

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS ESPECIALES EDUCOOP  
DE LIMA METROPOLITANA**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**

**HILDA MILAGROS DÍAZ ROMERO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**LIMA, PERÚ**

**2017**

A Dios ante todo por darme la vida y por darme la oportunidad de alcanzar este grandioso logro en mi vida.

A mis Padres, que con su ejemplo y apoyo me impulsaron a seguir adelante.

A mi esposo, que con su apoyo incondicional me dieron las fuerzas para no desfallecer y continuar en los momentos difíciles.

A mi Hija Zoe que es mi gran motivación y mi fuerza para poder terminar este proyecto.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer el gran apoyo de mi asesor Dr. Javier Ramos de Rosas Alvarez del Villar, por su esfuerzo, dedicación y su gran aporte para el trabajo de investigación.

Al Lic. William Hugo Iraola Real, que con sus conocimientos y aportes han permitido orientar el trabajo de investigación.

A la Cooperativa de servicios especiales Educoop, por el apoyo y colaboración, para poder culminar satisfactoriamente mi tesis.

A la Universidad Ricardo Palma, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas y poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

## PRÓLOGO

La presente tesis se denomina “El Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana”, investigación que está dividido en cinco capítulos: Planteamiento del estudio, marco teórico y conceptual, Hipótesis de la investigación, marco metodológico, resultados obtenidos y finalmente las conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia referencia la misma que sustenta el desarrollo de la investigación.

En el capítulo I: Planteamiento del estudio, se puede observar que en este punto destaca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II: Marco teórico y conceptual, abarcó los antecedentes del tema, el marco teórico con sus respectivas conceptualizaciones sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral; donde cada una de las variables se desarrollaron con el apoyo de material procedente de especialistas en cuanto al tema, quienes con sus aportes enriquecieron la investigación, también dichas variables son de gran interés y han permitido clasificar desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas.

En el capítulo III: Hipótesis de la investigación.

En el capítulo IV: Marco metodológico, método de investigación, población y muestra de la investigación, variables de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y recolección de datos, técnicas de procesamiento de análisis de datos.

En el capítulo V: Presentación, interpretación de resultados y contrastación de hipótesis, se trabajó con la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario el mismo que estuvo compuesto por 09 preguntas para la variable Clima Organizacional y 17 preguntas para la variable Satisfacción Laboral, con las mismas se realizaron la parte estadística y luego la parte gráfica, posteriormente se interpretó pregunta por pregunta, facilitando una mayor comprensión y luego se llevó a cabo la contrastación de cada una de las hipótesis.

Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones, las mismas se formularon relación a las hipótesis y a los objetivos del trabajo, donde se ha podido establecer que el clima organizacional si influye positivamente en la satisfacción laboral en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana. asimismo, las hipótesis específicas afirman que si existe un buen clima organizacional y que la satisfacción laboral es mejorable en los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop. Asimismo, también está el resumen, referencias y los apéndices.

## ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
1. Planteamiento del Estudio	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.2.1 Problema Principal	3
1.2.2 Problemas Secundarios	3
1.3 Objetivos de la Investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Delimitación de la Investigación	4
1.4.1 Delimitación Temporal	4
1.4.2 Delimitación Espacial	4
1.4.3 Delimitación Social	4
1.4.4 Delimitación Conceptual	4
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación.	4
1.6 Limitaciones de la Investigación	5
CAPÍTULO II	6
2. Marco teórico y conceptual	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.2 Marco histórico	13
2.2.1 Clima Organizacional	13
2.2.2 Satisfacción Laboral	14
2.3 Marco legal	18

2.4 Marco teórico	20
2.4.1 Clima Organizacional	20
2.4.2 Importancia del Clima Organizacional	21
2.4.3 Teoría del Clima organizacional de Likert	21
2.4.4 Tipos de Clima Organizacional	22
2.4.5 Características del Clima Organizacional	23
2.4.6 Dimensiones del Clima Organizacional	24
2.4.7 Satisfacción Laboral	24
2.4.8 Dimensiones de la Satisfacción Laboral	25
2.4.9 Eventos o condiciones de satisfacción laboral.	25
2.4.10 Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:	26
2.4.11 Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow.	26
2.4.12 Teoría de dos factores de Frederick Herzberg	27
2.5 Marco conceptual	30
CAPÍTULO III	33
3. Hipótesis de la Investigación	33
3.1 Hipótesis General	33
3.2 Hipótesis Específicas	33
CAPÍTULO IV	34
4. Marco Metodológico	34
4.1 Método de Investigación	34
4.2 Diseño de la Investigación	34
4.3 Población y Muestra de la Investigación	35
4.4 Variables de la Investigación	35
4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36

4.6 Análisis de fiabilidad	37
4.7 Procedimiento y Recolección de datos	38
4.8 Técnicas de Procesamiento de análisis de datos	39
CAPÍTULO V	40
5. Resultados Obtenidos	40
5.1 Análisis de las Dimensiones y Variables	40
5.1.1 Dimensión: Autonomía individual	40
5.1.2 Dimensión: Grado de Estructura del puesto	41
5.1.3 Dimensión: Recompensa	42
5.1.4 Dimensión: Consideración, Agradecimiento y Apoyo	44
5.1.5 Variable: Clima Organizacional	45
5.1.6 Dimensión: Satisfacción con el Trabajo	46
5.1.7 Dimensión: Satisfacción con el Salario	48
5.1.8 Dimensión: Satisfacción con las Promociones	49
5.1.9 Dimensión: Satisfacción con el Reconocimiento	50
5.1.10 Dimensión: Satisfacción con los Beneficios	52
5.1.11 Dimensión: Satisfacción con las Condiciones de Trabajo	53
5.1.12 Variable: Satisfacción Laboral	54
5.2 Pruebas de Hipótesis	56
5.2.1 Prueba de Hipótesis general	56
5.2.2 Prueba de Hipótesis Especifica	57
Resumen	61
Conclusiones	63
Recomendaciones	65
Referencias	66
Apéndice N° 01 Matriz de Consistencia	68

Apéndice N° 02 Cuestionario

69

Apéndice N° 03 Solicitud de Permiso para realizar trabajo de investigación

72

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Dimensión Autonomía Individual	40
Tabla 2. Dimensión Grado de estructura del Puesto	41
Tabla 3. Dimensión Recompensa	42
Tabla 4. Dimensión Consideración, Agradecimiento y Apoyo	44
Tabla 5. Variable Clima Organizacional	45
Tabla 6. Dimensión Satisfacción con el Trabajo	46
Tabla 7. Dimensión Satisfacción con el Salario	48
Tabla 8. Dimensión Satisfacción con las Promociones	49
Tabla 9. Dimensión Satisfacción con el Reconocimiento	50
Tabla 10. Dimensión Satisfacción con los Beneficios	52
Tabla 11. Dimensión Satisfacción con las Condiciones de Trabajo	53
Tabla 12. Variable Satisfacción Laboral	54
Tabla 13. Hipótesis general Clima Organizacional * Satisfacción Laboral	56
Tabla 14. Hipótesis Especifica N° 1: Variable Clima Organizacional	58
Tabla 15. Hipótesis Especifica N° 2: Variable Satisfacción Laboral	59

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Dimensión Autonomía Individual	41
Figura 2. Dimensión Grado de Estructura del Puesto	42
Figura 3. Dimensión Recompensa	43
Figura 4. Dimensión Consideración, Agradecimiento y Apoyo	45
Figura 5. Variable Clima Organizacional	46
Figura 6. Dimensión Satisfacción con el Trabajo	47
Figura 7. Dimensión Satisfacción con el Salario	49
Figura 8. Dimensión Satisfacción con las Promociones	50
Figura 9. Dimensión Satisfacción con el Reconocimiento	51
Figura 10. Dimensión Satisfacción con los Beneficios	53
Figura 11. Dimensión Satisfacción con las Condiciones de Trabajo	54
Figura 12. Variable Satisfacción Laboral	55
Figura 13. Hipótesis General Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	57
Figura 14. Hipótesis Especifica N° 1: Variable Clima Organizacional	58
Figura 15. Hipótesis Especifica N° 2: Variable Satisfacción Laboral	60

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo establecer si el Clima Organizacional influye en la satisfacción laboral, así como también determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Especiales Educoop de Lima Metropolitana.

Asimismo, este estudio se realizó entre los años 2015, 2016 y 2017, con una duración total de dieciocho meses. se eligió el diseño no experimental transeccional descriptivo y correlacional porque no se aplicará un estímulo a la muestra ni se manipulará deliberadamente las variables, solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectarán las observaciones en un momento único, y en el tiempo único para la descripción de las variables y sus relaciones.

Para llevar a cabo el estudio se diseñó un cuestionario que contempla la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral.

Se consideró utilizar el total de la población que está compuesta por 41 trabajadores, la cual se eligió de forma no probabilística y está conformada por: 37 empleados y 4 supervisores.

Para la obtención de los resultados se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario como instrumento de medición, que consta de 26 preguntas.

Los resultados obtenidos muestran que el 65% de los trabajadores indican que el clima organizacional es bueno y el 68% de los trabajadores indican que la satisfacción laboral es mejorable.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Comportamiento Organizacional y Desarrollo Organizacional.

## ABSTRACT

This research has as objective to establish if the Organizational Climate influences the job satisfaction, as well as to determine the organizational climate and the job satisfaction that is presented in the workers of the Cooperative of Special Services Educoop of Metropolitan Lima. Also, this study was carried out between the years 2015, 2016 and 2017, with a total duration of eighteen months. The non-experimental descriptive and correlational non-experimental design was chosen because it will not apply a stimulus to the sample nor deliberate manipulation of the variables, only the phenomena in the natural environment will be observed and then analyzed. In addition, the observations will be collected at a single time, and at the single time for the description of the variables and their relationships.

To carry out the study, a questionnaire was designed that contemplates the independent variable of organizational climate and the dependent variable of occupational satisfaction.

It was considered to use the total of the population that is composed of 41 workers, which was chosen in a non-probabilistic way and is made up of: 37 employees and 4 supervisors.

To obtain the results, the survey technique was used, with a questionnaire as a measurement instrument, consisting of 26 questions.

The results show that 65% of workers indicate that the organizational climate is good and 68% of workers indicate that job satisfaction is improved.

**Key Words:** Organizational Climate, Work Satisfaction, Organizational Behavior and Organizational Development.

## CAPÍTULO I

### 1. Planteamiento del Estudio

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Educoop es una Cooperativa de Servicios Especiales con 42 años al servicio del Magisterio, cuyo funcionamiento se rige por los principios y valores del movimiento cooperativo nacional y mundial. Actualmente cuenta con las empresas OIASA, EduMarket, EduSistem, Instituto Superior TECCEN, de las cuales brinda los siguientes servicios a sus socios: Préstamos, Consumo, Previsión Social, Formación Empresarial, Educación y Turismo, que son descontados por planilla, ya que Educoop cuenta con un convenio con el ministerio de educación.

Su sede principal se encuentra ubicada en la av. Inca Garcilaso de la vega n° 1698, en el distrito de Cercado de Lima, provincia y departamento de Lima.

Actualmente las organizaciones tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, como también es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

Para el mejor funcionamiento de una organización es importante examinar cuáles son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que se desarrollan en el medio laboral en el que se desenvuelve, ya que de eso dependerá en gran manera su comportamiento. Al examinar las diferentes dimensiones de la percepción del empleado en el ambiente laboral se podrá determinar la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y

que representa su situación laboral, este medio ambiente, se denomina clima organizacional.

(Brunet, Luc, 2011).

En la organización se observa la falta de motivación, alta rotación del personal, alto índice de ausentismo, deficiencias en el trabajo en equipo, el poco involucramiento en los objetivos de la organización, las recompensas son escasas, la falta de apoyo de sus jefes en las tareas diarias, ausencia de programas de capacitación, los salarios no son acorde a los trabajos que uno realiza, no existe liderazgo, la falta de comunicación entre los jefes, y la falta de desarrollo profesional.

Si se observa y percibe un clima organizacional inadecuado, por consiguiente, los empleados se sentirán insatisfechos, y esto conlleva una alta rotación de personal, frecuente ausentismo, baja productividad, impuntualidad, y por ende los servicios que brindan a los socios no son adecuados. Asimismo, uno de los motivos importantes de esta investigación es que no existe antecedentes que se haya realizado algún tipo de estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa, y esto conlleva a que la organización no le ha permitido conocer cómo está el clima organizacional y si sus trabajadores se sienten satisfechos en sus laborales diarias.

Por estas razones expuestas, se tiene la necesidad de conocer si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema Principal**

¿El Clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana?

### **1.2.2 Problemas Secundarios**

¿Cómo es el clima organizacional que se presenta en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana?

