidos de la tarea, obtendrá el resultado de su ejecución o meta.

Recompensas: es la forma con que los miembros de una organización son reconocidos por su trabajo y sus acciones, en lugar de ser ignorados, criticados o castigados cuando algo salen mal; implica utilizar más el premio que el castigo con la finalidad de generar un clima apropiado dentro de la organización.

Innovación: es la percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en dónde tenga poco o nada de experiencia. Para Patterson et al (2005), es la creación y las mejoras que se hacen a los productos o procesos, puesto que; es la explotación de ideas nuevas a la aplicación original de conocimiento, creando ventaja, competitividad para poder responder con éxito las demandas.

Remuneración: Es la contraprestación, compensación o gratificación a la que tiene derecho el trabajador por el solo hecho de haber puesto su capacidad de trabajo a disposición del empleador o por haber realizado una determinada labor.

Apoyo: Grado en que los empleados se ayudan entre sí, dentro de un ambiente de respeto y consideración, oportunidad que tienen los trabajadores de una institución o empresa de interactuar con su compañera de trabajo siendo éste el sentimiento experimentado por los integrantes de la organización considerando a la amistad como una norma apreciada por el grupo, lo cual genera confianza y buenas relaciones humanas.

Según Sosa (2006) liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas. La fuente de esta influencia cuando es formal, tal como la proporcionada por la posesión de un rango gerencial, podría asumir un papel de liderazgo simplemente a causa del puesto que él o ella tiene en la organización. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar y evaluar a un grupo o equipo.

Condiciones Laborales: Es la relación que tiene el trabajador con su entorno laboral, lo cual tiene que ver con su horario de trabajo, las características del

trabajo mismo, sus instalaciones o infraestructura, los medios, materiales, higiene y limpieza de sus instalaciones, orden y seguridad para el personal.

Comunicación: es aquel proceso que ayuda a los miembros de la organización a alcanzar metas individuales y generales, iniciar y responder a cambios de la empresa, coordinar sus actividades y conducirse de todas las maneras pertinentes para ella.

Cooperativa: Sociedad formada por productores, vendedores o consumidores con el fin de producir, comprar o vender de un modo que resulte más ventajoso para todos.

Eficiencia: Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

CAPITULO II

II. DESARROLLO

2.1. Variables

Variable Dependiente

Satisfacción Laboral.

Variable Independiente

Clima Organizacional

Operacionalización

El Clima Organizacional Y Su Incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Cooperativa Aprocanorsi Ltda., En La Provincia De San Ignacio – 2017.

Tabla 2:

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

MARCO CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO	ITEMS
<p><i>Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. (Gamboa, 2010)</i></p>	Recompensas	incentivo	encuesta	<p><i>¿Recibe usted capacitación por parte de la cooperativa Aprocanorsi de manera constante?</i> <i>¿Existen reconocimientos por el trabajo bien realizado por parte de sus jefes inmediatos?</i></p>
	Remuneración	Retribución / pago		<p><i>¿La remuneración está acorde a su desempeño y experiencia laboral?</i> <i>¿Recibe un sueldo justo y acorde al trabajo que desempeña?</i></p>
	Condiciones laborales	Seguridad		<p><i>¿La cooperativa tiene instalaciones limpias y modernas?</i> <i>¿En el departamento donde labora tiene la comodidad necesaria para realizar un buen trabajo?</i> <i>¿Existe un entorno laboral estable y seguro?</i></p>
	Actividades	tareas		<p><i>¿Suelen reunirse con regularidad para intercambiar información y solucionar los problemas suscitados en las diferentes áreas?</i> <i>¿Las tareas que desempeña diariamente son variadas e Interesantes?</i></p>
	Satisfacción con la participación en las decisiones	Capacidad para búsqueda de soluciones, efectivas y eficaces.		<p><i>¿Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución?</i> <i>¿La Cooperativa Aprocanorsi cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales?</i></p>

Elaborado por: Autoras – 2017

Tabla 3:

Variable Independiente: Clima Organizacional

MARCO CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO	ITEMS
<p><i>Eder R. (2007) El interés suscitado por el campo del clima organizacional está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla. (Ramos M. D., 2012)</i></p>	<i>Ambiente Social</i>	<i>Relaciones Interpersonales</i>	<i>Encuesta</i>	<i>¿Cree usted que existe un ambiente de confianza entre compañeros?</i>
	<i>Liderazgo</i>	<i>Participativo</i>		<i>¿Cree usted que las personas que laboran en la cooperativa Aprocanorsi se llevan bien entre sí?</i>
	<i>Comportamiento</i>	<i>Conducta</i>		<i>¿Considera usted que su Jefe inmediato le pide su opinión al momento de tomar alguna decisión?</i>
	<i>Reconocimiento del trabajo</i>	<i>Respaldo por parte de la jefatura/superior</i>		<i>¿Considera usted que existen conflictos entre los trabajadores de la Cooperativa Aprocanorsi?</i>
	<i>Innovación</i>	<i>Área de trabajo</i>		<i>¿Su jefe inmediato respalda y deja que aprenda de sus propios errores?</i>
	<i>Comunicación</i>	<i>Eficaz</i>		<i>¿Es usted felicitado por cumplir con las metas encomendadas en su área de trabajo?</i>
				<i>¿Considera usted que cuenta con el material necesario para poder desempeñar sus labores?</i>
				<i>¿Se le permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales?</i>
				<i>¿Considera usted que la comunicación, Jefe – Empleado es buena?</i>

Elaborado por: Autoras - 2017

2.2. Análisis e interpretación de los resultados

2.2.1. Resultados en tablas y gráficos

Tabla 4

¿Según la edad?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje valido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
De 0 a 20	4	12,1%	12.1%
De 21 a 35	18	54,5%	66.6%
De 36 a más	11	33,4%	100.0%
Total	33	100,0 %	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

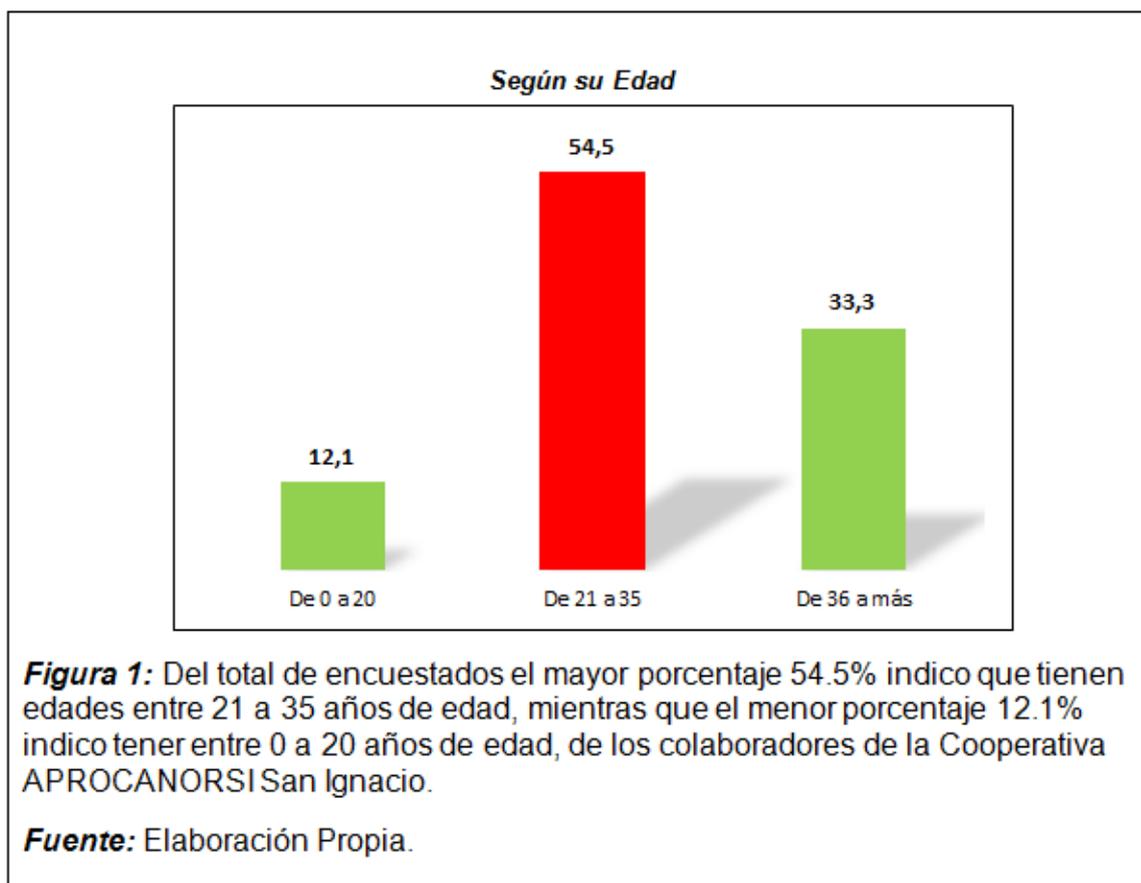


Tabla 5

¿Según género?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Femenino	11	33,3 %	33.3%
Masculino	22	66,7 %	100.0%
Total	33	100,0 %	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

