



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los
trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones,
Independencia, Lima, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

DAVILA PAUCAR, MARILYN XENIA

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2017

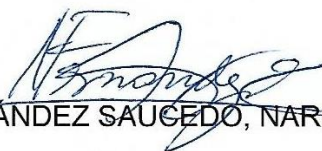
PÁGINA DEL JURADO



Dr. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR
Presidente



Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO
Secretario



Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS por brindarme sabiduría y fuerza para creer que lo que parecía imposible fue posible.

A mi madre, Bertha Paucar Carrillo, por enseñarme valores, por darme el ejemplo de seguir adelante; a mi hermana y sobrinos por haber confiado en mí y ser la motivación en el desarrollo personal y profesional para poder concluir un peldaño más en mi vida con satisfacción.

AGRADECIMIENTO

A mis amigos y a mi asesor el Dr. Narciso Fernández Saucedo por compartir sus conocimientos, brindarme el apoyo en cuanto al proceso de esta investigación, para poder lograr la meta de culminación satisfactoria de mi tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Marilyn Xenia Davila Paucar con DNI N° 46182428, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017



Marilyn Xenia Davila Paucar

DNI° 46182428

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones (Independencia, Lima, 2017)”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.



Marilyn Xenia Davila Paucar

DNI° 46182428

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad Problemática	9
1.2 Trabajos previos	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del problema	21
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Objetivo	23
1.7 Hipótesis	23
II. MÉTODO	25
2.1 Enfoque	25
2.2 Nivel de Investigación	25
2.3 Tipo de Investigación	25
2.4 Diseño de investigación	25
2.5 Variables, Operacionalización	26
2.6 Población y muestra	28
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.8 Método de análisis de datos	30
2.9 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
VIII. ANEXOS	54
✓ Instrumento	
✓ Base de datos	
✓ Validación del instrumento	
✓ Matriz de consistencia	
✓ Turnitin	

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017). La población estuvo conformado por 30 trabajadores, siendo la muestra censal, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta utilizando el instrumento cuestionario, los datos fueron procesados en el programa estadístico IBM SPSS 22, donde resulto que si existe relación positiva muy fuerte entre las variables Clima organizacional y la Satisfacción laboral.

La principal conclusión demostró que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones de liderazgo, comunicación, motivación se relacionaban significativamente con la satisfacción Laboral de los trabajadores. Sin embargo se requiere mejorar considerablemente la comunicación y la motivación en la empresa.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

ABSTRAC

The purpose of the research was to determine the relationship between climate and organization with the satisfaction of employees in the telecommunications company VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017). The population consisted of 30 workers, being the census sample, the data were processed in the statistical program of IBM SPSS 22, where it turns out that there is a positive relationship between us organizational climate variables and job satisfaction.

The main conclusion showed that the organizational climate is related to the job satisfaction of the workers. At the level of the specific hypotheses it was found that Leadership, communication, and motivation relationships were significantly related to the workers' satisfaction. However, communication and motivation in the company must be considerably improved.

Keyword: Organizational Climate, Job Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un elemento al que todo trabajador está sometido, podemos decir que toda organización se distingue de otra y ninguna es igual a otra, ya que cada trabajador hace la diferencia de este clima organizacional a través del comportamiento y la interacción con la misma empresa.

La satisfacción laboral es el modo o ánimo habitual de un trabajador hacia su trabajo. El trabajo de una persona no solo consiste en escribir, digitar, archivar documentación o esperar a un cliente, requiere tener una buena comunicación con sus compañeros y jefes, de seguir los reglamentos y hábitos de cada organización, es efectuar modos de efectividad y desempeño a situaciones laborales que no son las ideales.

Día a día el clima organizacional como la satisfacción laboral, atraen en la actualidad más la atención de los empresarios, donde ven que la captación de cada trabajador es de acuerdo al ambiente físico donde se desarrollan y de cómo intervienen o influyen en cada uno de ellos sea de modo positivo o negativo para la realización de sus labores.