¿Cómo es la satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Determinar el clima organizacional que se presenta en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana

Determinar la satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

## **1.4 Delimitación de la Investigación**

### **1.4.1 Delimitación Temporal**

La presente investigación se efectuó en un período de dieciocho meses: de Setiembre del 2015 a febrero del 2017. Tiempo que se pudo desarrollar esta investigación.

### **1.4.2 Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en la sede de la Cooperativa de Servicios Especiales Educoop, ubicada en el Cercado de Lima.

### **1.4.3 Delimitación Social**

Este estudio se aplicó a los 41 trabajadores de la Cooperativa de Servicios Especiales Educoop.

### **1.4.4 Delimitación Conceptual**

**Línea de investigación.** Globalización, economía, administración y turismo.

**Disciplina.** Administración y Gerencia.

**Área temática.** Comportamiento organizacional y Desarrollo Organizacional.

## **1.5 Justificación e Importancia de la Investigación.**

Con esta investigación se pretende conocer si el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Especiales Educoop, ya que si una empresa no cuenta con un clima favorable podrían ser afectados los trabajadores y la organización.

Del mismo modo la satisfacción laboral de los trabajadores hará que trabajen eficientemente y así las empresas pueden brindar un mejor servicio a sus clientes.

El aporte de la presente investigación es importante, para la empresa Educoop, ya que les permitirá tomar decisiones estratégicas y acciones para fomentar un clima adecuado y satisfacción laboral positivo para sus trabajadores.

El resultado de la investigación ayuda que la organización pueda elaborar planes y programas que coadyuven a mejorar las buenas relaciones humanas y satisfacción de gozar de un ambiente de trabajo agradable que eleve su nivel de desempeño laboral.

### **1.6 Limitaciones de la Investigación**

Uno de los aspectos que han limitado esta investigación ha sido el tiempo, ya que se ha contado con dieciocho meses, también la falta de recursos económicos, y la información que se reserva de parte de la organización.

Sin embargo, los conocimientos adquiridos y la experiencia de siete años por parte de la autora de esta investigación, han permitido superar estas limitaciones, para poder lograr el objetivo logrado.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco teórico y conceptual

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, se mencionan las siguientes tesis, tanto a nivel nacional como internacional, en la línea de investigación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral:

##### **A nivel Nacional.**

- a. En la tesis, Peláez (2010) “**Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos**”. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, en este estudio se investiga si el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en las cuales llegaron a las siguientes conclusiones:

La investigación señala que en el área de relaciones interpersonales había una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de la empresa, que a medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

  - medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente.
  - En el estudio afirma que Cuando se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.
  - Cuando mejora el nivel de retribución del trabajador mejora correlativamente la satisfacción del cliente.
  - Asimismo, no hay relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción del cliente.

- A medida que se incrementa la sensación de estabilidad laboral mejora correlativamente la satisfacción del cliente.
- A medida que mejora la claridad y coherencia de la dirección mejora correlativamente la satisfacción del cliente.
- A medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

**b.** Por otro lado, Huamaní (2015) en su tesis **“El Clima Organizacional y su Influencia en el desempeño Laboral del Personal de conducción de trenes, del Área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013”** *Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur*, la siguiente investigación concluye que el personal de conducción de trenes del metro de lima, la línea 1; están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

El clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, lineal es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral y los supervisores y jefes juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.

La comunicación es clara, precisa, sencilla, y consecuente que ayuda a tener un normal funcionamiento el sistema. Asimismo, el personal de conducción se identifica con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones.

En el desempeño laboral del personal de conducción del metro de lima, línea 1, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. Pero carece de una evaluación de desempeño con las competencias de acuerdo a sus funciones.

En la investigación concluye que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima, la línea 1.

c. En la Tesis, Ortega (2015) **“Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima”**

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, la investigación indica que las competencias laborales se relacionan con el clima organizacional y en un buen nivel, y que influye en el clima organizacional de los trabajadores de la universidad.

Las actividades y las normas del personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas.

Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, es por eso que la empresa debe de saber cuáles son las cuestiones que puedan afectar negativamente en este aspecto para poder encontrar la solución a mejorar el clima organizacional.

En la dimensión autocontrol de las competencias laborales se relaciona con el CO y en un buen nivel, de las cuales podemos afirmar que esta dimensión si influye en el CO.

En la dimensión adaptabilidad de las competencias laborales se relaciona con el CO y en un buen nivel, y podemos decir que si influye en el CO.

La dimensión liderazgo de las competencias laborales se relaciona con el CO y en un buen nivel, y podemos afirmar que el liderazgo si influye en el CO.

La dimensión desempeño laboral, resolución de conflictos y negociación de las competencias laborales se relaciona con el CO y en un buen nivel, y podemos afirmar que si influye en el CO.

La dimensión valores de las competencias laborales se relaciona con el CO y en un buen nivel, y podemos al afirmar que los valores si influye en el CO.

La dimensión orientación al logro de las competencias laborales se relaciona con el CO y en un buen nivel, y podemos afirmar que esta dimensión si influye en el CO.

#### **A Nivel Internacional.**

- a. La tesis de Fernández (2006) “**Clima Organizacional y Supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica**” *Universidad Rafael Urdaneta*, en la investigación determina que es débil la relación entre el CO y la Supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica del circuito N° 1 del municipio Maracaibo, siendo ello indicativo de que las fluctuaciones de una de las variables de estudio, no causan fluctuaciones sustanciales en la otra, no estando vinculados sus comportamiento.

Al identificar los factores del CO de las instituciones de educación básica del circuito N° 1 del municipio de Maracaibo que a nivel global presenta tendencias similares entre los docentes que tienen percepción favorable y desfavorable del ambiente organizacional, lo cual es el resultado de considerar de forma positiva las relaciones interpersonales y de participación, el liderazgo y la comunicación; mientras que mantuvieron una opinión

desfavorable en cuanto a la toma de decisiones y la supervisión; y se encuentran divididas en cuanto a las remuneraciones.

En las acciones administrativas y de consultoría se observan que fueron calificadas como positivas a nivel global lo cual es el resultado de una valoración positiva de la planificación, evaluación, asesoría, promoción, actualización y reconocimientos recibidos en el proceso de supervisión del desempeño docente. Se obtuvo una opinión negativa sobre la ejecución de la supervisión del desempeño docente.

Se Estableció la relación entre las dimensiones del Co y las dimensiones de la supervisión del desempeño docente en las instituciones de educación básica del Circuito N° 1 del Municipio Maracaibo, encontrándose que la relación obtenidas fue débil, indicando que las áreas del ambiente organizacional no están relacionadas con las áreas de la supervisión del desempeño docente.

- b. El Estudio de Apuy (2008), **“Factores del Clima Organizacional que Influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela”** *Universidad Estatal a distancia UNED*, Se concluye que existe pocas diferencias significativas entre ambos sexos que repercute en su desempeño laboral, tampoco existen pruebas de que el género afecte la satisfacción laboral.

Sobre la relación entre la edad y la satisfacción laboral, los estudios señalan una asociación positiva, además que la satisfacción aumenta entre los profesionales.

En la variable motivación se concluye que existe interés de la jefatura al solucionar y resolver con prontitud los conflictos, pero a nivel de grupo debe reforzarse la posición sincera y tomarse en cuenta sus opiniones, también falta involucramiento de los

colaboradores y escuchar sus opiniones en el mejoramiento del servicio, por parte de la jefatura, así como en el reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad.

Entre los hallazgos más relevantes sobre la satisfacción del personal: están las oportunidades de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior, la mayoría considera que su aportación al servicio es útil y el aporte del servicio al resto del hospital es de provecho, así mismo las relaciones interpersonales y comunicación son buenas.

El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente, en el rol y responsabilidad conocen sus funciones, además se siente comprometido para el mejorar el desempeño y un 48% no desea ser reubicado en otro departamento.

También indica que los factores higiénicos como las condiciones del ambiente físico de trabajo y los recursos de trabajo, son importantes, si están presentes no producen satisfacción, pero si no están disponibles o no son adecuadas producen insatisfacción.

En su mayoría el personal está satisfechos con el salario que reciben actualmente.

- c. En la Tesis, Solorzano (2014) **“Diagnóstico del Clima Organizacional en la Gasolinera CVGAS, Estación Talpetate”** *Universidad Rafael Landívar*, en la investigación se concluyó que la calidad de vida en el trabajo se encuentra en las siguientes condiciones:

Calidad de vida física, se encuentra estable, sin embargo, podría mejorar considerablemente para contribuir a un mejor desempeño laboral. La dignidad y el respeto mutuo entre colaboradores no se encuentran estables debido a que surgen

problemas interpersonales, ahora bien, entre personal y directivos este aspecto parece encontrarse estable. El trabajo en equipo de los colaboradores es deficiente posiblemente porque el ambiente de amistad, la cooperación y el apoyo entre compañeros de trabajo también lo es.

La motivación laboral, es deficiente respecto a recompensas y reconocimientos, capacitación y desarrollo, desafío y responsabilidad, la convivencia entre compañeros de trabajo es nula o esporádica.

El sistema de evaluación del desempeño de directivos hacia los colaboradores es deficiente. El liderazgo es un aspecto a favor de la empresa, sin embargo, puede ocurrir que los directivos o propietarios no presten atención a su potencial de liderazgo y lo ejerzan con poca frecuencia o de forma esporádica. La comunicación, se encuentra deficiente, más que todo entre colaboradores, no siendo de esta forma entre superiores y colaboradores.

## **2.2 Marco histórico**

### **2.2.1 Clima Organizacional**

El comienzo de la preocupación por el hombre y sus relaciones sociales, como causas de productividad en una organización, tiene como punto de partida formal y más conocido, en el surgimiento de la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría que nació de las necesidades de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, provocadas por la aplicación in extremis de métodos rigurosos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano y sus necesidades psicológicas y/o sociales. Estas propuestas muy productivistas fueron realizadas tanto por la Teoría Científica como por la Teoría Clásica de la Administración (Hernández y Rodríguez 1994).

La Escuela Humanística de la Administración, aparece con la Teoría de las Relaciones Humanas la cual considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; describiendo al comportamiento del trabajador como una consecuencia de muchos factores motivacionales. (Chiavenato Idalberto;, 1994).

El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones. (Rodríguez, 1999).

Los trabajos de Elton Mayo, expone del movimiento de las relaciones humanas, destacaron una serie de variables psicológicas que requerían urgente atención por parte de los gerentes: motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, las mismas que había ignorado la administración científica de Taylor y Fayol (Chiavenato I., 2006).

Tiempo después, otra escuela del pensamiento administrativo, la del comportamiento o conductista, reivindica y potencia los postulados humanistas. Así surgen las más conocidas

teorías sobre la motivación humana, las de Maslow y Herzberg, junto con dos clasificaciones de los estilos de gerencia: las teorías X e Y de McGregor y los cuatro sistemas de administración de Likert (Chiavenato I., 2006). Al resaltar la interacción recíproca entre organizaciones e individuos, el clima organizacional es nuevamente sacado a la luz.

Esta variable del clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Por consiguiente, es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Para Robbins y Coulter (2005) el clima organizacional tiene sus inicios a finales del siglo XIX e inicios del XX cuando Robert Owen, Hugo Munsterberg, Mary Follet y Chester Barnard advirtieron la importancia del recurso humano en el éxito de una organización. Además, ellos creían que las personas eran el activo más importante de ellas y que debía ser administrado.

### **2.2.2 Satisfacción Laboral**

Desde el comienzo del siglo pasado, Taylor (1911), en su estudio pionero sobre los trabajadores de la Bethlehem Steel Company (llegó a convertirse en el segundo productor de

acero y el mayor constructor naval del país), asumió que la satisfacción laboral estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación, y las oportunidades de progreso. (Aslan, 2001).

Otro de los preludios importantes para el estudio de la satisfacción laboral fueron los Hawthorne studies (1924-1933) realizados por Elton Mayo de la Harvard Business School, que observó como los efectos de distintas condiciones (principalmente la iluminación) afectaban la productividad de los trabajadores. Estos estudios finalmente demostraron que los cambios en las condiciones de trabajo mejoraban la productividad. Fue más tarde que se descubrió que este incremento no era resultado de las nuevas condiciones, sino del conocimiento de los trabajadores de estar siendo observados. De estos hallazgos Elton Mayo (1945) aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción con el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían, como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. Estos descubrimientos aportaron importante evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos además de la paga, lo que abrió el camino a los investigadores a otros factores de la satisfacción laboral (Bruce, 2006).

Posteriormente, con el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral comenzado en los años 1930, Hoppock (1935) consideró que la satisfacción con el trabajo formaba parte de la satisfacción general con la vida y la relacionaba con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para el tipo de trabajo.