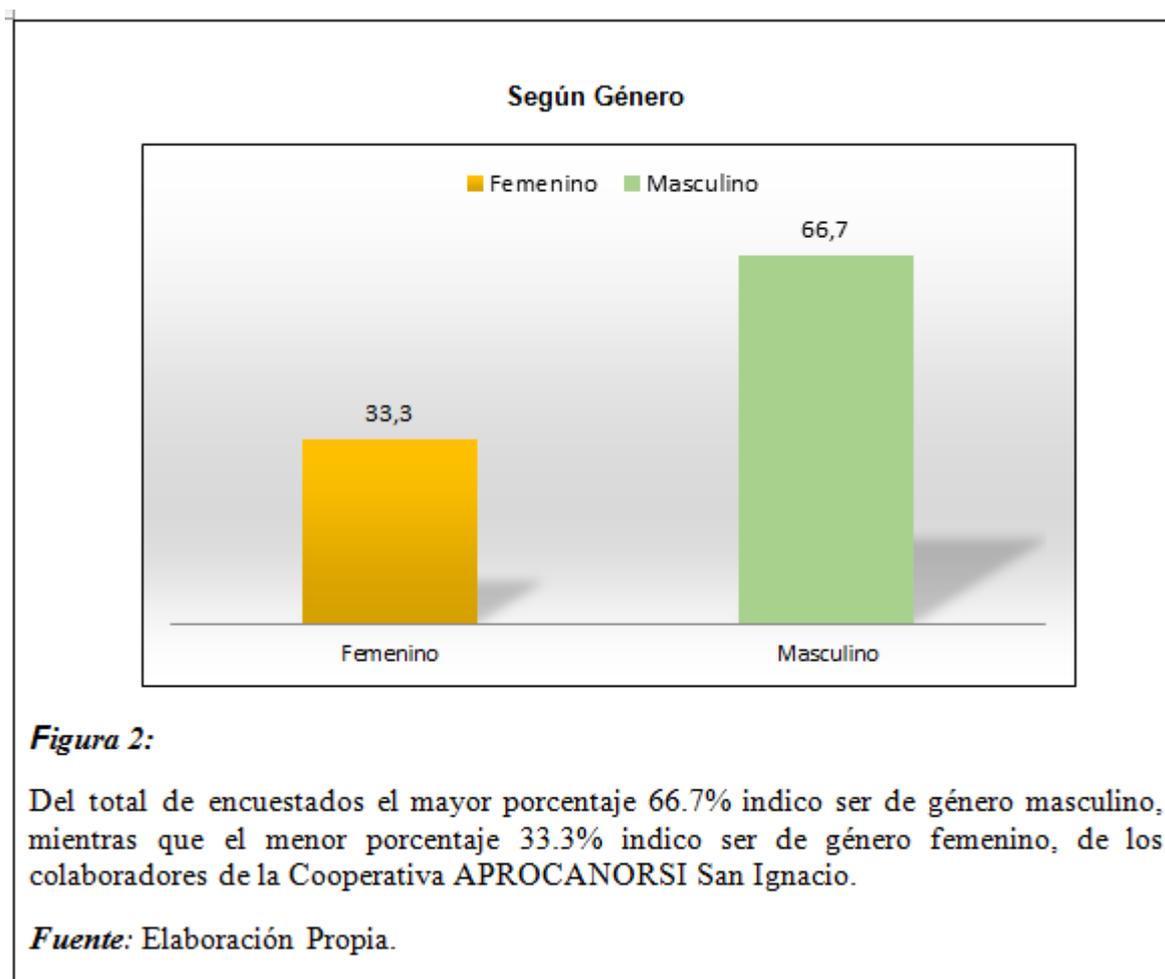


Tabla 6*Según grado de instrucción.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	
		Válido	Acumulado
Sin instrucción	3	9,1%	9.1%
Primaria Completa / Incompleta	6	18,2%	27.3%
Secundaria Completa/ Incompleta	8	24,2%	51.5%
Superior Técnica Completa/ Incompleta	10	30,3%	81.8%
Universitaria Completa/Incompleta	6	18,2%	100.0%
Total	33	100,0%	100.0%

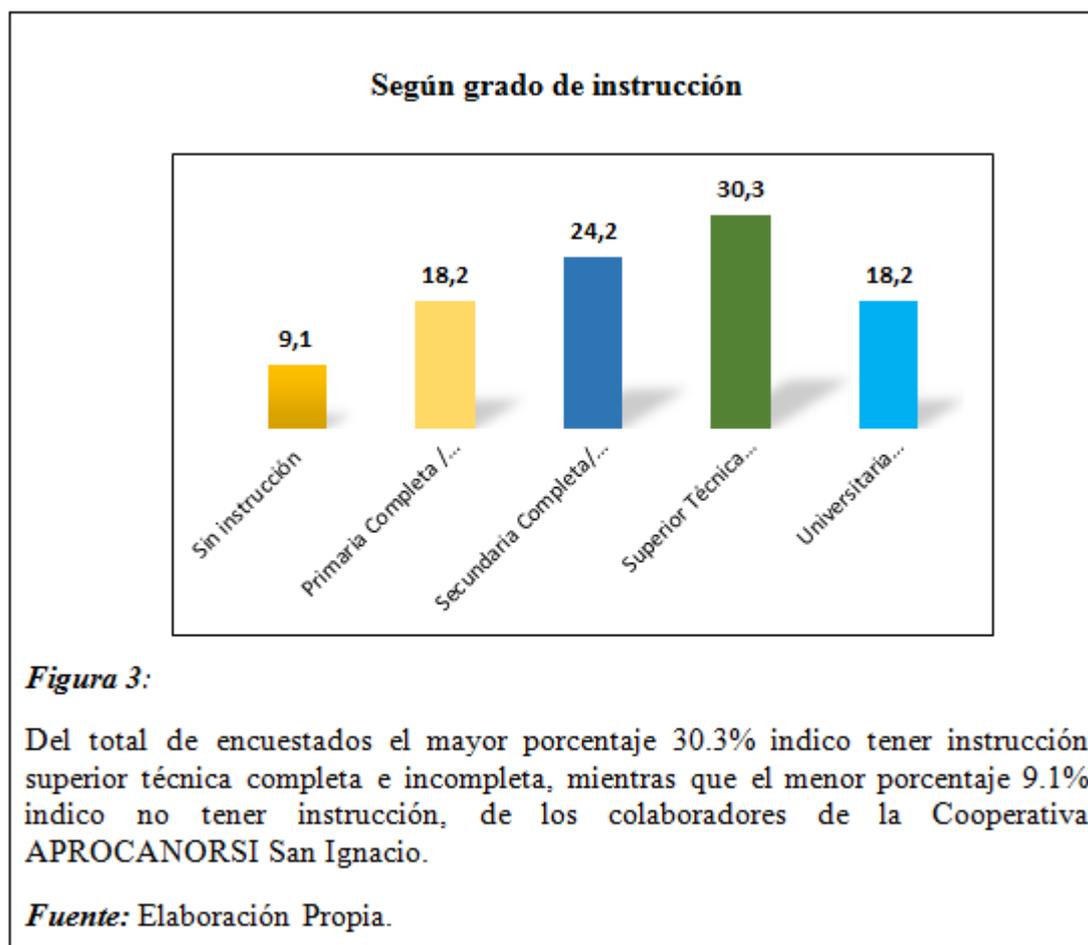
Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Tabla 7

¿Recibe usted capacitación por parte de la cooperativa Aprocanorsi de manera constante?



<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	2	6.1	6.1%
A veces	16	48.5	54.6%
Casi nunca	10	30.3	84.9%
Nunca	5	15.1	100.0%
Total	33	100.0	100.0%

Reciben ustedes capacitación por parte de la cooperativa Aprocanorsi de manera constante.

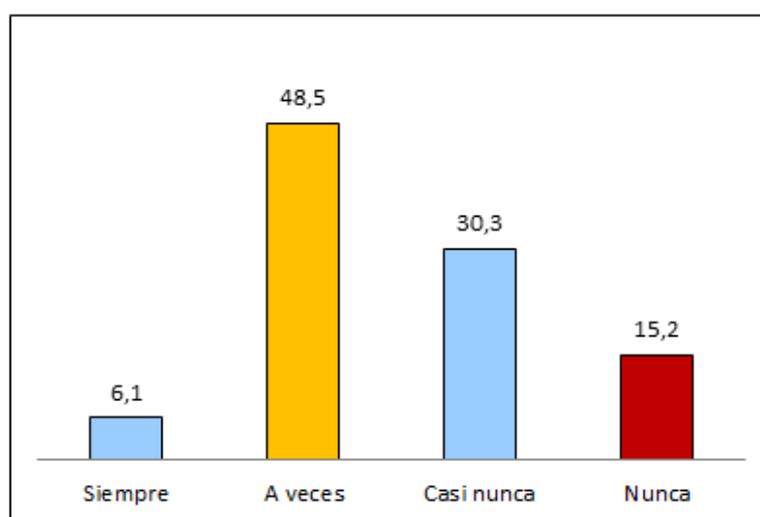


Figura 4:

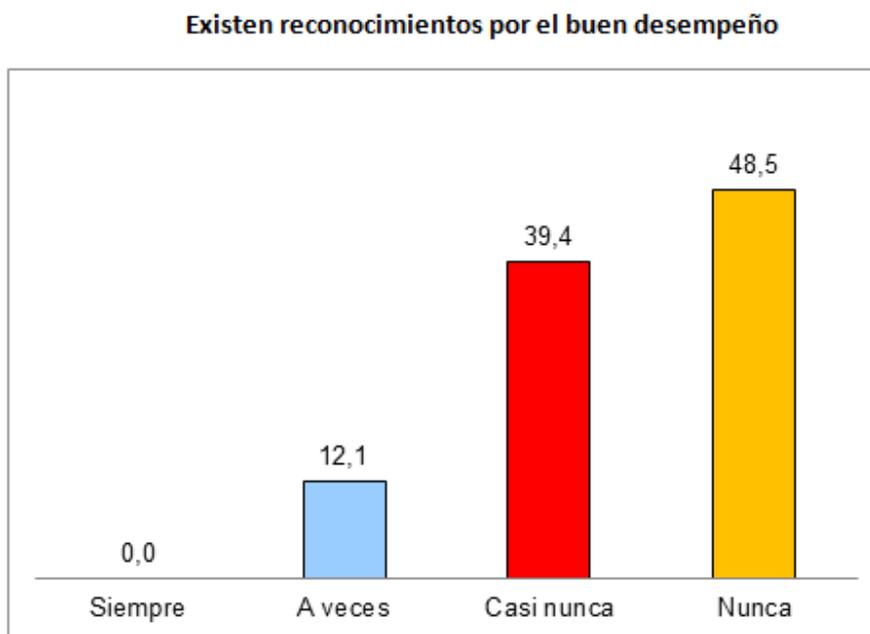
Del total de encuestados el mayor porcentaje 48,5% menciona a veces recibir capacitación, mientras que el menor porcentaje 6.1% menciona que siempre reciben capacitación, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 8*¿Existen reconocimientos por el buen desempeño?*

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	4	12.1%	12.1%
Casi nunca	13	39.4%	51.5%
Nunca	16	48.5%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

**Figura 5:**

Del total de encuestados el mayor porcentaje 48.5% indico que nunca se otorgan reconocimientos, mientras que el menor porcentaje 12.1% indico que a veces otorgan reconocimientos, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 9

¿La remuneración está acorde a su desempeño y experiencia laboral?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	7	21.2%	21.2%
A veces	17	51.5%	72.7%
Casi nunca	5	15.2%	87.9%
Nunca	4	12.1%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

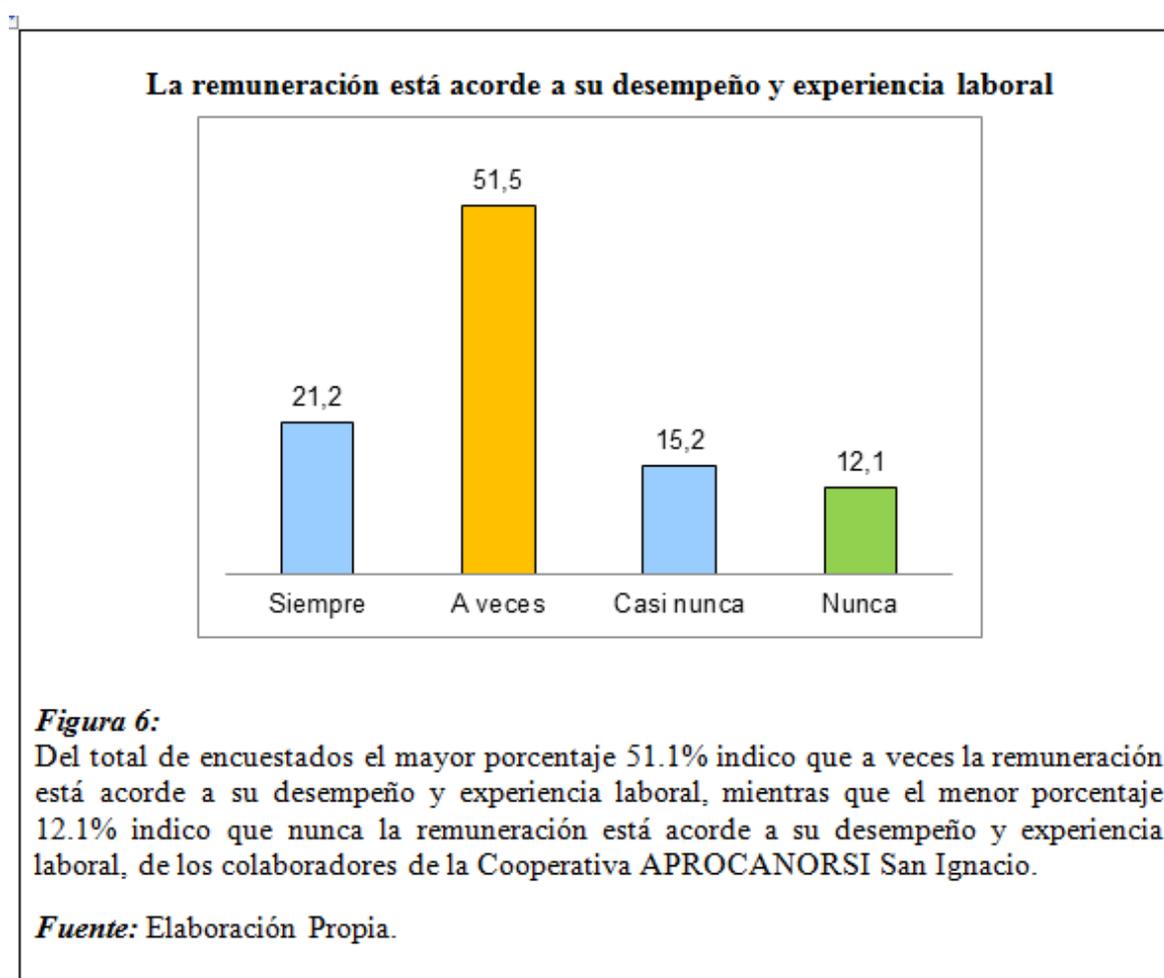
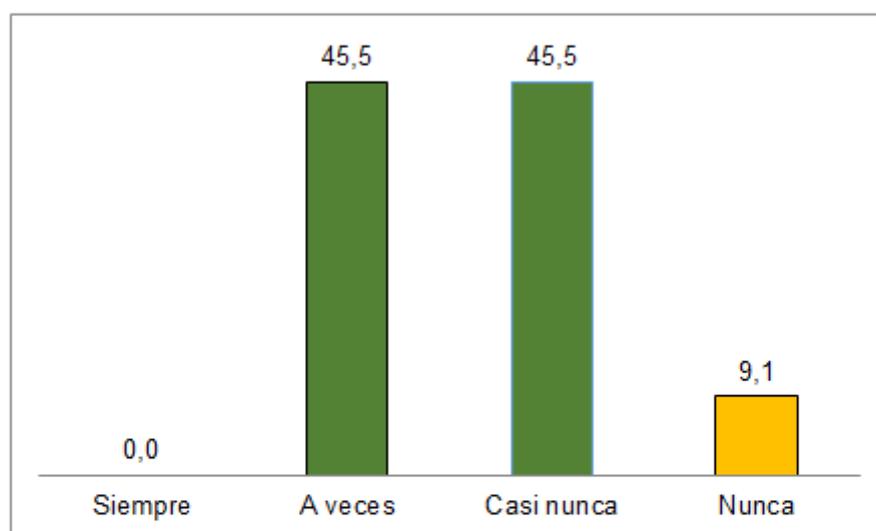


Tabla 10*¿Recibe un sueldo justo y acorde al trabajo que desempeña?*

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	15	45.5%	45.5%
Casi nunca	15	45.5%	91.0%
Nunca	3	9.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Recibe un sueldo justo y acorde al trabajo que desempeña**Figura 7:**

Del total de encuestados el mayor porcentaje 91% compartido (45.5%, 45.5%), señalo que a veces y casi nunca reciben un sueldo justo, mientras que el menor porcentaje 9.1% señalo nunca recibir un sueldo justo, de los Colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 11*¿La cooperativa tiene instalaciones limpias y modernas?*

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	13	39.3%	39.4%
A veces	15	45.5%	84.8%
Casi nunca	5	15.2%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