A mediados de la década de 1950, Maslow (1954) desarrolla la jerarquía de necesidades humanas donde se incluyen diferentes aspectos que influyen en la satisfacción como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización. A fines de esta

década Frederick Herzberg (1959) desarrollaron una teoría de la satisfacción con el trabajo basada en la jerarquía de Maslow, en la que concluían que no todos los factores influyen en la satisfacción, los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertos, pues éstos solo previenen la insatisfacción y son considerados como factores de higiene, mientras que los otros factores más elevados son los que incrementan la satisfacción al conseguirlos. Para este autor estos dos tipos de necesidades actuarían de forma independiente, Herzberg afirma que si la presencia de una variable afecta la satisfacción con el trabajo su ausencia llevará a la insatisfacción.

Al mismo tiempo que surgía la teoría de las expectativas, Locke (1968) planteaba que el trabajador estará satisfecho o insatisfecho con el nivel de ejecución alcanzando en la medida en que se acerque a sus propósitos. Según este autor la satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o se una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo (Locke, 1976). En relación con esto, Fleisman y Bass (1979) plantearon que la satisfacción laboral sería una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de éste. Posteriormente, Winert (1985) dirá que la satisfacción laboral puede estimarse a partir de la valoración que realiza el sujeto acerca de los aspectos estructurales y procesuales de la organización; mientras que el modelo de Cornell (citado en Bowling, Beehr, Wagner y Libkuman, 2005), propone que la satisfacción laboral resulta de comparar la situación laboral actual con un cierto nivel de adaptación, si las condiciones laborales son percibidas como favorables en relación con ese nivel de adaptación, el empleado sentirá satisfacción; si éstas son menos favorables, sentirá insatisfacción.

Robbins (1988) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con un puesto, tiene actitudes negativas hacia él. Asimismo, Schultz y Schultz (1998), la satisfacción laboral influye tanto los aspectos positivos como los negativos de sentimientos y actitudes que la gente tiene del empleo, dependiendo de las características relacionadas con el trabajo y con la persona. Cuando se habla de actitudes de los empleados, lo más frecuente es que se refiera a la satisfacción con el puesto. Generalizando aún más, suelen asociarse los conceptos de “calidad de vida laboral” y satisfacción laboral, mientras otros sostienen que la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de vida que al sujeto le reporta al trabajo.

En síntesis, dentro del recorrido de la historia del concepto de satisfacción laboral, encontramos dos aproximaciones: la unidimensional y la multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. La otra, la aproximación multidimensional defiende que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente (Harpaz, 1983). Según Bravo, Pieró y Rodríguez (1996), las facetas más mencionadas en la literatura hacen referencia a la satisfacción con la supervisión, la organización, los compañeros, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, las perspectivas de promoción, la paga, los subordinados, la estabilidad en el trabajo, el tipo de trabajo, la cantidad de trabajo y el desarrollo personal.

## **2.3 Marco legal**

### **Constitución Política del Perú.**

**Artículo 2°.** - Derechos Fundamentales de la Persona.

#### **Toda persona tiene derecho:**

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.
2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

#### **Artículo 2°.** **Toda persona tiene derecho**

**Inc. 15.-** A trabajar libremente, con sujeción a ley.

#### **Derechos del Trabajador:**

**Artículo 24°.** - El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual.

El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador.

Las remuneraciones mínimas se regulan por el estado con participación de las organizaciones representativas de los trabajadores y de los empleadores.

#### **Jornada ordinaria del trabajo**

**Artículo 25°.** - La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como mínimo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo.

Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio. (Congreso , 1993).

### **Ley de Productividad y Competitividad Laboral, D. Leg. 728**

La Política Nacional de Empleo comprende fundamentalmente al conjunto de acciones de política laboral emprendidas por el Poder Ejecutivo orientadas a la generación masiva de empleo, a flexibilizar el mercado de trabajo, a la promoción activa del empleo autónomo como mecanismo fundamental de acceso a la actividad laboral por iniciativa de los propios trabajadores, a la promoción de cooperativas de trabajadores, así como las acciones gubernamentales orientadas a fomentar el establecimiento de pequeñas empresas intensivas en uso de mano de obra, dictando medidas tendentes a incentivar su integración a la normalidad institucional. (Ministerio de trabajo y promoción del empleo , 2015).

### **Ley General de cooperativas en el Perú**

Que por decretos legislativos N°s. 141 y 592 de 12 de junio de 1981 y 26 de abril de 1990, respectivamente, se modificó el Decreto Legislativo N° 85 – Ley General de Cooperativas.

Que el artículo 14 del Decreto Legislativo N° 592, faculta la aprobación por Decreto Supremo, del texto Único ordenado de Ley General de Cooperativas, con las modificaciones y ampliaciones de que ha sido objeto. (Ley General de cooperativas en el Perú n° 141 y 592 de 12 de junio de 1981 y 26 de abril de 1990, s.f.)

## **2.4 Marco teórico**

Los principales fundamentos del presente trabajo están basados en las siguientes teorías:

### **2.4.1 Clima Organizacional**

Son muchos los conceptos sobre el clima organizacional, trataremos las que hemos considerado las más relevantes:

(Litwin & Stringer, 1978), explica que el clima organizacional son los efectos percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.

(Hall, 1996) “define el clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

(Goncalvez, Alexis, 1997), Explica el “clima organizacional como un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.”).

(Robbins & Judge, 2009) refiere que “al clima organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño”.

(Chiavenato I. , 2009) define el clima organizacional al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las

necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

(Brunet, Luc, 2011) define el “clima organizacional como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado”.

#### **2.4.2 Importancia del Clima Organizacional**

(Brunet, Luc, 2011), menciona en la perspectiva global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes, debido a su naturaleza, se transforma a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

De esta forma, el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización.

#### **2.4.3 Teoría del Clima organizacional de Likert**

La teoría del clima Organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que estos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (Brunet, Luc, 2011). Pag.29

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

- ✓ **Variables Causales:** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Dentro de las variables causales comprende la estructura de la organización y administrativa, las decisiones, las competencias y las actitudes.
- ✓ **Variables Intermediarias:** esta variable refleja el estado interno y la salud de la empresa. Por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Estas variables son de hecho las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.
- ✓ **Variables Finales:** Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa. Las dos primeras variables presentan la disposición de las tres variables.

#### 2.4.4 Tipos de Clima Organizacional

Según la propuesta por Likert (Brunet, Luc, 2011) pag. 30, los tipos de clima organizacional son:

##### a. Clima Autoritario:

- ✓ **Sistema I. Autoritario Explotador:** se caracteriza porque la dirección no les tiene confianza a sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.
- ✓ **Sistema II. Autoritario Paternalista:** se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de

motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

**b. Clima Participativo:**

- ✓ **Sistema III. Consultivo:** se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.
- ✓ **Sistema IV. Participación en grupo:** en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente, descendente.

En función de la teoría de Likert, Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que se considera es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a uno abierto con una estructura flexible considerado favorable dentro de la organización.

### **2.4.5 Características del Clima Organizacional**

A fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar las siguientes características (Goncalvez, Alexis, 1997).

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

- El clima, junto con las estructuras y características institucionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

#### 2.4.6 Dimensiones del Clima Organizacional

Se observa como el número de dimensiones de clima que se presenta varían de un autor a otro, así como existen varias dimensiones comunes. Sin embargo, poco importa el cuestionario que utilice el especialista en administración utilice para evaluar el clima de su organización, lo que debe interesarle es que su instrumento de medición cubra por lo menos las cuatro dimensiones siguientes: (Brunet, Luc, 2011) Pag.51

- **Autonomía individual.** Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y conservar para el mismo un cierto poder de decisión.
- **Grados de estructura del puesto.** Esta dimensión mide el grado al que los objetivos y los métodos de trabajo se establecen y comunican a los empleados por parte de sus superiores.
- **Recompensa.** Esta dimensión se basa en los aspectos monetarios o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados.
- **Consideración, Agradecimiento y Apoyo.** Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de sus superiores.

#### 2.4.7 Satisfacción Laboral

Hemos encontrado varios de los conceptos de satisfacción laboral en la cual abordaremos las más resaltantes:

(Locke, 1976) lo ha definido como un “estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

(Flores, Javier, 1992) se refiere a la “satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor”.

(Robbins & Judge, 2009) explican que la satisfacción en el trabajo es el grado de placer o gusto que tiene una persona con respecto a su trabajo, y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento, la oportunidad para mejorar, ente otros) son positivos.

#### **2.4.8 Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

En este sentido, (Locke, 1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

#### **2.4.9 Eventos o condiciones de satisfacción laboral.**

- **Satisfacción en el trabajo:** interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- **Satisfacción con el salario:** valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- **Satisfacción con las promociones:** oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

- **Satisfacción con los beneficios:** tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

#### 2.4.10 Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

- **Satisfacción con la supervisión:** referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- **Satisfacción con los compañeros:** que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

#### 2.4.11 Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow.

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades: (Maslow, 2001)

- **Las necesidades fisiológicas:** Dentro de este grupo, encontramos necesidades como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio. Maslow piensa que estas necesidades son más básicas en la jerarquía, ya que las demás necesidades hasta que no hayan cubierto las de este nivel.
- **Las necesidades de seguridad:** Son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
- **Las necesidades sociales (Afilación):** Son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

- **Las necesidades de estima (Reconocimiento):** Son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
- **Las necesidades de autorrealización:** Son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

#### **2.4.12 Teoría de dos factores de Frederick Herzberg**

En tanto Maslow sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior). Según Herzberg, la motivación de las personas depende de dos factores: (Chiavenato I. , 2009) pag. 76

**a.- Factores higiénicos o factores extrínsecos:** Condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente, evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra

elevant la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción.

Ellos incluyen:

- Condiciones de trabajo y comodidad.
- Políticas de la organización y la administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salarios.
- Estabilidad en el cargo.
- Relaciones con los colegas.

**b.- Factores motivacionales o factores intrínsecos:** Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta los niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. El término motivación incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Por estas razones, se denominan factores de satisfacción. (Chiavenato I. , 2009) pag. 77

Constituyen el contenido del cargo en sí e incluyen:

- Delegación de la responsabilidad.
- Libertad de decidir cómo realizar el trabajo.
- Ascensos.

- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos.
- Simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente).

en síntesis, la teoría de los dos factores afirma que:

**1.-** La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: estos son los factores motivadores.

**2.-** La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general de cargo: estos son los llamados factores higiénicos.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados, y son diferentes, de los factores responsables de la insatisfacción profesional: “lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional, y no la satisfacción”.

Herzberg propone enriquecimiento de las tareas, que consiste en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo. En la práctica, el enfoque de Herzberg destaca aquellos factores motivacionales que tradicionalmente han sido olvidados y despreciados por las empresas en los intentos por elevar el desempeño y la satisfacción del personal. En cierta medida, las conclusiones de Herzberg coinciden con la teoría de Maslow en que los niveles más bajos de necesidades humanas tienen relativamente poco efecto en la motivación cuando el patrón de vida es elevado. Los enfoques de Herzberg y de Maslow presentan algunos puntos de concordancia que permiten una configuración más amplia y rica respecto de la motivación del comportamiento humano. No obstante, también presentan diferencias importantes. (Chiavenato I. , 2009) pag. 78

## 2.5 Marco conceptual

✓ **Agradecimiento**

Sentimiento de estima y reconocimiento que una persona tiene hacia quien le ha hecho un favor o prestado un servicio, por el cual desea corresponderle.

✓ **Ambiente de trabajo**

Es el conjunto de condiciones que contribuyen a su satisfacción con su empleo.

✓ **Apoyo**

Persona o cosa que ayuda a alguien a conseguir algo o que favorece el desarrollo de algo.

✓ **Ascensos Laboral**

Ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado.

✓ **Comunicación**

Es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento. Trato o correspondencia entre dos o más personas.

✓ **Consideración**

Respeto, amabilidad y atención en el trato hacia una persona o cosa.

✓ **Condiciones de trabajo**

Es la protección que se da a los trabajadores de una empresa, que pueden ser de salud, compensaciones; todo con el fin de satisfacer sus expectativas.

✓ **Confianza**

Es la probabilidad de aceptar positivo o negativo dependiendo de cuál de ellas lo satisface.

✓ **Clima organizacional**

Es algo intangible no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ella.

✓ **Descanso**

Situación del que descansa o estado del que ha descansado y ha recuperado fuerzas.

✓ **Desempeño Laboral**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

✓ **Eficiencia**

Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

✓ **Eficacia**

Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

✓ **Encuesta**

Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión sobre un asunto determinado.

✓ **Elogios**

Es la alabanza de los méritos y cualidades positivas de una persona, un objeto o un concepto. El elogio consiste en una afirmación que puede realizarse tanto en privado como de forma pública.

✓ **Integración**

Es el proceso mediante el cual todas las aplicaciones de una empresa se comunican entre sí, mediante procesos transparentes y en tiempo real.

✓ **Liderazgo**

Es la influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

✓ **Motivación**

Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o misión de una acción.

✓ **Recompensas**

Una recompensa puede ser un premio, una compensación o la remuneración que se le entrega a alguien por haber ganado un concurso, por haber prestado un servicio especial, o por haber realizado una tarea, entre otras.

✓ **Reconocimiento**

Sentimiento que expresa la persona que reconoce o agradece un favor o bien recibidos.

✓ **Satisfacción laboral**

Es la probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo.

✓ **Salario o remuneración**

Es la suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Hipótesis de la Investigación**

#### **3.1 Hipótesis General**

El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

Existe un buen clima organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

Existe una buena satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

## CAPÍTULO IV

### 4. Marco Metodológico

#### 4.1 Método de Investigación

El método de investigación es Hipotético deductivo, tiene un enfoque cuantitativo. (Hernandez Sampieri, 2010), refiere que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

#### 4.2 Diseño de la Investigación

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberada de las variables y en los que solo se observa los fenómenos en un ambiente natural para después analizarlos, asimismo, se realiza un estudio transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernandez Sampieri, 2010).

Por otra parte, el alcance de la investigación es descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio. (Hernandez Sampieri, 2010).

Investigación Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (Hernandez Sampieri, 2010).

### 4.3 Población y Muestra de la Investigación

La Población de la presente investigación está compuesta por 41 trabajadores de la empresa que laboran en sus respectivas áreas (37 empleados y 4 supervisores).

El tamaño de la muestra se ha determinado por el método no probabilístico por que las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

La técnica de muestreo es intencional porque se seleccionará a las personas que conozcan sobre las variables “Clima Organizacional”, “Satisfacción Laboral”.

### 4.4 Variables de la Investigación

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Clima Organizacional</b>	Autonomía Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Independencia</li> <li>- Poder de decisión</li> </ul>
	Grado de Estructura del puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo del puesto</li> <li>- Métodos de Trabajo</li> </ul>
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos Económicos</li> <li>- Posibilidad de Promoción</li> </ul>
	Consideración, Agradecimiento y Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agradecimiento</li> <li>- Apoyo</li> </ul>

<b>Satisfacción Laboral</b>	Satisfacción con el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés intrínseco del Trabajo</li> <li>- Interés en la variedad</li> <li>- Oportunidad de aprendizaje</li> </ul>
	Satisfacción con el Salario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspecto Cualitativo con el sueldo</li> <li>- Equidad respecto al método de distribución</li> </ul>
	Satisfacción con las Promociones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de la promoción</li> <li>- Oportunidad de Formación</li> </ul>
	Satisfacción con el Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elogios</li> <li>- Criticas</li> <li>- congruencias</li> </ul>
	Satisfacción con los Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beneficios personales</li> <li>- Beneficios familiares</li> <li>- Beneficios sociales</li> </ul>
	Satisfacción con las Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario</li> <li>- Descanso</li> <li>- Diseño de puesto</li> <li>- Temperatura</li> </ul>

#### **4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica es la encuesta porque este método se va a obtener información específica de una muestra de la población mediante el uso de cuestionarios estructurados.

El Instrumento a utilizar es el cuestionario por que las respuestas son formuladas por escrito y no requiere de la presencia del investigador, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

Las Ventajas del cuestionario permite obtener información más completa, a través de ella el investigador puede aclarar el propósito del estudio, especificar claramente la información que necesita.

Permite también captar mejor el fenómeno estudiado ya que permite observar lenguaje no verbal. Costo relativamente bajo, mayor capacidad para proporcionar información y facilidad de obtener datos.

#### **4.6 Análisis de fiabilidad**

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

##### **CRITERIO DE CONFIABILIDAD VALORES**

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

### **Escala: Clima Organizacional**

#### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	9

El instrumento que mide el clima organizacional presenta alta confiabilidad con un valor del estadígrafo de 0.926 y con un instrumento que consta de 9 preguntas.

### **Escala: Satisfacción Laboral**

#### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	17

El instrumento que mide la satisfacción laboral presenta alta confiabilidad con un valor del estadígrafo de 0.929 y con un instrumento que consta de 17 preguntas.

Ambos instrumentos presentan alta confiabilidad por lo que son aplicables a la muestra de estudio.

#### **4.7 Procedimiento y Recolección de datos**

1. Solicitar el permiso a la empresa para realizar la aplicación correspondiente de los instrumentos.
2. Sensibilización de los trabajadores sobre los objetivos de la investigación y el anonimato de los instrumentos.
3. Aplicación de las encuestas.

#### **4.8 Técnicas de Procesamiento de análisis de datos**

En la presente investigación se aplicaron tabla de distribución de frecuencia unidimensionales para el análisis de cada uno de los indicadores, dimensiones y variables. Además, de tablas bidimensionales para el análisis distributivo de las frecuencias entre las variables y/o dimensiones.

Gráficos de barra para describir los resultados por indicador, dimensión y variables.

Gráficos de Pareto para facilitar el análisis y la comprensión de las distribuciones absolutas por categorías de variables y/o dimensiones.

Prueba Chi-cuadrado para el establecimiento de la relación, asociación o dependencia de variables.

## CAPÍTULO V

### 5. Resultados Obtenidos

#### 5.1 Análisis de las Dimensiones y Variables

##### 5.1.1 Dimensión: Autonomía individual

Tabla 1. Dimensión Autonomía Individual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	19,5	19,5
Regular	13	31,7	51,2
Bueno	20	48,8	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión autonomía individual de la variable clima organizacional observamos que el 19.5% de los encuestados afirman que es bajo y el 31.7% nos dicen que es regular, es decir que el 51.2% de los participantes afirman que no es apropiada la autonomía individual, por otro lado, el 48.8% afirman que es buena la autonomía individual.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 50% de encuestados afirman que no es apropiada la autonomía individual que implica la responsabilidad, independencia y poder de decisión porque los colaboradores no asumen la responsabilidad de sus funciones al haber ausencia de independencia y falta de poder en la toma de decisiones. No se toman en cuenta los criterios o sugerencias de los colaboradores y se asumen únicamente la postura del directivo.

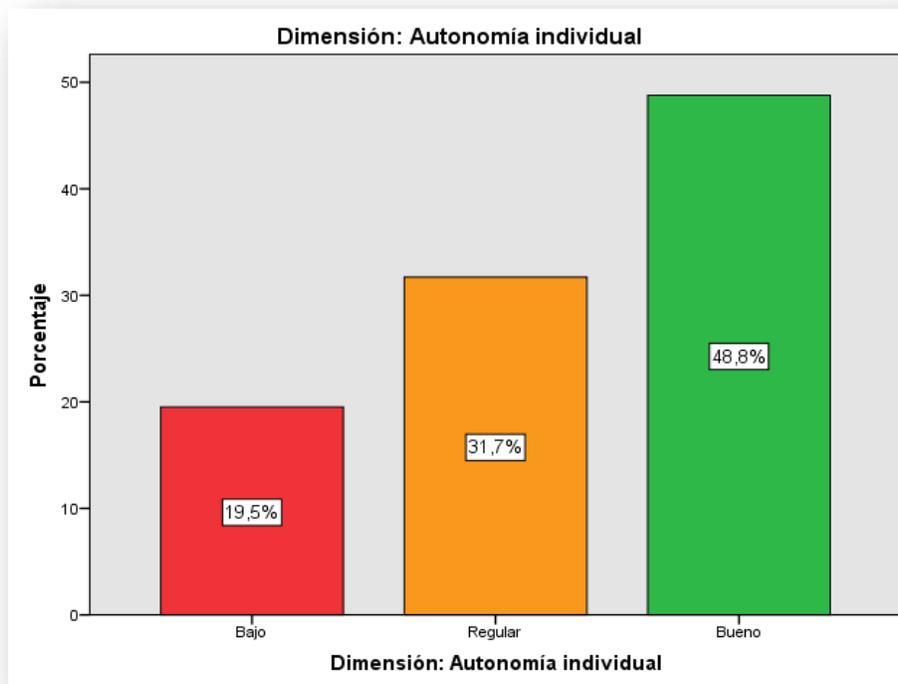


Figura 1. Dimensión Autonomía Individual

### 5.1.2 Dimensión: Grado de Estructura del puesto

Tabla 2. Dimensión Grado de estructura del Puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	17,1	17,1
Regular	3	7,3	24,4
Bueno	31	75,6	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Grado de estructura del puesto de la variable clima organizacional observamos que el 17.1% de los encuestados afirman que es bajo y el 7.3% nos dicen que es regular, es decir que el 24.4% de los participantes afirman que no es apropiada el

grado de estructura del puesto, por otro lado, el 75.6% afirman que es buena el grado de estructura del puesto.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 75% de los encuestados afirman que es apropiado el grado de estructura del puesto que implica que tienen claros los objetivos y consideran que los métodos de trabajo son adecuados con adecuada comunicación de los jefes a sus colaboradores.

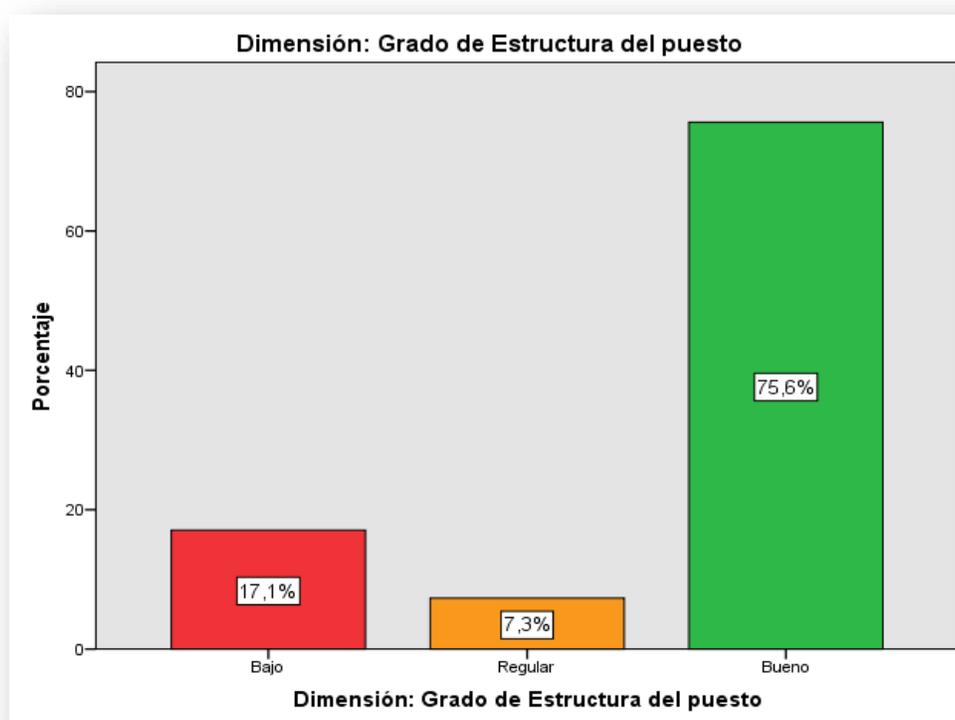


Figura 2. Dimensión Grado de Estructura del Puesto

### 5.1.3 Dimensión: Recompensa

Tabla 3. Dimensión Recompensa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	17,1	17,1
Regular	2	4,9	22,0
Bueno	32	78,0	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Recompensa de la variable clima organizacional observamos que el 17.1% de los encuestados afirman que es bajo y el 4.9% nos dicen que es regular, es decir que el 22% de los participantes afirman que no es apropiada la recompensa por otro lado, el 78% afirman que es buena la recompensa.

**Interpretación:** Apreciamos que el 78% de encuestados afirman que es apropiada la recompensa que implica los aspectos económicos y la posibilidad de promoción, porque los colaboradores indican que la retribución salarial es equitativa a las labores del puesto de trabajo, y que considera que su esfuerzo en el trabajo le lleva a un mejor puesto.