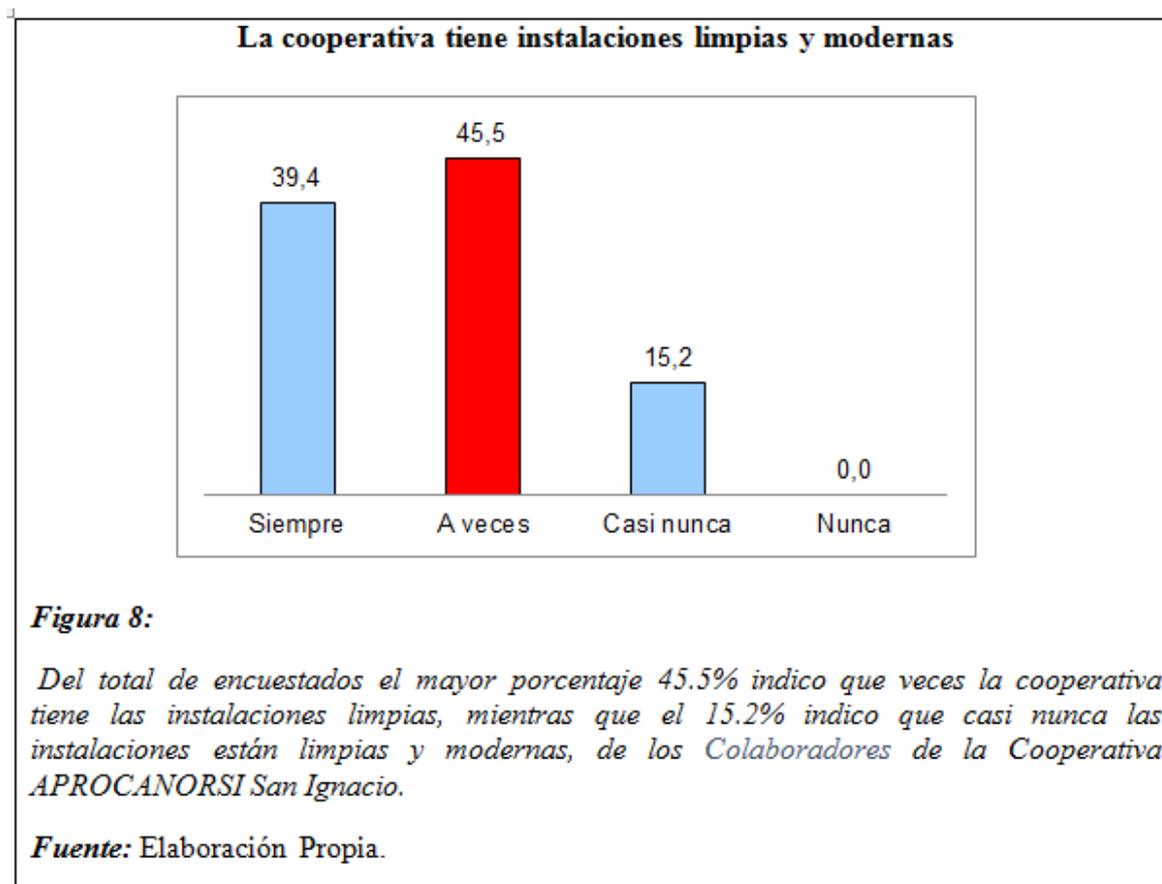


Tabla 12

¿En el departamento donde laboras tiene la comodidad necesaria para realizar un buen trabajo?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	12	36.4%	36.4%
A veces	17	51.5%	87.9%
Casi nunca	4	12.1%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

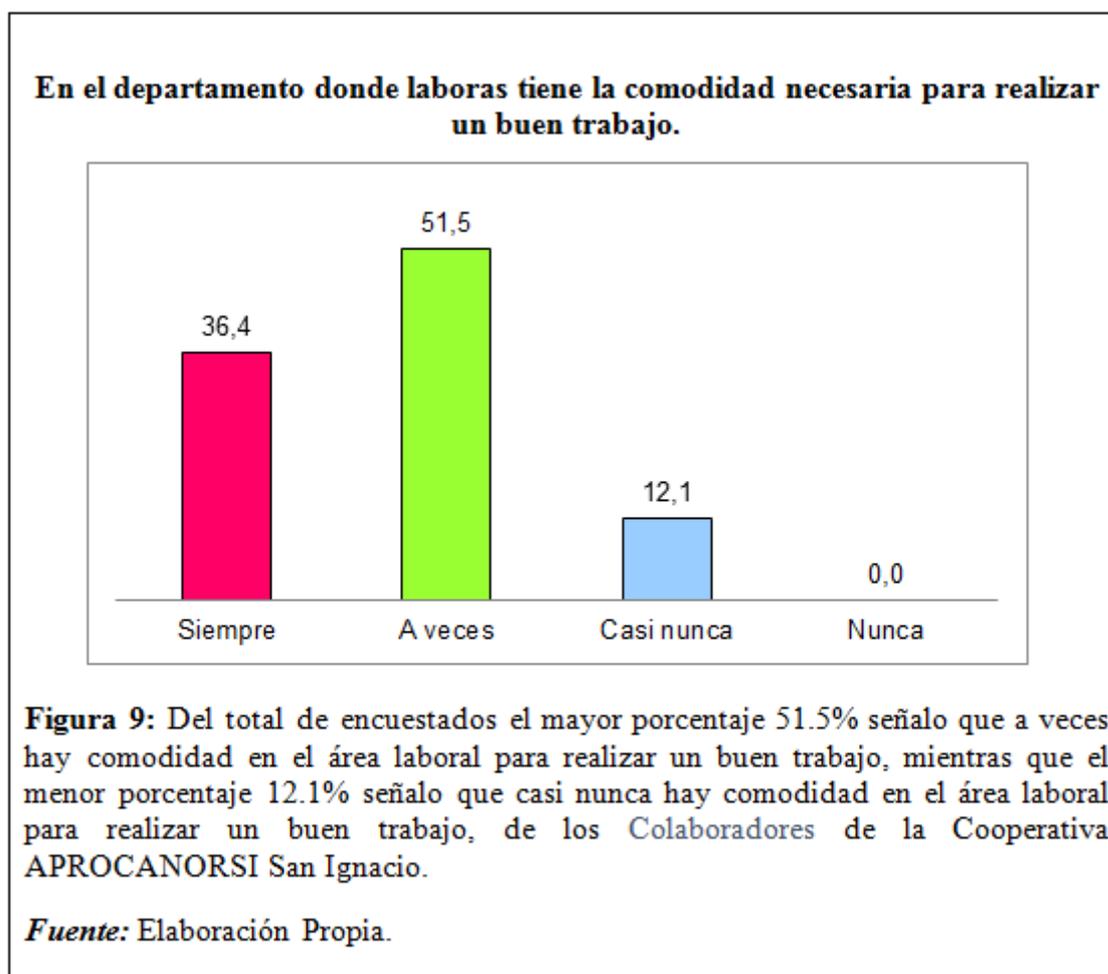


Tabla 13

¿Existe un entorno laboral estable y seguro?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	0	0.0%	00.0%
A veces	9	27.3%	27.3%
Casi nunca	13	39.4%	66.7%
Nunca	11	33.3%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

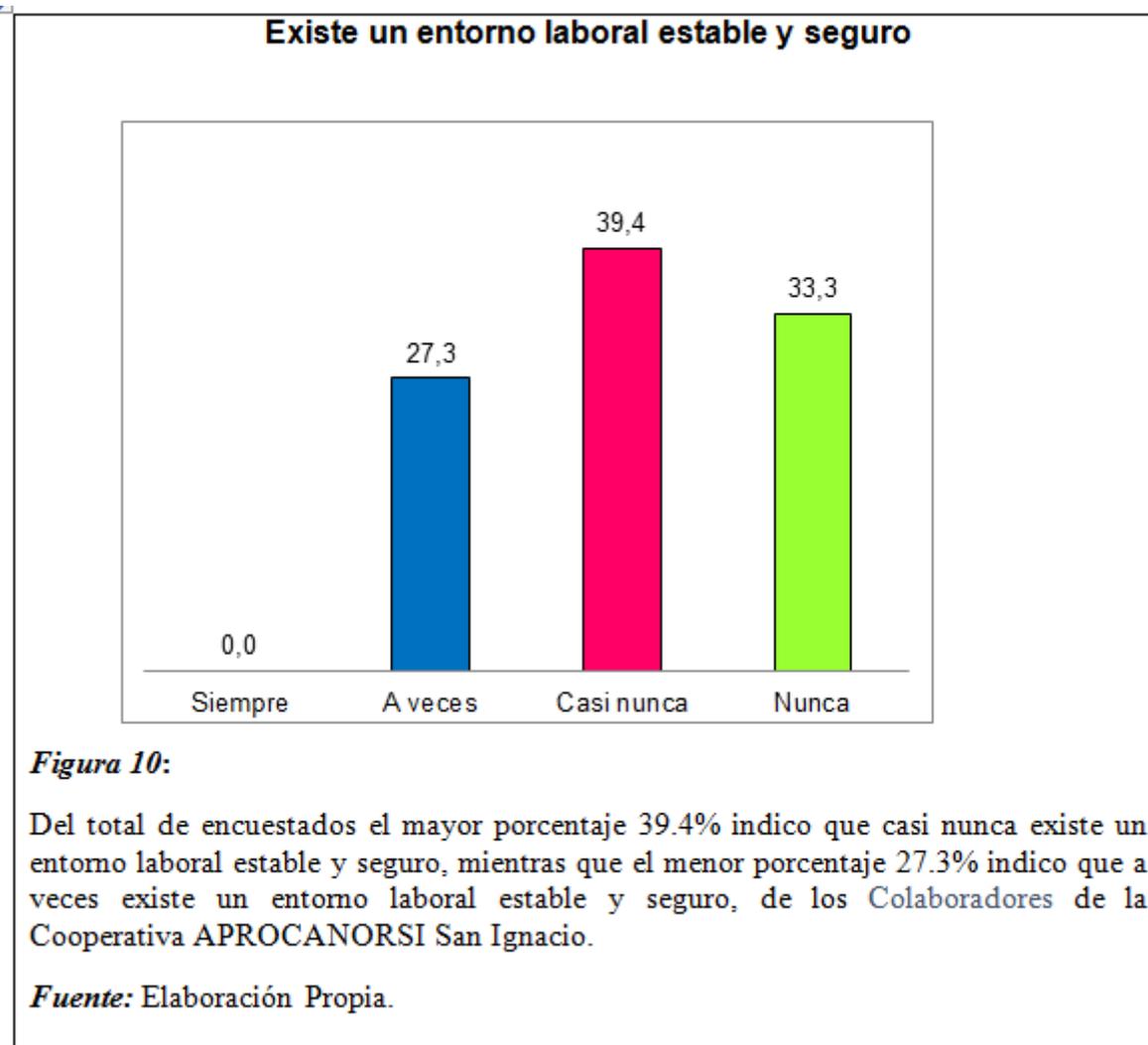


Tabla 14

¿Suelen reunirse con regularidad para intercambiar información y solucionar los problemas suscitados en las diferentes áreas?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	6	18.2%	18.2%
A veces	13	39.4%	57.6%
Casi nunca	3	9.1%	66.7%
Nunca	11	33.3%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Suelen reunirse con regularidad para intercambiar información y solucionar los problemas suscitados en las diferentes áreas

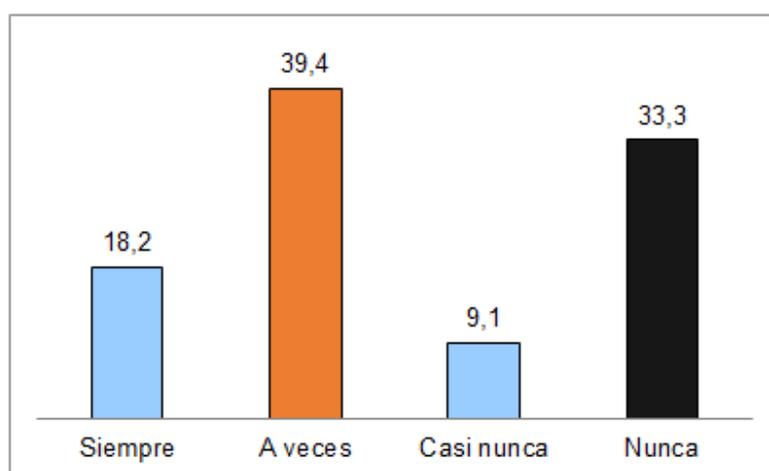


Figura 11:

Del total de encuestados el mayor porcentaje 39.4% indico a veces suelen reunirse para intercambiar información y solucionar problemas suscitados en las áreas, mientras que el menor porcentaje 9.1% indico que casi nunca se reúnen para intercambiar información y solucionar problemas suscitados en las áreas, de los Colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 15*¿Las tareas que desempeña diariamente son variadas e Interesantes?*

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	11	33.3%	33.3%
Casi nunca	9	27.3%	60.6%
Nunca	13	39.4%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

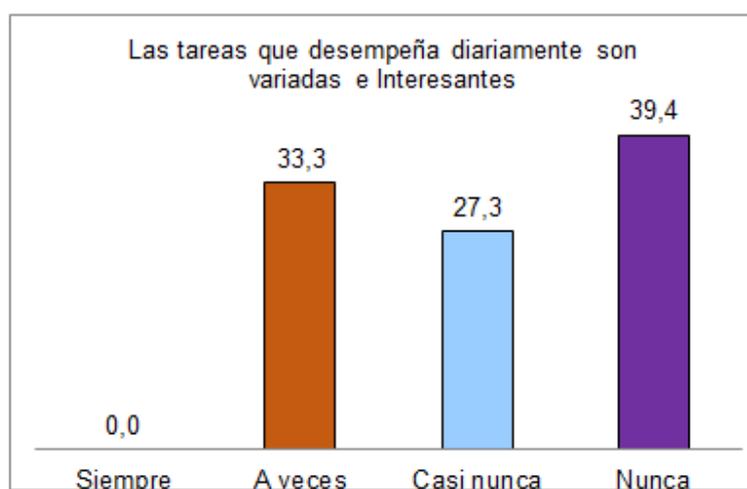
Las tareas que desempeña diariamente son variadas e Interesantes

Figura 12: Del total de encuestados el mayor porcentaje 39.4% indico que nunca las tareas que desempeñan diariamente son variadas e interesantes, mientras que el menor porcentaje 27.3% indico que casi nunca las tareas que desempeñan diariamente son variadas e interesantes, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 16

¿Participa usted en la toma de decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	12	36.4%	36.4%
A veces	12	36.4%	72.8%
Casi nunca	5	15.2%	87.9%
Nunca	4	12.1%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Participa usted en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución

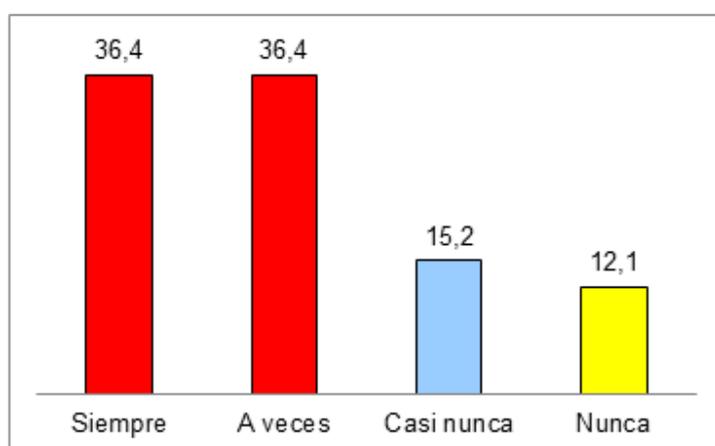


Figura 13:

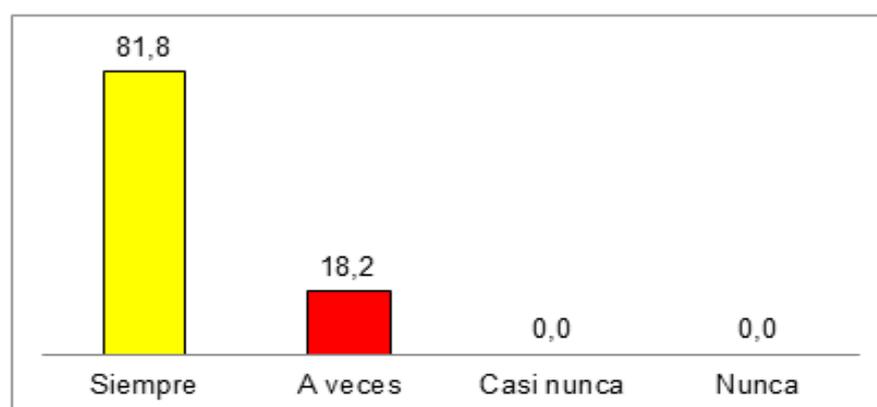
Del total de encuestados el mayor porcentaje 72.8% compartido (36.4%, 36.4%) indico que a veces y siempre participan en las decisiones de grupos relativos a la institución, mientras que el menor porcentaje 12.1% indico que nunca participan en las decisiones de grupos relativos a la institución, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 17*¿La Cooperativa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales?*

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	27	81.8%	81.8%
A veces	6	18.2%	100.0%
Casi nunca	0	0.0%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

La Cooperativa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales**Figura 14:**

Del total de encuestados el mayor porcentaje 81.8% indicó que siempre la cooperativa cumple con el convenio y disposiciones laborales, mientras que el menor porcentaje 18.2% indicó que a veces la cooperativa cumple con el convenio y disposiciones laborales de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 18

¿Cree usted que existe un ambiente de confianza entre compañeros?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	10	30.3%	30.3%
A veces	18	54.5%	84.8%
Casi nunca	5	15.2%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