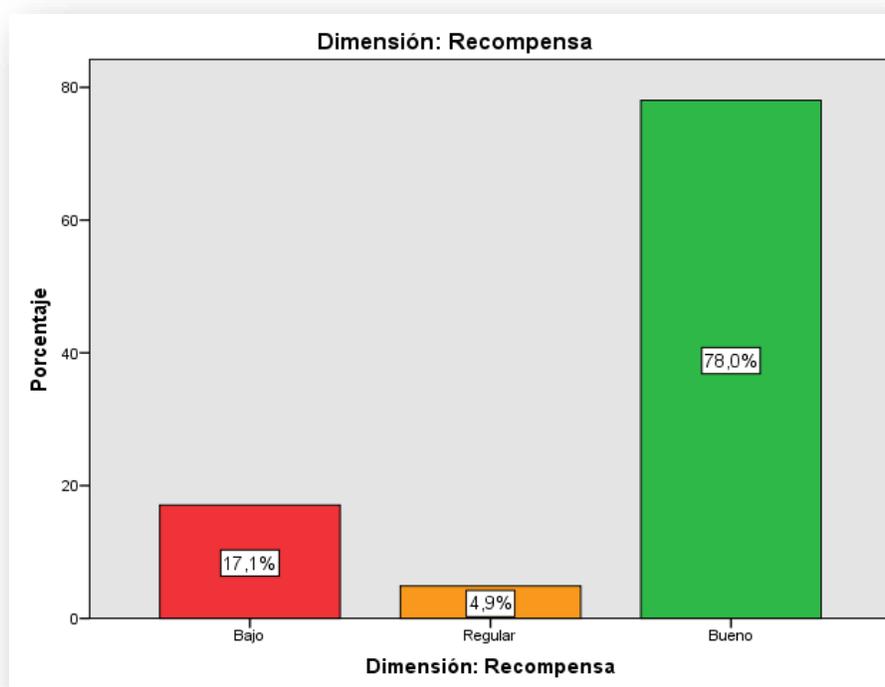


Figura 3. Dimensión Recompensa

#### 5.1.4 Dimensión: Consideración, Agradecimiento y Apoyo

Tabla 4. Dimensión Consideración, Agradecimiento y Apoyo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	17,1	17,1
Regular	4	9,8	26,8
Bueno	30	73,2	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Consideración, Agradecimiento y Apoyo de la variable clima organizacional observamos que el 17.1% de los encuestados afirman que es bajo y el 9.8% nos dicen que es regular, es decir que el 26.8% de los participantes afirman que no es apropiada la Consideración, Agradecimiento y Apoyo por otro lado, el 73,2% afirman que es buena la Consideración, Agradecimiento y Apoyo.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 73% de encuestados afirman que es apropiada la Consideración, Agradecimiento y Apoyo que implica el agradecimiento y el apoyo de sus superiores, porque los colaboradores indican que sus jefes reconocen su iniciativa y su buen desempeño en el trabajo, y también reciben apoyo en la labor que realizan.

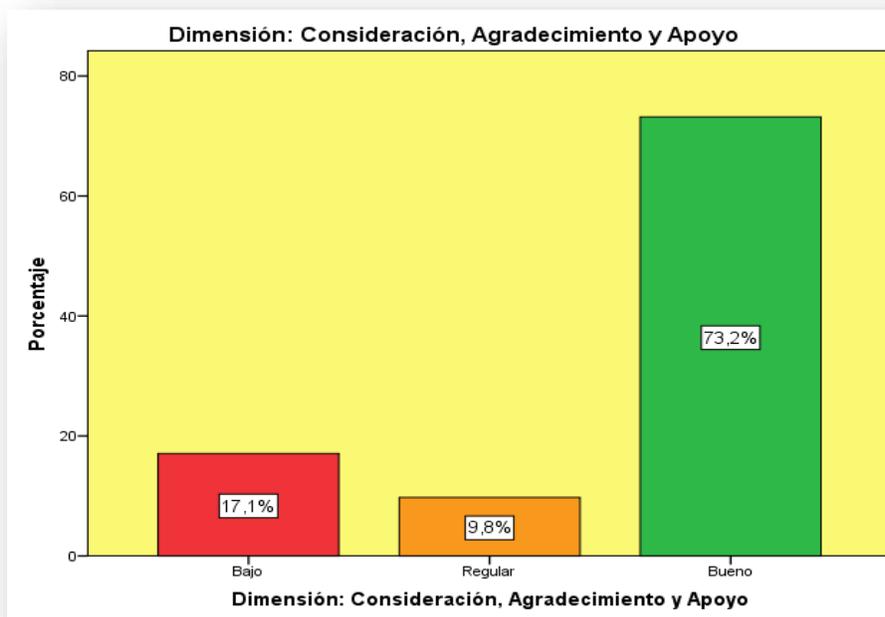


Figura 4. Dimensión Consideración, Agradecimiento y Apoyo

### 5.1.5 Variable: Clima Organizacional

Tabla 5. Variable Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	17,1	17,1
Regular	7	17,1	34,1
Bueno	27	65,9	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la variable clima organizacional observamos que el 17.1% de los encuestados afirman que es bajo y el 9.8% nos dicen que es regular, es decir que el 34.1% de los participantes afirman que no es apropiada el clima organizacional por otro lado, el 65.9% afirman que es buena el Clima organizacional.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 65% de encuestados afirman que es apropiada la Variable Clima Organizacional que implica la autonomía individual, grado de estructura del puesto, recompensa y la consideración, agradecimiento y apoyo.

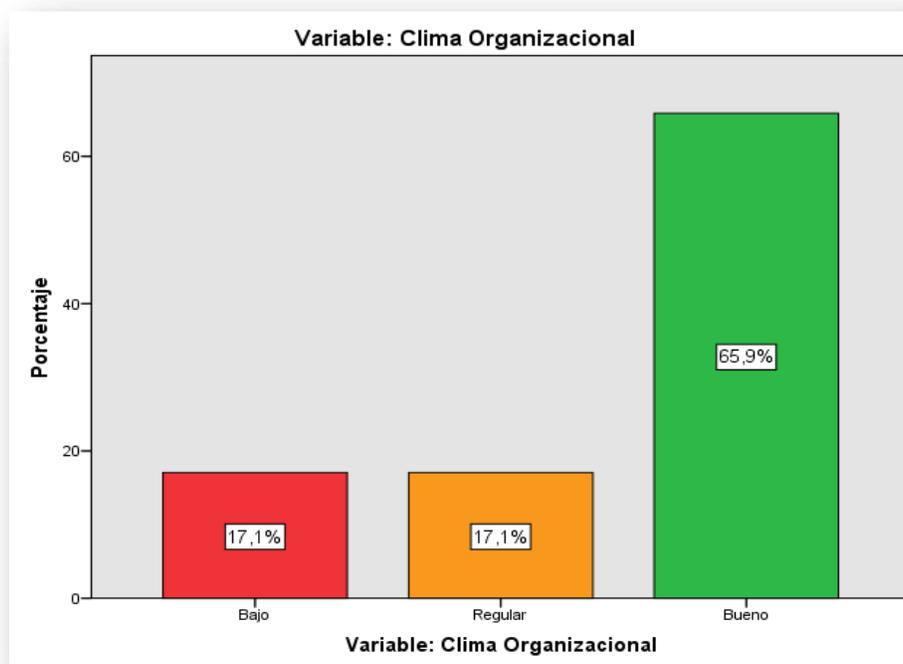


Figura 5. Variable Clima Organizacional

### 5.1.6 Dimensión: Satisfacción con el Trabajo

Tabla 6. Dimensión Satisfacción con el Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	29,3	29,3
Regular	17	41,5	70,7
Bueno	12	29,3	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Satisfacción con el trabajo de la variable Satisfacción laboral observamos que el 29.3% de los encuestados afirman que es bajo y el 41.5% nos dicen que es regular, es decir que el 70.7% de los participantes afirman que no es apropiada la

satisfacción con el trabajo por otro lado, el 29.3% afirman que es buena la satisfacción con el trabajo.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 70% de encuestados afirman que no es apropiada la satisfacción con el trabajo que implica el interés intrínseco del trabajo, interés en la variedad y la oportunidad de aprendizaje, porque los colaboradores indican que no se sienten satisfechos con la laboral que realizan en la empresa, no les permiten rotar de puestos y conocer otras áreas, y tampoco capacitan a su personal.

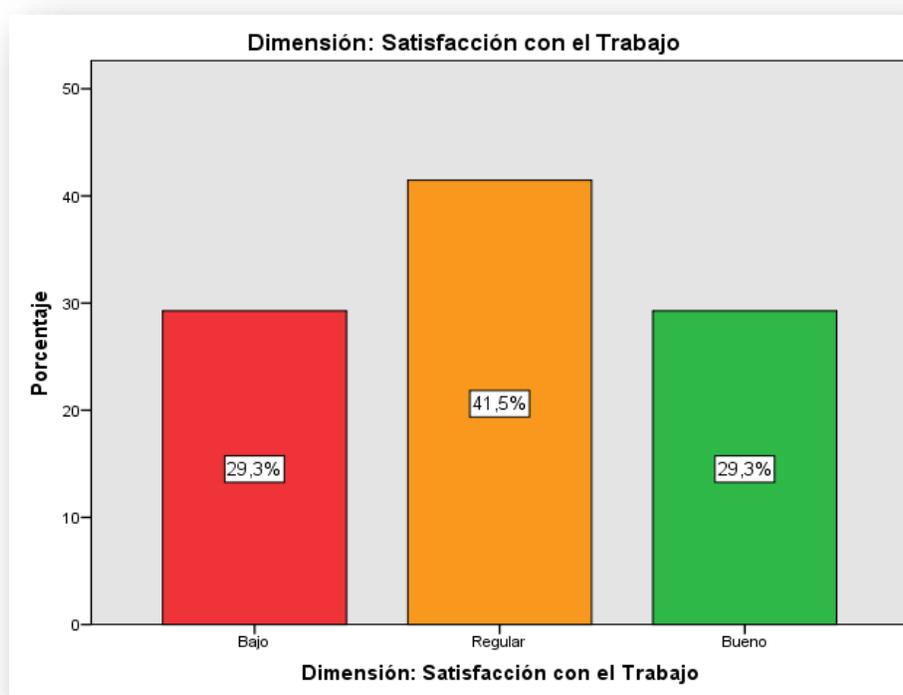


Figura 6. Dimensión Satisfacción con el Trabajo

### 5.1.7 Dimensión: Satisfacción con el Salario

Tabla 7. Dimensión Satisfacción con el Salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	31,7	31,7
Regular	9	22,0	53,7
Bueno	19	46,3	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Satisfacción con el salario de la variable Satisfacción laboral observamos que el 31.7% de los encuestados afirman que es bajo y el 22% nos dicen que es regular, es decir que el 53.7% de los participantes afirman que no es apropiada la satisfacción con el salario por otro lado, el 46.3% afirman que es buena la satisfacción con el salario.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 53% de encuestados afirman que no es apropiada la satisfacción con el salario que implica el aspecto cualitativo con el sueldo y equidad respecto al método de distribución, porque los colaboradores indican que los sueldos no justifican las labores que realizan y que los sueldos no es conocida y aceptada por todos.

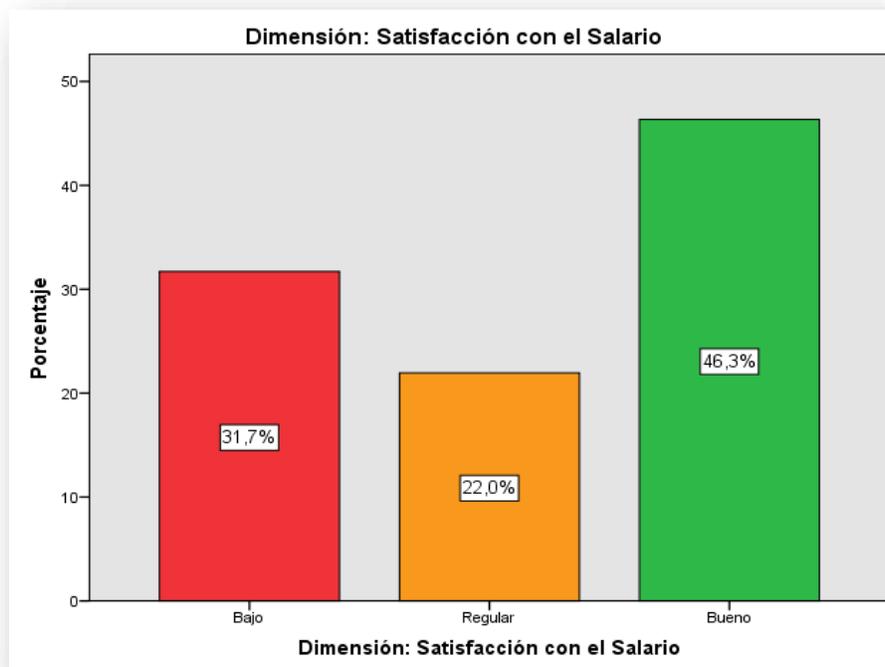


Figura 7. Dimensión Satisfacción con el Salario

### 5.1.8 Dimensión: Satisfacción con las Promociones

Tabla 8. Dimensión Satisfacción con las Promociones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	22,0	22,0
Regular	8	19,5	41,5
Bueno	24	58,5	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Satisfacción con las promociones de la variable Satisfacción laboral observamos que el 22% de los encuestados afirman que es bajo y el 19.5% nos dicen que es regular, es decir que el 41.5% de los participantes afirman que no es apropiada la satisfacción con las promociones por otro lado, el 58.5% afirman que es buena la satisfacción con las promociones.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 58% de encuestados afirman que es apropiada la satisfacción con las promociones que implica las promociones que brinda la empresa y las oportunidades de formación, porque los colaboradores indican que las promociones que ofrece la empresa son satisfactorias y que las oportunidades de formación son buenas.