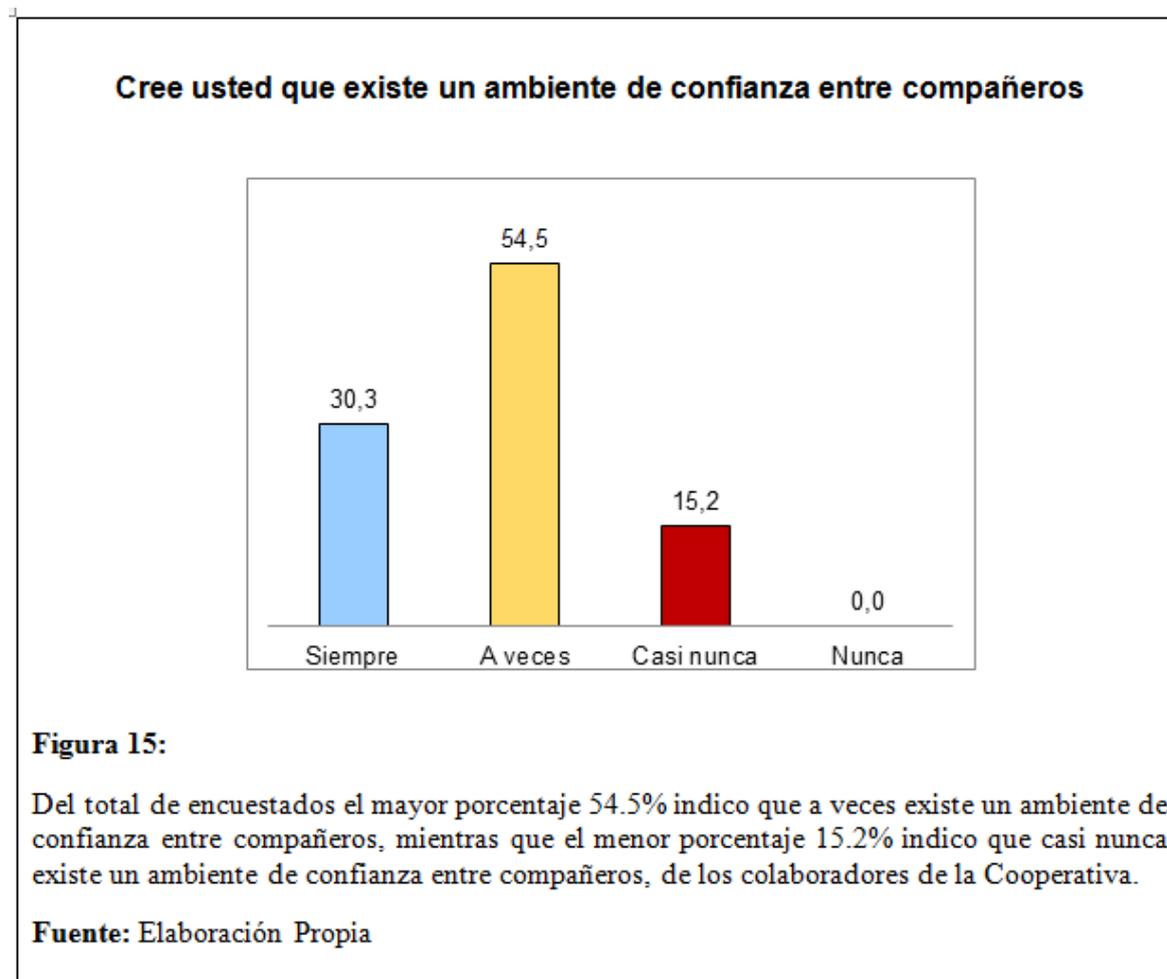


Tabla 19

¿Cree usted que las personas que laboran en la cooperativa Aprocanorsi se llevan bien entre sí?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	12.1%	12.1%
A veces	20	60.6%	72.7%
Casi nunca	9	27.3%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Cree usted que las personas que laboran en la cooperativa Aprocanorsi se llevan bien entre sí

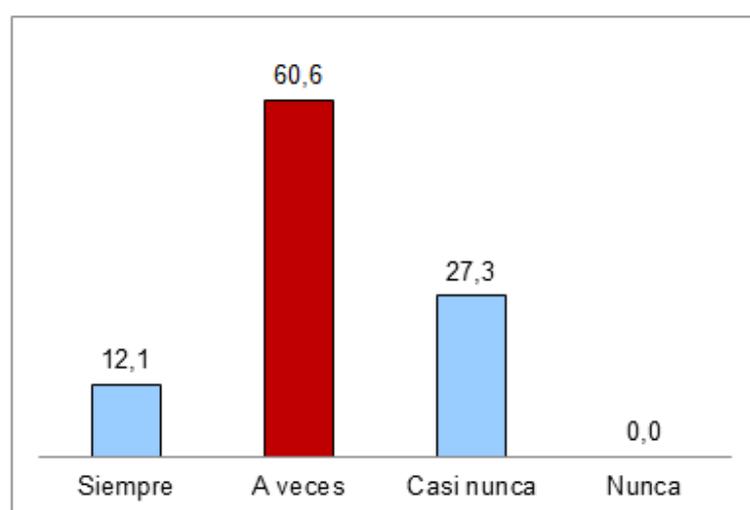


Figura 16: Del total de encuestados el mayor porcentaje 60.6% indico que a veces las personas que laboran en la cooperativa se llevan bien entre sí, mientras que el menor porcentaje 12.1% indico que siempre las personas que laboran en la cooperativa se llevan bien entre sí, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

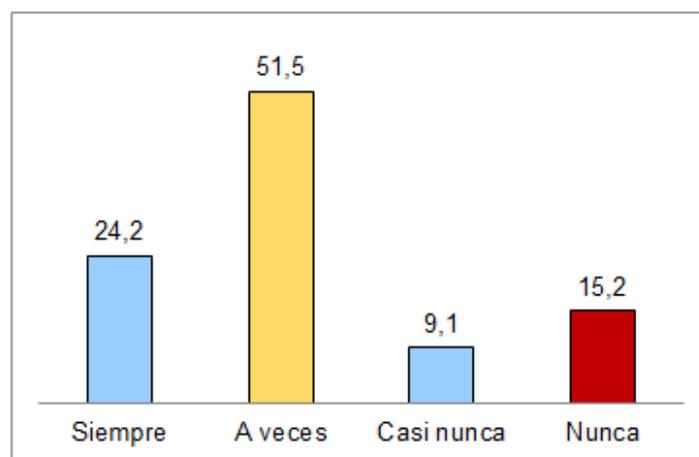
Tabla 20

¿Considera usted que su jefe inmediato le pide su opinión al momento de tomar alguna decisión?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	8	24.2%	24.2%
A veces	17	51.5%	75.7%
Casi nunca	3	9.1%	84.8%
Nunca	5	15.2%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Considera usted que su jefe inmediato le pide su opinión al momento de tomar alguna decisión

**Figura 17:**

Del total de encuestados el mayor porcentaje 51.5% indico que a veces su jefe inmediato pide opiniones para tomar algunas decisiones, mientras que el menor porcentaje 4% indico que casi nunca su jefe inmediato pide opiniones para tomar algunas decisiones, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 21

¿Considera usted que existen conflictos entre los colaboradores de la Cooperativa Aprocanorsi?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	6	18.2%	18.2%
Casi nunca	10	30.3%	48.5%
Nunca	17	51.5%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio. □

Considera usted que existen conflictos entre los colaboradores de la Cooperativa Aprocanorsi

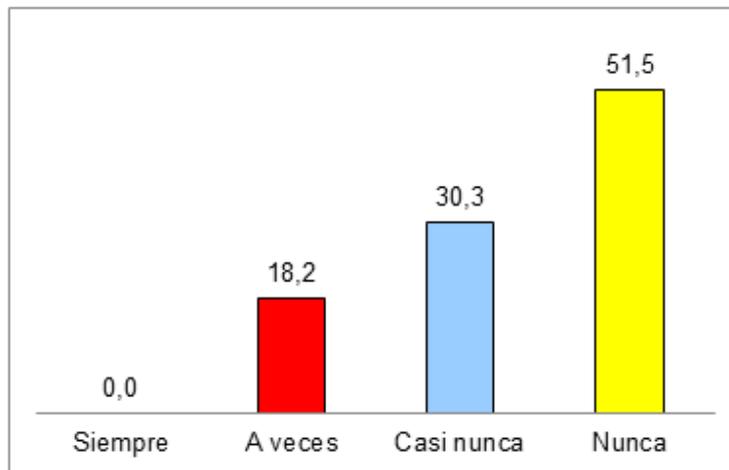


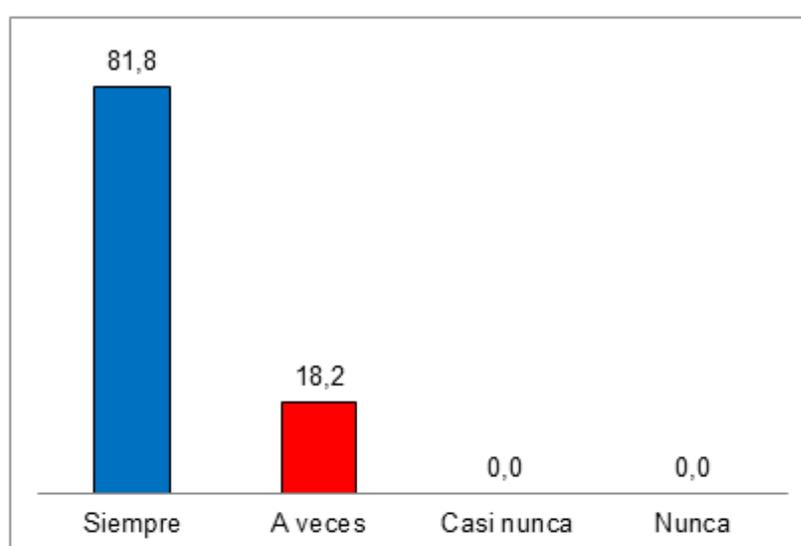
Figura 18:

Del total de encuestados el mayor porcentaje 51.5% indico que nunca existen conflictos entre los colaboradores de la cooperativa, mientras que el menor porcentaje 18.2% indico que a veces existen conflictos entre los colaboradores de la cooperativa, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 22*¿Su jefe inmediato respalda y deja que aprenda de sus propios errores?*

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	27	81.8%	81.8%
A veces	6	18.2%	100.0%
Casi nunca	0	0.0%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.**Su jefe inmediato respalda y deja que aprenda de sus propios errores****Figura 19:**

Del total de encuestados el mayor porcentaje 81.8% indico que siempre el jefe inmediato respalda y deja que aprenda de sus propios errores, mientras que el menor porcentaje 18.2% indico que a veces el jefe inmediato respalda y deja que aprenda de sus propios errores, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 23

¿Es usted felicitado por cumplir con las metas encomendadas en su área de trabajo?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	0	0.0%	00.0%
A veces	7	21.2%	21.2%
Casi nunca	5	15.2%	36.4%
Nunca	21	63.6%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Es usted felicitado por cumplir con las metas encomendadas en su área de trabajo.