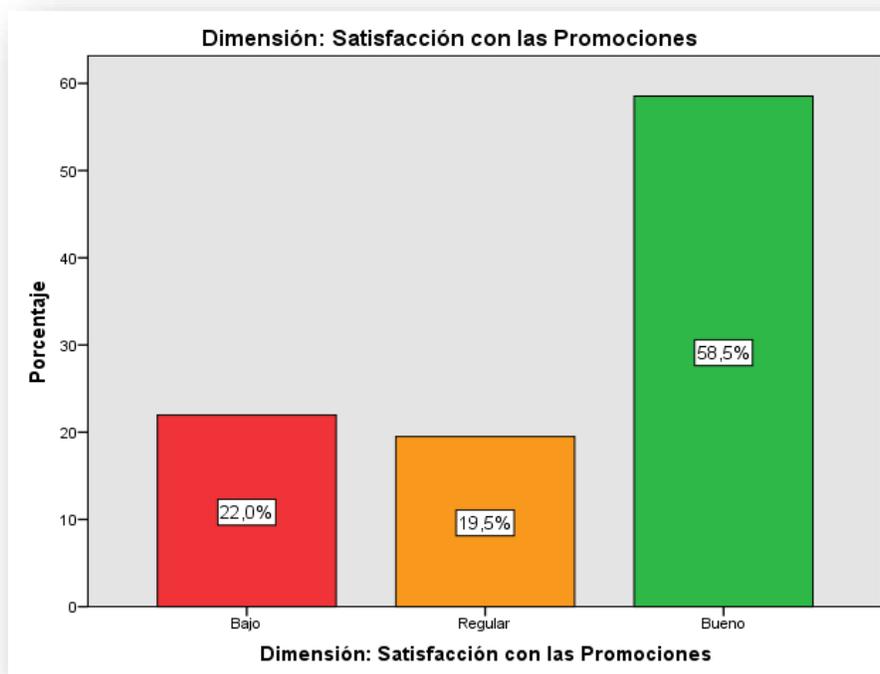


Figura 8. Dimensión Satisfacción con las Promociones

### 5.1.9 Dimensión: Satisfacción con el Reconocimiento

Tabla 9. Dimensión Satisfacción con el Reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	26,8	26,8
Regular	16	39,0	65,9
Bueno	14	34,1	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Satisfacción con el reconocimiento de la variable Satisfacción laboral observamos que el 26.8% de los encuestados afirman que es bajo y el 39% nos dicen que es regular, es decir que el 65.9% de los participantes afirman que no es apropiada la satisfacción con el reconocimiento por otro lado, el 34.1% afirman que es buena la satisfacción con el reconocimiento.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 65% de encuestados afirman que no es apropiada la satisfacción con el reconocimiento que implica los elogios, críticas y las congruencias, porque los colaboradores indican que no reciben elogios en cuanto a su labor o aporte extraordinaria, en cuanto a las críticas por parte de los jefes no son constructivas, las acciones en materia de reconocimiento y las políticas de RRHH no son congruentes.

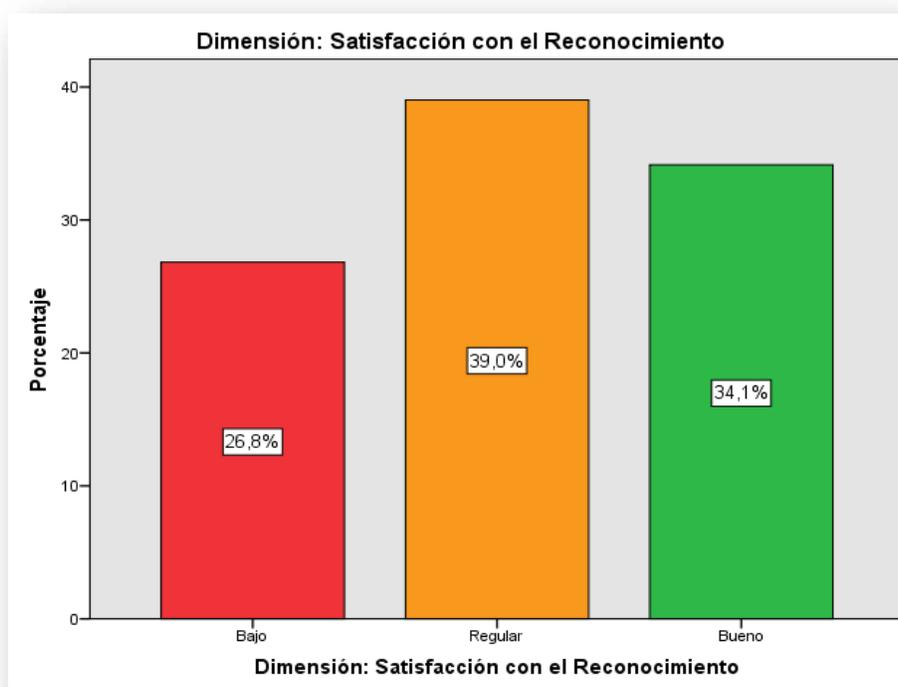


Figura 9. Dimensión Satisfacción con el Reconocimiento

### 5.1.10 Dimensión: Satisfacción con los Beneficios

Tabla 10. Dimensión Satisfacción con los Beneficios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	19,5	19,5
Regular	12	29,3	48,8
Bueno	21	51,2	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Satisfacción con los beneficios de la variable Satisfacción laboral observamos que el 19.5% de los encuestados afirman que es bajo y el 29.3% nos dicen que es regular, es decir que el 48.8% de los participantes afirman que no es apropiada la satisfacción con los beneficios por otro lado, el 51.2% afirman que es buena la satisfacción con los beneficios.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 51% de encuestados afirman que es apropiada la satisfacción con los beneficios que implica los beneficios personales, familiares y sociales, porque los colaboradores indican que los beneficios personales que brinda la empresa son individualmente establecidos, los beneficios familiares se consideran adecuadas, y los beneficios sociales que brinda la empresa son apropiadas para la comunidad.

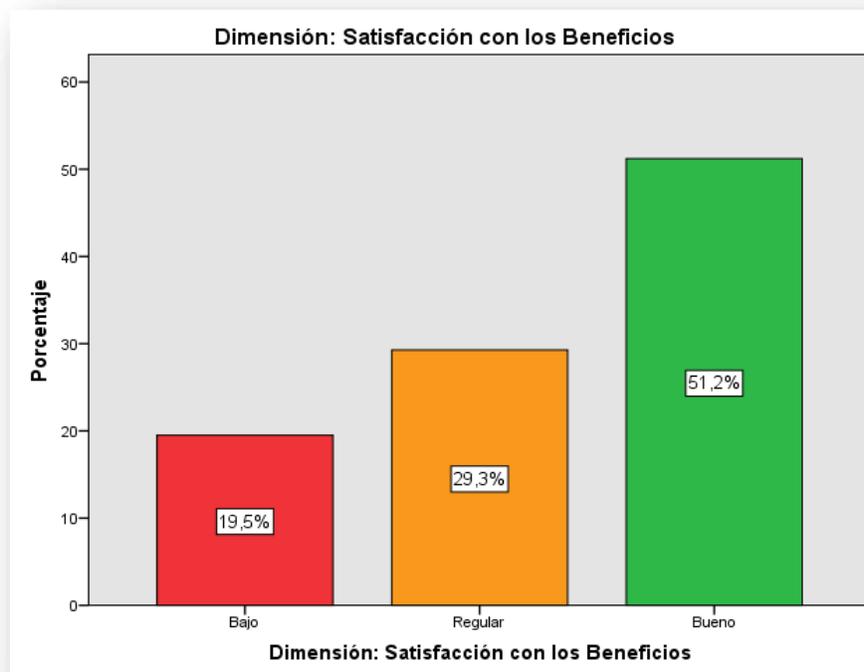


Figura 10. Dimensión Satisfacción con los Beneficios

### 5.1.11 Dimensión: Satisfacción con las Condiciones de Trabajo

Tabla 11. Dimensión Satisfacción con las Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	17,1	17,1
Regular	19	46,3	63,4
Bueno	15	36,6	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la dimensión Satisfacción con las condiciones de trabajo de la variable Satisfacción laboral observamos que el 17.1% de los encuestados afirman que es bajo y el 46.3% nos dicen que es regular, es decir que el 63.4% de los participantes afirman que no es apropiada la satisfacción con las condiciones de trabajo por otro lado, el 36.6% afirman que es buena la satisfacción con las condiciones de trabajo.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 63% de encuestados afirman que no es apropiada la satisfacción con las condiciones de trabajo que implica los horarios, los descansos, el diseño de puesto y la temperatura, porque los colaboradores indican que los horarios en el trabajo no son congruentes con los objetivos del puesto, los descansos que brinda la empresa no son suficientes para mejorar la productividad, en el diseño de puesto de trabajo no se considera las metas organizacionales y en las condiciones ambientales no son apropiadas para el puesto de trabajo.

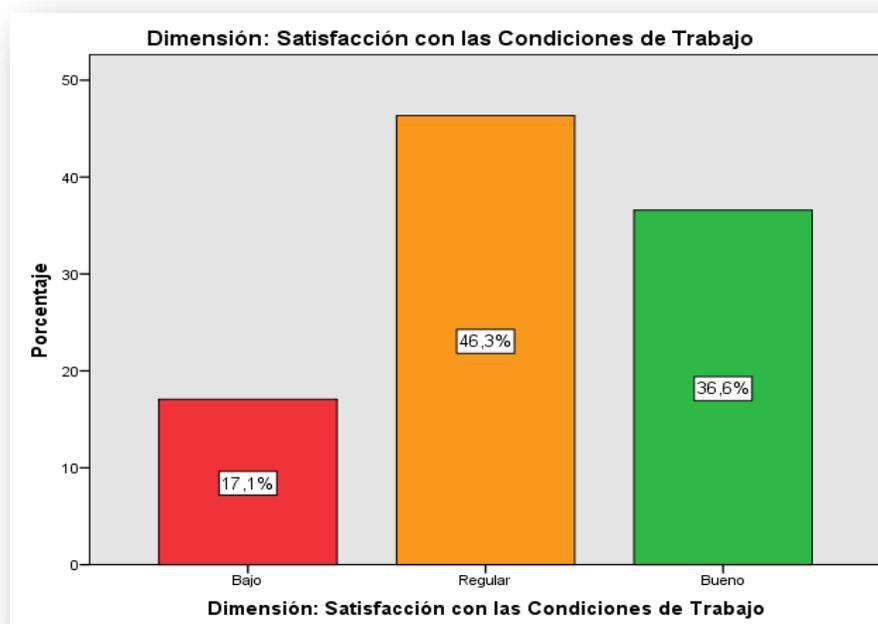


Figura 11. Dimensión Satisfacción con las Condiciones de Trabajo

### 5.1.12 Variable: Satisfacción Laboral

Tabla 12. Variable Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	17,1	17,1
Regular	21	51,2	68,3
Bueno	13	31,7	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

**Descripción:** Respecto a la variable Satisfacción Laboral observamos que el 17.1% de los encuestados afirman que es bajo y el 51.2% nos dicen que es regular, es decir que el 68.3% de los participantes afirman que no es apropiada la Satisfacción Laboral por otro lado, el 31.7% afirman que es buena la satisfacción laboral.

**Interpretación:** Apreciamos que más del 68% de encuestados afirman que no es apropiada la Variable Satisfacción laboral que implica la satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios y la satisfacción con las condiciones de trabajo.