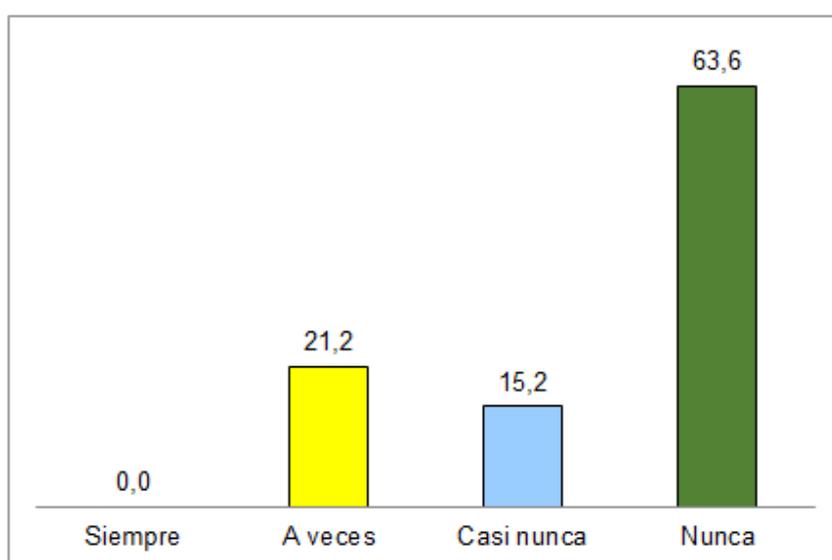


Figura 20: Del total de encuestados el mayor porcentaje 63.6% indico que nunca son felicitados por cumplir metas encomendados, mientras que el menor porcentaje 15.2% indico que casi nunca son felicitados por cumplir metas encomendados, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

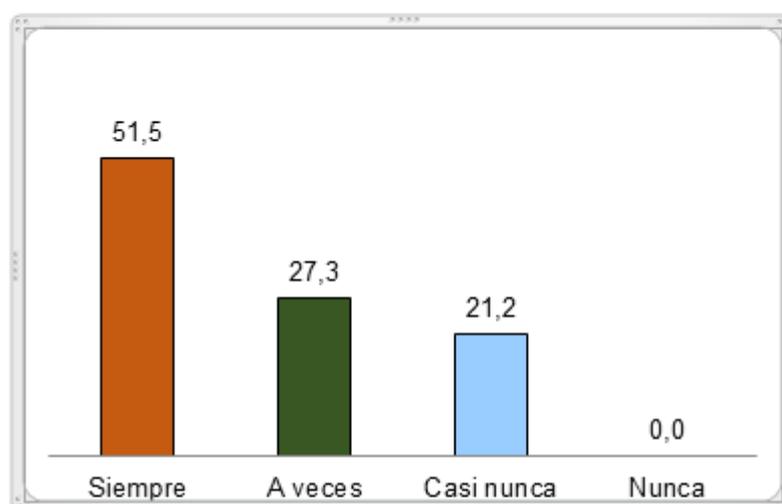
Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 24

¿Cuenta con el material necesario para poder desempeñar sus labores?

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	17	51.5%	51.5%
A veces	9	27.3%	78.8%
Casi nunca	7	21.2%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Cuenta con el material necesario para poder desempeñar sus labores**Figura 21:**

Del total de encuestados el mayor porcentaje 51.5% indico que siempre cuentan con el material necesario para desempeñar sus labores, mientras que el menor porcentaje 21.2% indico que casi nunca cuentan con el material necesario para desempeñar sus labores, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 25

¿Se le permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales?

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	14	42.4%	42.4%
A veces	16	48.5%	90.9%
Casi nunca	3	9.1%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Se le permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales

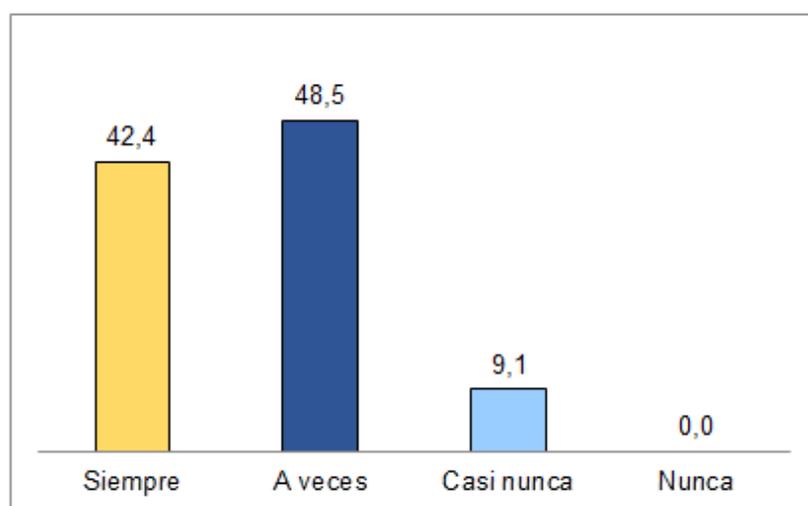


Figura 22:

Del total de encuestados el mayor porcentaje 84% indico que a veces se les permite ser creativos e innovadores en la solución de problemas laborales, mientras que el menor porcentaje 9.1% indico que casi nunca se les permite ser creativos e innovadores en la solución de problemas laborales, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 26*¿Considera usted que la comunicación, jefe – Empleado es buena?*

<i>Ítem</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Siempre	18	54.5%	54.5%
A veces	12	36.4%	90.0%
Casi nunca	3	9.1%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
Total	33	100.0%	100.0%

Fuente: Colaboradores de la cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

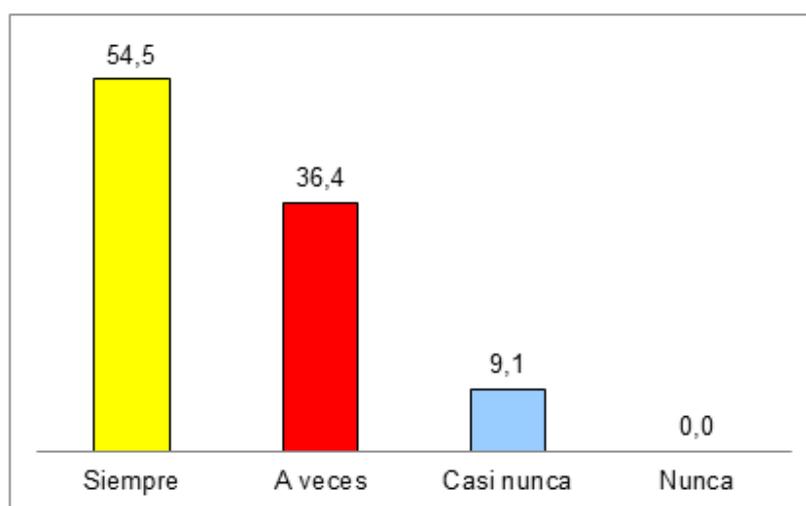
Considera usted que la comunicación, jefe – Empleado es buena

Figura 23: Del total de encuestados el mayor porcentaje 54.5% indico que siempre la comunicación jefe - empleado es buena, mientras que el menor porcentaje 9.1% indico que casi nunca la comunicación jefe - empleado es buena, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

Fuente: Elaboración Propia.

CAPITULO III

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Conclusiones

El 63.6% indico que nunca son felicitados por cumplir metas encomendados, mientras que el menor porcentaje 15.2% indico que casi nunca son felicitados por cumplir metas encomendados.

El 81.8% indico que siempre el jefe inmediato respalda y deja que aprenda de sus propios errores, mientras que el menor porcentaje 18.2% indico que a veces el jefe inmediato respalda y deja que aprenda de sus propios errores, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 51.5% indico que nunca existen conflictos entre los colaboradores de la cooperativa, mientras que el menor porcentaje 18.2% indico que a veces existen conflictos entre los colaboradores de la cooperativa, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 51.5% indico que a veces su jefe inmediato pide opiniones para tomar algunas decisiones, mientras que el menor porcentaje 4% indico que casi nunca su jefe inmediato pide opiniones para tomar algunas decisiones, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 60.6% indico que a veces las personas que laboran en la cooperativa se llevan bien entre sí, mientras que el menor porcentaje 12.1% indico que siempre las personas que laboran en la cooperativa se llevan bien entre si, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 54.5% indico que a veces existe un ambiente de confianza entre compañeros, mientras que el menor porcentaje 15.2% indico que casi nunca existe un ambiente de confianza entre compañeros, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 39.4% indico que nunca las tareas que desempeñan diariamente son variadas e interesantes, mientras que el menor porcentaje 27.3% indico que casi nunca las tareas que desempeñan diariamente son variadas e interesantes, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 39.4% indico que casi nunca existe un entorno laboral estable y seguro, mientras que el menor porcentaje 27.3% indico que a veces existe un entorno laboral estable y seguro, de los Colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 51.1% indico que a veces la remuneración está acorde a su desempeño y experiencia laboral, mientras que el menor porcentaje 12.1% indico que nunca la remuneración está acorde a su desempeño y experiencia laboral, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio

El 45.5% indico que veces la cooperativa tiene las instalaciones limpias, mientras que el 15.2% indico que casi nunca las instalaciones están limpias y modernas, de los Colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 48.5% indico que nunca se otorgan reconocimientos, mientras que el menor porcentaje 12.1% indico que a veces otorgan reconocimientos, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

El 48,5% menciona a veces recibir capacitación, mientras que el menor porcentaje 6.1% menciona que siempre reciben capacitación, de los colaboradores de la Cooperativa APROCANORSI San Ignacio.

3.2. Recomendaciones

Los altos mandos deben felicitar y premiar a sus colaboradores para incentivar un mejor desempeño laboral.

Los dirigentes deben gestionar talleres de capacitación para adiestrar al recurso humano para no alejarse de los avances tecnológicos y avanzar en paralelo con la realidad actual, así como también técnicas en las soluciones de problemas lo que facilitara a los colaboradores.