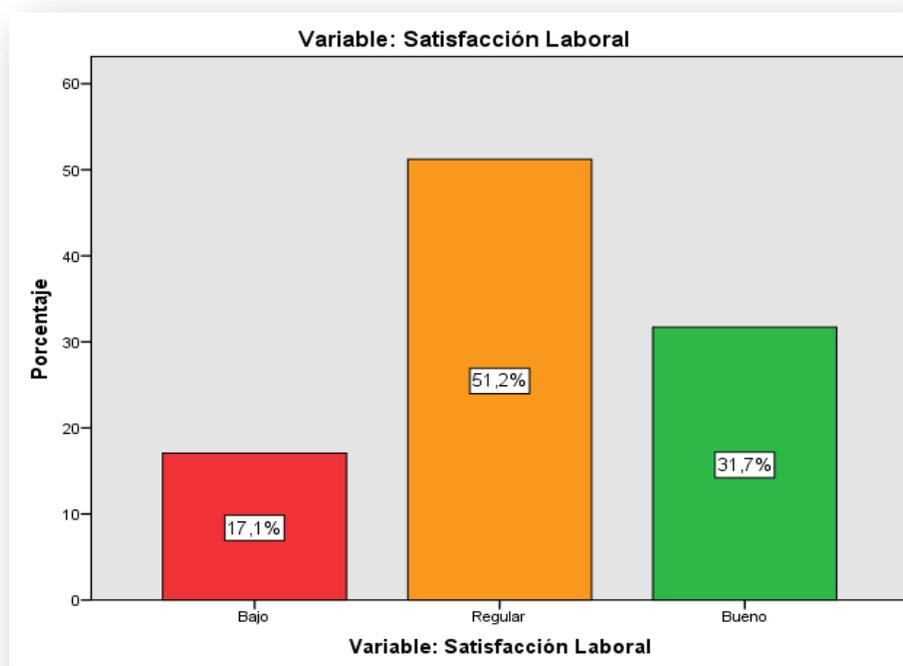


Figura 12. Variable Satisfacción Laboral

## 5.2 Pruebas de Hipótesis

### 5.2.1 Prueba de Hipótesis general

**Hipótesis Planteada:** El Clima Organizacional influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

**Hipótesis Nula:** El Clima Organizacional no influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

#### Resultado:

Tabla 13. Hipótesis general Clima Organizacional \* Satisfacción Laboral

**Tabla de Contingencia Variable: Clima Organizacional\*Variable: Satisfacción Laboral**

Variable: Clima Organizacional	Variable: Satisfacción Laboral						Total	
	Bajo		Regular		Bueno			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	14,6%	1	2,4%	0	,0%	7	17,1%
Regular	1	2,4%	6	14,6%	0	,0%	7	17,1%
Bueno	0	,0%	14	34,1%	13	31,7%	27	65,9%
Total	7	17,1%	21	51,2%	13	31,7%	41	100,0%

Chi – cuadrado: 34.192    gl: 4    Sig.: 0.000

De acuerdo a los resultados observamos que el clima organizacional se percibe mejorable de acuerdo a los encuestados quienes en un 17.1% afirma que es bajo, de estos el 14.6% afirma que la satisfacción es baja y el 2.4% que es regular; el 17.1% nos dice que es regular el clima, de estos el 2.4% nos dice que la satisfacción es baja, el 14.6% afirma que es regular, finalmente el 65.9% afirma que el clima es bueno, de estos ninguno nos dice que la satisfacción es baja, el 51.2% nos dice que es regular y el 31.7% nos dice que es buena la satisfacción laboral.

La prueba chi - cuadrado nos muestra un valor de 34.192 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el Clima

Organizacional influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

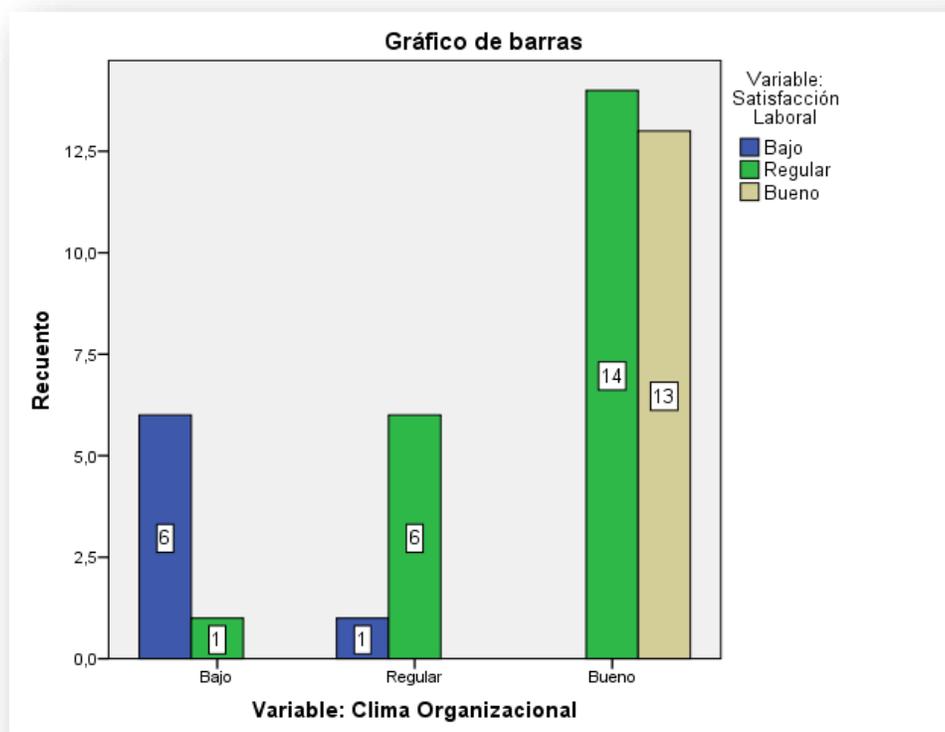


Figura 13. Hipótesis General Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

### 5.2.2 Prueba de Hipótesis Específica

#### Hipótesis específica N°1

**Hipótesis Planteada:** Existe un buen clima organizacional en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

**Hipótesis Nula:** No es bueno el clima organizacional en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

**Resultados:**

Tabla 14. Hipótesis Especifica N° 1: Variable Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	17,1	17,1
Regular	7	17,1	34,1
Bueno	27	65,9	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación.

De acuerdo a los resultados el clima organizacional se percibe mejorable por el 34.1% de los encuestados y buen clima es percibido por el 65.9% de los encuestados, es decir que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que existe un buen clima organizacional en la cooperativa de servicios especiales Educoop.

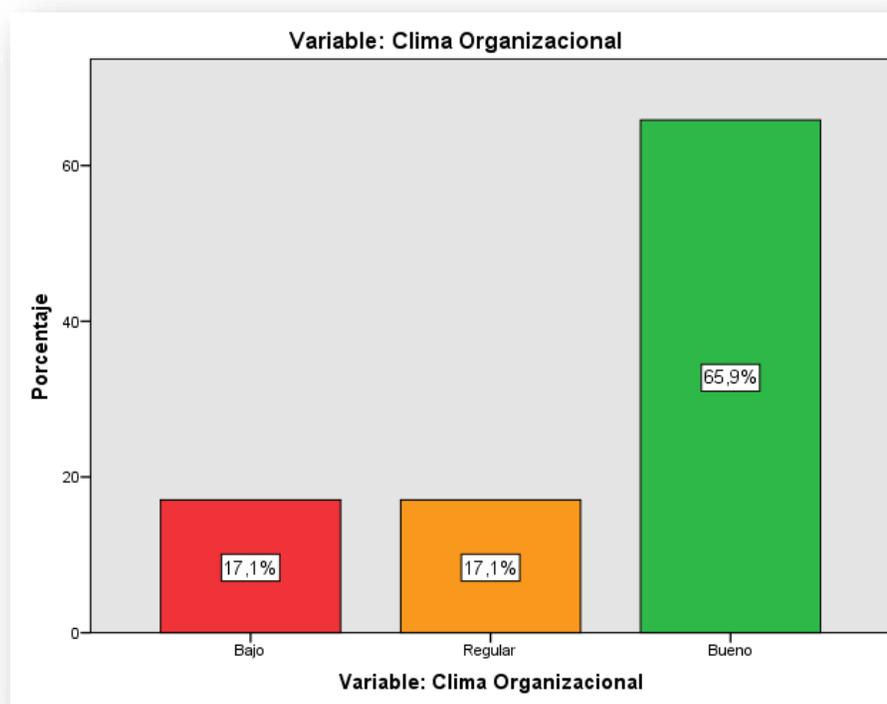


Figura 14. Hipótesis Especifica N° 1: Variable Clima Organizacional

## Hipótesis Específica N° 2

**Hipótesis planteada:** Existe una satisfacción laboral mejorable en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

**Hipótesis nula:** Existe una satisfacción laboral que no necesita mejorar en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.

## Resultados

Tabla 15. Hipótesis Especifica N° 2: Variable Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	17,1	17,1
Regular	21	51,2	68,3
Bueno	13	31,7	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Datos de la misma investigación

De acuerdo a los resultados apreciamos que el 17.1% de los encuestados afirma que es bajo la satisfacción laboral y el 51.2% nos dicen que es regular, es decir que el 68.3% de los encuestados afirma que es mejorable la satisfacción laboral y el 31.7% nos dicen que es bueno la satisfacción de los resultados. Como se observa el 68.3% de los participantes afirma que es mejorable la satisfacción, por lo tanto, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la satisfacción laboral es mejorable en la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima metropolitana.

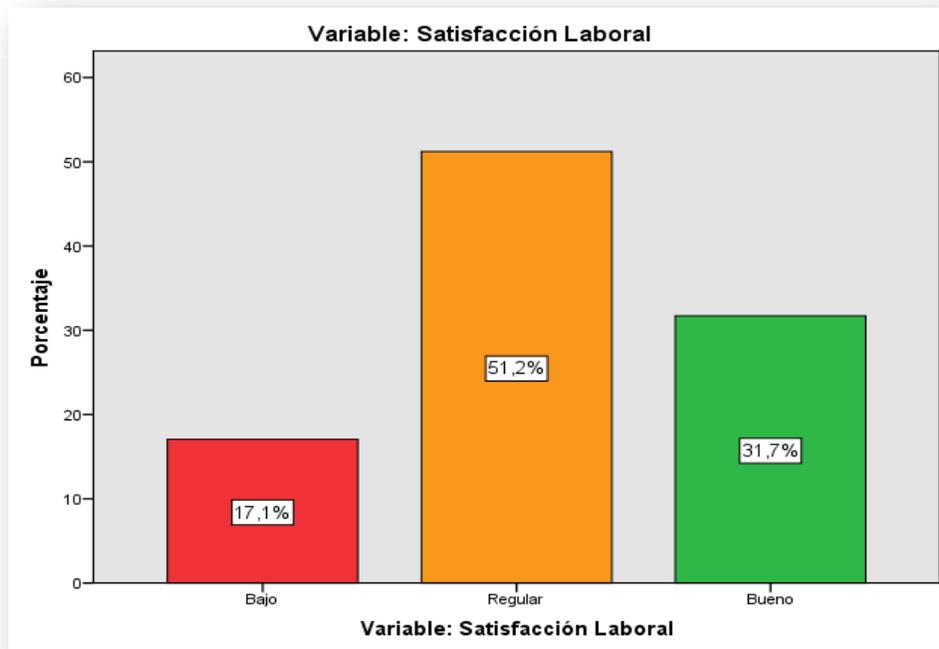


Figura 15. Hipótesis Especifica N° 2: Variable Satisfacción Laboral

## Resumen

1. De acuerdo al objetivo de establecer si el Clima Organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa Educoop de Lima Metropolitana. Observamos en la prueba de hipótesis general que el valor de chi - cuadrado nos muestra un valor de 34.192 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el Clima Organizacional influye positivamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa Educoop de Lima Metropolitana, porque para los trabajadores el percibir un clima organizacional adecuado, influirá positivamente en la satisfacción del empleado en las laborales diarias.
2. De acuerdo al objetivo específico N° 1 es determinar el clima organizacional que se presenta en los trabajadores de la cooperativa Educoop de Lima Metropolitana observamos que el clima organizacional se percibe mejorable por el 34.1% de los encuestados y buen clima es percibido por el 65.9% de los encuestados, es decir que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que existe un buen clima organizacional en la cooperativa de servicios especiales Educoop, porque para los trabajadores es importante tener un buen clima organizacional y eso conllevará a que el trabajador se sienta satisfecho y pueda trabajar eficientemente y mejorar la productividad.
3. De acuerdo al objetivo específico N° 2 de determinar la satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores de la cooperativa Educoop de Lima Metropolitana observamos que de acuerdo a los resultados apreciamos que el 17.1% de los encuestados afirma que es bajo la satisfacción laboral y el 51.2% nos dicen que es regular, es decir que el 68.3% de los encuestados afirma que es mejorable la satisfacción laboral y el 31.7% nos dicen que es bueno la satisfacción de los

resultados. Como se observa el 68.3% de los participantes afirma que es mejorable la satisfacción, por lo tanto, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la satisfacción laboral es mejorable en la cooperativa de Educoop de Lima metropolitana porque para los trabajadores el sentirse satisfechos en la empresa, cubre sus expectativas o deseo de prosperar.

## Conclusiones

1. De acuerdo a los resultados obtenidos el Clima organizacional se percibe adecuados en los colaboradores, se percibe también adecuado y regular en los mismos trabajadores, cuando este clima es percibido como mejorable los colaboradores con esta percepción manifiesta una satisfacción laboral también mejorable, es decir que el clima organizacional si influye en la percepción de satisfacción laboral y esta influencia es significativa.
2. El Clima organizacional es percibido por la mayoría de los colaboradores como adecuado, es decir que presenta un nivel adecuado en el grado de estructura de puesto (buena comunicación entre los jefes y los colaboradores), aprecian la recompensa (las recompensas son acorde a las labores que realizan y consideran que los esfuerzos en los trabajos le lleva a tener un mejor puesto), agradecen las consideraciones y el apoyo (los jefes reconocen la iniciativa y el buen desempeño en el trabajo, como también agradecen el apoyo de los jefes en sus tareas diarias); no así en la dimensión autonomía individual (no toman en cuenta sus criterios y sugerencias, solo asumen la postura de los directivos).
3. La Satisfacción laboral que percibe los colaboradores es mejorable, se encontraron necesidad de mejora significativa en la satisfacción con el trabajo (indican que no se sienten satisfechos en forma general con la labor que realizan, no se les permite rotar de puestos, y no brindan programas de capacitaciones), satisfacción con el salario (no son acorde a los trabajos que realizan, no existe equidad respecto al método de distribución y que los sueldos no son conocidas y aceptadas por todos), satisfacción con las promociones ( indican que las promociones son satisfactorias y las oportunidades de formación son buenas), la satisfacción con el reconocimiento (indican que no reciben

elogios en cuanto a la labor o aporte extraordinaria, las críticas no son constructivas y en materia de reconocimiento y las políticas de RRHH no son congruentes), la satisfacción con los beneficios (son personalmente establecidos, los beneficios familiares se consideran adecuadas y los beneficios sociales que brinda la empresa son apropiadas para la comunidad) y por último la satisfacción con las condiciones de trabajo (los horarios en el trabajo no son congruentes con los objetivos del puesto, los descansos no son suficientes para la mejora de la productividad, el diseño de puesto de trabajo no se consideran metas organizacionales y las condiciones ambientales no son apropiadas para el puesto de trabajo).

## Recomendaciones

1. Los componentes de la satisfacción laboral dependen en gran medida de factores extrínsecos o ambientales, desde la perspectiva de **Frederick Herzberg**, entonces debemos apelar al desarrollo de un liderazgo transformacional en los directivos, a través de un programa de capacitaciones, para que apoyen a los colaboradores en la mejora de la percepción que tienen sobre la satisfacción laboral.
2. Para mejorar el clima organizacional debemos de enfocarnos en la autonomía individual, es evidente la falta de empoderamiento de los colaboradores para mejorar esta dimensión debemos de atender por un lado las necesidades de capacitaciones frecuentes en materia de trabajo para asegurar que los colaboradores tienen las herramientas necesarias para demostrar responsabilidad, autonomía y toma de decisiones asertivas. Efectuar estudios anuales de clima organizacional para conocer las debilidades y en base a esto encontrar las técnicas y soluciones para mejorarlas y poder tener una mejor productividad.
3. Planificar la elaboración de un sistema integral para asegurar la satisfacción de los colaboradores, sistema que comprenda el análisis de las condiciones de trabajo y el trabajo propiamente, la equidad con el salario, la justicia con las promociones y reconocimientos, así como el apoyo con beneficios adecuados a las necesidades de los colaboradores.

Para elevar la satisfacción laboral de todo personal, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada empleado por medio de charlas o capacitaciones y utilizar el reforzamiento positivo en la relación de jefe a colaborador.

## Referencias

- Apuy, L. (2008). *Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias de hospital san Rafael de Alajuela*. Obtenido de Universidad Estatal a distancia UNED:  
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf>
- Brunet, Luc. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*.
- Chiavenato Idalberto;. (1994). *Administracion de Recursos Humanos*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoria general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de recursos Humanas*. Octava Edición.
- Congreso , d. (1993). *Constitución politica del Perú*. Lima - Perú.
- Fernández, P. (2006). *Clima Organizacional y Supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica*. Obtenido de Universidad Rafael Urdaneta:  
<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9217-06-00282.pdf>
- Flores, Javier. (1992).
- Garcia Viamontes , D. (julio de 2010). *Satisfaccion laboral*. Obtenido de el 09 de junio del 2017: recuperado <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Goncalvez, Alexis. (s.f de 1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*.
- Hall, R. (1996). *Administracion de Recursos Humanos*. Octava Edición.
- Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la investigación*. 6ta edicion.
- Huamaní, N. (2015). *El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conduccion de trenes, del area de trabsporte del metro de lima, la linea 1 en el 2013*. Obtenido de Universidad nacional Tecnologica de lima sur:  
<http://repositorio.untecs.edu.pe/handle/UNTELS/87>
- Ley General de cooperativas en el Perú n° 141 y 592 de 12 de junio de 1981 y 26 de abril de 1990*. (s.f.).
- Litwin, & Stringer. (1978).
- Locke, E. (1976). *Naturaleza y causas de la satisfacción laboral. Manual de Psicología industrial y organizacional*.

- Marlow, A. (2001). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición.
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo . (2015). Obtenido de Legislación laboral del régimen privado, ley 728 actualizado hasta el 30 de noviembre del 2015.
- Ortega, C. (2015). *Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima*. Obtenido de universidad Nacional Mayor de San Marcos:  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4308>
- Palma, S. (2004).
- Peláez, O. (2010). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Obtenido de universidad nacional mayor de San marcos, (tesis de postgrado, Lima, Perú):  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- Quevedo Fossa, B. C., & Riojas Villegas, J. E. (2015).
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. decimotercera edición mexico prentice Hall.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. Mexico: Editorial alfaomega.
- Schneider, & Hall. (1998).
- Solorzano, L. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en la gasolinera CVGAS, Estación Talpetate*. Obtenido de Universidad Rafael Landivar: <http://docplayer.es/26227265-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-humanidades-licenciatura-en-psicologia-industrial-organizacional-pd.html>

## Apéndice N° 01 Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Problema Principal</b> ¿El Clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana?	<b>Objetivo General</b> Establecer si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.	El Clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.	<b>VI: Clima Organizacional</b> define el clima organizacional al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. (Chiavenato I. , 2009).	<b>Clima Organizacional</b>	- Responsabilidad - Independencia - Poder de Decisión	Encuestas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía individual</li> <li>• Grado de Estructura del puesto</li> </ul>	- Objetivo del Puesto - Métodos de Trabajo	Encuestas
<b>Problemas Secundarios</b> ¿Cómo es el clima organizacional que se presenta en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana?	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar el clima organizacional que se presenta en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.	Existe un buen clima organizacional en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.	<b>VD: Satisfacción Laboral</b> Es el grado de placer o gusto que tiene una persona con respecto a su trabajo, y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento, la oportunidad de mejorar, entre otros). (Robbins & Judge, 2009).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensa</li> </ul>	- Aspectos Económicos - Posibilidad de Promoción	Encuestas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración, Agradecimiento y Apoyo</li> </ul>	- Agradecimiento - Apoyo	Encuestas
¿Cómo es la satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana?	Determinar la satisfacción laboral que se presenta en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.	Existe una buena satisfacción laboral en los trabajadores de la cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana.	<b>VD: Satisfacción Laboral</b> Es el grado de placer o gusto que tiene una persona con respecto a su trabajo, y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento, la oportunidad de mejorar, entre otros). (Robbins & Judge, 2009).	<b>Satisfacción Laboral</b>	- Interés intrínseco del Trabajo - Interés en la variedad - Oportunidad de aprendizaje	Encuestas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el Trabajo</li> </ul>	- Aspecto cualitativo con el sueldo - Equidad respecto al método de distribución	Encuestas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el Salario</li> </ul>	- Aspecto cualitativo con el sueldo - Equidad respecto al método de distribución	Encuestas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con las Promociones</li> </ul>	- Satisfacción de la promoción - Oportunidades de formación	Encuestas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el Reconocimiento</li> </ul>	- Elogios - Criticas - Congruencias	Encuestas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con los Beneficios</li> </ul>	- Beneficios personales - Beneficios familiares - Beneficios sociales	Encuestas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con las Condiciones de Trabajo</li> </ul>	- Horario - Descanso - Diseño de puesto - Temperatura	Encuestas

Apéndice N° 02 Cuestionario

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL**

**Instrumento:** La siguiente Encuesta tiene como objetivo medir “El Clima Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de servicios especiales Educoop de Lima Metropolitana”.

Tiempo laborando en la Empresa: .....Edad: .....Sexo: .....  
 Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- **Totalmente de Acuerdo**      **TA**
- **De acuerdo**                      **A**
- **Indeciso**                              **I**
- **En desacuerdo**                      **D**
- **Totalmente en desacuerdo**      **TD**

N°	Ítems	TA	A	I	D	TD
<b>Variable: Clima Organizacional</b>						
<b>Autonomía individual</b>						
1	Considera que el nivel de responsabilidad es adecuada en los trabajadores					
2	Percibe un grado de independencia en su puesto de trabajo					
3	Se toma en cuenta los aportes del trabajador en las decisiones del área					
<b>Grado de Estructura del puesto</b>						
4	El puesto de trabajo cuenta con objetivos claros, concisos y concretos					
5	Considera que los métodos de trabajo son adecuadas					
<b>Recompensa</b>						
6	La retribución salarial es equitativa a las labores del puesto de trabajo					
7	Considera que su esfuerzo en el trabajo lo llevará a un mejor puesto					
<b>Consideración, Agradecimiento y Apoyo</b>						

8	Sus jefes reconocen y agradecen su iniciativa y desempeño en el trabajo						
9	Sus jefes brindan apoyo en la labor que realizan						
<b>Variable: Satisfacción Laboral</b>							
<b>Satisfacción con el Trabajo</b>							
10	Se siente satisfecho, en forma general, con la labor que realizas en la empresa						
11	Se le permite rotar de puestos y así conocer otras áreas						
12	La empresa brinda capacitaciones u otras formas de aprendizaje adecuadas a su personal						
<b>Satisfacción con el Salario</b>							
13	Los sueldos justifican las labores que realiza						
14	La política de sueldos y salarios es conocida y aceptada por todos						
<b>Satisfacción con las Promociones</b>							
15	Las promociones que ofrece la empresa son satisfactorias						
16	La empresa brinda oportunidades de formación para sus trabajadores						
<b>Satisfacción con el Reconocimiento</b>							
17	Usted recibe elogios en cuanto a su labor o aporte extraordinaria por parte de la empresa						
18	Usted considera que las críticas de parte de tu jefe son constructivas						
19	Son congruentes las acciones en materia de reconocimiento y las políticas de recursos humanos						
<b>Satisfacción con los Beneficios</b>							
20	Los beneficios que brinda la empresa son individualmente establecidos.						
21	Se considera adecuados beneficios familiares para tranquilidad de los trabajadores						
22	La empresa brinda beneficios sociales apropiados para la comunidad						
<b>Satisfacción con las Condiciones de Trabajo</b>							

<b>23</b>	El horario en el trabajo es congruente con los objetivos del puesto					
<b>24</b>	Considera que la empresa brinda los descansos suficientes para mejorar la productividad					
<b>25</b>	El diseño de puesto de trabajo considera las metas organizacionales					
<b>26</b>	Las condiciones ambientales son apropiadas para el puesto de trabajo					

**Apéndice N° 03 Solicitud de Permiso para realizar trabajo de investigación**

**SOLICITO:** Permiso para realizar trabajo  
de Investigación

**Sr.**

**Alejandro Apaza Retamoso**

**Gerente General de la Cooperativa de Servicios Especiales – Educoop**

Yo, Díaz Romero Hilda Milagros, identificada con DNI. 41111690, con código de Alumno n° 201013068, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera de Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma, solicito a Ud. Permiso para realizar un trabajo de Investigación en su institución sobre **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS ESPECIALES - EDUCOOP”** para optar el grado de Licenciatura en Administración y Gerencia.

Cooperativa de Servicios Especiales  
**EduCoop**  
  
TOMAS ALEJANDRO APAZA RETAMOSO  
Gerente General

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 13 de diciembre del 2016



**Díaz Romero Hilda Milagros**

DNI N° 41111690