Estipular políticas internas de convivencia entre colaboradores, lo que no permita la rivalidad entre áreas de función interna y generar un ambiente de confianza entre las mismas.

Brindar seguridad y estabilidad con buenos salarios y recompensas a los colaboradores de la cooperativa Aprocanorsi, para crear un ambiente agradable y de felicidad en la organización

Asignar un personal de limpieza e higiene para que vele por el mantenimiento de las diferentes áreas las mismas que estén apropiadas para desarrollar un buen trabajo.

Rotar al personal colaborador toda vez que se requiera para incentivar el aprendizaje común y no sea de cansancio en una sola área.

En la toma de decisiones se debe desarrollar sesiones con asistencia de todo el personal desde el nivel más superior hasta el más bajo, con el fin de generar lluvia de ideas y encontrar mejores resultados, lo mismo que conllevara a los colaboradores a sentirse importantes en la cooperativa Aprocanorsi San Ignacio.

CAPITULO IV

IV.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LA TESIS

ACTIVIDAD	MES DE SEPTIEMBRE POR SEMANAS											
	1			2			3			4		
Situación problemática	X											
Formulación del problema.		X										
Justificación del problema. Objetivos (General y Específicos).			X									
Antecedentes				X								
Marcoteórico: Baseteórica científicas Definición conceptual de los términos					X							
Marco Metodológico Tipo, diseño e instrumentos de la investigación						X						
Población y Muestra:							X					
Operacionalización de variables.								X				
Métodos, técnicas de recolección de datos									X			
Análisis, Interpretación E Discusión De Los Resultados										X		
Conclusiones y Recomendaciones Referencias bibliográficas y Anexos											X	x

CAPITULO V

V. Referencias

- Atalaya, P. M. (1999). Satisfacción Laboral Y Productividad. *Revista de Psicología*.
- Bustillos, C. L. (2016). *El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa M.C. Distribuciones S.A. Del Cantón Rio Bamba , Provincia De Chimborazo .* Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato .
- CABANILLAS RABANAL, B. A., & CABREJO JIMENEZ, R. U. (2014). “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE MEDIO AMBIENTE DE LA EMPRESA MINERA GOLD FIELDS LA CIMA S.A. DE LA PROVINCIA DE HUALGAYOC EN EL AÑO 2014”. TESIS, UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, FACULTAD DE NEGOCIOS, Cajamarca – Perú.
- COMERCIO, D. E. (9 de ABRIL de 2014). ECONOMIA. *Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal*.
- Eumed.net. (s.f.). *Definición de Clima Organizacional*. Obtenido de Definición de Clima Organizacional: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Eustaquio, B. C. (2016). “RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA DEL DISTRITO DE LA ESPERANZA ENERO-JULIO 2016.”. Trujillo – Perú: Universidad Privada del Norte.
- Fernández, B. E., & Muñoz, I. G. (2016). “RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LAS AGENCIAS DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2016”. Cajamarca – Perú: Universida Privada del Norte.
- Gamboa, R. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*.
- Mike, C. C. (s.f.). *Clima laboral en las organizaciones*. Obtenido de Clima laboral en las organizaciones: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>
- MONTALVO CALVACHE, F. N. (2014). “*El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita laboratorios CIA LTDA.*”. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, QUITO - ECUADOR .
- PÉREZ TENAZOA, N. O., & RIVERA CARDOZO, P. L. (2015). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013”. TESIS, UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS, IQUITOS – PERÚ.
- Ramos, M. D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
- Ramos, O. A. (11 de 05 de 2015). *Analisis culturales.blogspot.p/2015/05/la-gestion-estrategica-del-clima.html*. Obtenido de Analisis culturales.blogspot.p/2015/05/la-gestion-estrategica-del-clima.html.

ANEXOS

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Wilder Angel Alvarado Castillo
	PROFESIÓN	Licenciado en Estadística
	ESPECIALIDAD	Magister en ciencias
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	19 años
	CARGO	Docente Universitario
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA APROCANORSI LTDA, EN LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO– 2017.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	FLORES CUMBAY NALDA ESTELA JIMENEZ ALDAZ TEODOLINDA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa Aprocanorsi Ltda. En la Provincia de San Ignacio – 2017.	
	ESPECÍFICOS Analizar el clima organizacional de la Cooperativa Aprocanorsi Ltda. en la Provincia de San Ignacio – 2017. Analizar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los Trabajadores de la Cooperativa Aprocanorsi Ltda. en la Provincia	

d).Nunca		
4. ¿ Recibe un sueldo justo y acorde al trabajo que desempeña? a). Siempre b).A veces C).Casi nunca d).Nunca	TA(x)	TD()
	SUGERENCIAS:	_____

5.- ¿La cooperativa tiene instalaciones limpias y modernas? a). Siempre b).A veces C).Casi nunca d).Nunca	TA(x)	TD()
	SUGERENCIAS:	_____

6. ¿ En el departamento donde labora tiene la comodidad necesaria para realizar un buen trabajo? a). Siempre b).A veces C).Casi nunca d).Nunca	TA(x)	TD()
	SUGERENCIAS:	_____

7. ¿ Existe un entorno laboral estable y seguro? a). Siempre b).A veces C).Casi nunca d).Nunca	TA(x)	TD()
	SUGERENCIAS:	_____

8. ¿ Suelen reunirse con regularidad para intercambiar información y solucionar los problemas suscitados en las diferentes áreas? a). Siempre b).A veces C).Casi nunca d).Nunca	TA(x)	TD()
	SUGERENCIAS:	_____

9. ¿ Las tareas que desempeña diariamente son variadas e Interesantes? a). Siempre b).A veces	TA(x)	TD()
	SUGERENCIAS:	_____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES :	
3. OBSERVACIONES :	


M. NÚÑEZ ANGEL VARRASO CASTILLO
14° COLEGIO 1944
CALLE SAN BERNARDINO Nº 214 PERÚ

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Flores Cumbay Nalda Estela

Apellidos y nombres

46071439

2151819778

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Jimenez Aldaz Teodolinda

Apellidos y nombres

43207644

2151812044

Presencial

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
El clima Organizacional Y Su Incidencia En La satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La
Cooperativa Aprocanorsi Ltda., En La Provincia De San Ignacio- 2017

La misma que presento para optar el grado de bachiller.

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.



Flores Cumbay Nalda Estela

DNI N° 46071439



Jimenez Aldaz Teodolinda

DNI N°



43207644

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

Pimentel, 30 de Noviembre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

NALDA ESTELA FLORES CUMBAY, con DNI: 46071439.

TEODOLINDA JIMENEZ ALDAZ, con DNI: 43207644.

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

ELCLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA APROCANORSI LTDA, EN LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO- 2017., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
NALDA ESTELA FLORES CUMBAY	46071439	
TEODOLINDA JIMENEZ ALDAZ	43207644	



COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA APROCANORSI LTDA

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

San Ignacio, setiembre del 2017

Sr
MG: MIRKO MERINO NUÑEZ
DIRECTOR DE LA EAP ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C

Asunto: Autorización para realizar el proyecto de investigación.

De mi especial saludo:

Es agradable dirigirme a usted para expresarle me cordial saludo y a la vez informarle sobre la aceptación por parte de nuestra empresa a las alumnas Flores Cumbay Nalda Estela con DNI 46071439 y a Jimenez Aldaz Teodolinda con DNI 43207644 para el desarrollo de su investigación comprometiéndonos a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario.

C.A.C. "APROCANORSI LTDA"

Victor Raúl Velázquez Aldaz
GERENTE GENERAL
DNI 41421241

Atentamente:

FOTOGRAFIAS

Café orgánico



Figura 24: Café seleccionado orgánico
Fuente: Elaboración Propia

Parcela Demostrativa



Figura25: Parcela demostrativa de Café de la Cooperativa APROCANORSI
Fuente: Elaboración propia

Laboratorio de Citación



Figura 26: Tostado y Molido De Café
Fuente: Elaboración Propia

Socios de la Cooperativa



Figura 27: Socios de la Cooperativa Aprocanorsi
Fuente: Elaboración Propia

Urkund Analysis Result

Analysed Document: FLORES CUMBAY Y Jimenez Aldaz.docx (D35756774)
Submitted: 2/19/2018 10:09:00 PM
Submitted By: awilliam@crece.uss.edu.pe
Significance: 20 %

Sources included in the report:

Valeria Racines. PUCE.doc (D16024784)
TESIS.FRANCISCO GARRIDO.4.pdf (D15067863)
SERNA PURIZACA & YANGUA ELERA.docx (D35197591)
TESIS CONCLUIDA CASTELLANOS ORREGO Y USHI AHUA BIONES - MODIFICADA (1).docx (D33865147)
TESIS MAESTRIA(1).docx (D32353202)
<http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>
http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/120/Maricarmen_Tesis_Licenciado_2016.pdf?sequence=3
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24527>
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9079/Rojas_MJP.pdf?sequence=1
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1

Instances where selected sources appear:

63

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESINA)

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 0144-FACEM-USS-2018, presentada por las egresadas **FLORES CUMBAY NALDA ESTELA** y **JIMENEZ ALDAZ TEODOLINDA**, autoras del trabajo de Investigación titulada **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA APROCANORSI LTDA, EN LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO-2017**. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % 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, para el año 2017.

Pimentel, 28 de febrero del 2018



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619