1.1. Realidad problemática

En la actualidad subsistimos en un mundo globalizado lleno de competencias con referencia a aspectos laborales, las empresas buscan personal dispuesto a nuevos cambios, que contribuyan con nuevos conocimientos y que estos estén actualizados constantemente en la labor que realicen o vayan a realizar, sin embargo no se dan cuenta que todas estas cualidades deben ir la mano con un buen liderazgo, motivación, reconocimiento, etc. si no se verán reflejadas con conflictos. Causando ausentismo, deficiencia del servicio, renuncias excesivas del personal, e inclusive problemas disciplinarios. Ocasionando que el clima organizacional se vuelva cada vez más pesado. (Grieves, 2003).

Por ello, las organizaciones desde la década de los 30 están reconociendo la importancia de aportar cada vez más en la satisfacción laboral, es decir el capital

humano para tener una mejor producción y ser más competentes ante otras organizaciones nacionales e internacionales, viendo el bienestar de sus trabajadores. Como el Great Place to Work en el Perú, donde destaco la primera lista de las mejores empresas en el año 2003 en “El comercio”. (Great, 2013)

Asimismo, en la parte local se encuentran distintas investigaciones, artículos y tesis que muestran la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral, donde se explica que el clima organización establece el comportamiento de los trabajadores y positivamente en la satisfacción del personal.

El panorama es determinar el clima organización y la satisfacción laboral de la empresa VP MOBILE S.A.C., debido a que se ha ido observando que la empresa no brinda importancia al clima organizacional y a la satisfacción laboral, puesto que los trabajadores no se encuentran contentos en el ambiente que desenvuelven su trabajo, logrando una insatisfacción. Por ello los responsables de la empresa no se encuentran convencidos de mantenerlos satisfechos y así lograr un buen rendimiento si se garantiza un clima organizacional adecuado.

Por consiguiente, se realizó la presente investigación para conocer si hay alguna relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales:

Díaz (2014), en España, realizó la siguiente investigación titulada “Investigación sobre clima y satisfacción laboral en el departamento online de una empresa en creación”. Fue desarrollada para obtener la licenciatura en Pedagogía. El objeto de este proyecto fue comprender la satisfacción laboral en el departamento online en una organización en formación. Para ello se necesitó la técnica de la encuesta para poder analizar los datos obtenidos. Debido a esta investigación se puede saber cuál es la dinámica laboral utilizada en la empresa, también se concluyó que existe un buen clima laboral porque la gran cantidad de encuestados se siente satisfechos de laborar en la organización. (pág. 15)

Jiménez A. (2004), en Costa Rica, estudió: “Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, en los Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños”. El objetivo del siguiente estudio fue definir qué elementos interviene en la satisfacción laboral del clima organizacional en los empleados en el Hospital Nacional de niños en el área de Cuidados Intensivos Neonatales. Sin embargo en el estudio se efectuó un cuestionario y una entrevista a 44 personas conformado por supervisores, auxiliares y mismos profesionales de enfermería, al finalizar el estudio se concluyó que los factores principales eran comunicación, reciprocidad, liderazgo y motivación los cuales influyen directamente con la clima organizacional y en las recomendaciones piden mayor comunicación, mejoras en las escenarios físicos, más capacitaciones para un mejor rendimiento e inclusive equidad para futuros ascensos y por último incentivos para su satisfacción laboral”.(pág. 12)

Rodríguez A. (2008) realizó el estudio: “Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena”. El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral ayudan significativamente al desempeño laboral y a sus dimensiones específicas. Su encuesta fue realizada a 96 colaboradores los cuales lo desarrollaron en forma individual y en un solo periodo aplicando los cuestionarios de Litwing y Stringer (1989). Donde se concluyó en el resultado que si hay relación entre los factores clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño. Donde el resultado demostró que hay una relación del clima que ve el comportamiento de los empleados y las condiciones de trabajo de cada uno de ellos; la satisfacción ve el rendimiento y la productividad, y el desempeño da el resultado de los dos”. (pág. 219-234)

1.2.2. Antecedentes Nacionales:

Castillo (2014), realizó una investigación: “Clima organizacional, motivación Intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos

de una empresa privada, en la PUCP". El propósito fue estudiar las relaciones que hay entre los elementos clima, motivación y satisfacción como lo indica el título, el objetivo fue observar que tanto influyen los niveles de jerarquía en cuanto los altos y bajos cargos del cual evaluaron a cien empleados entre las edades: 25 a 40 años de edad, estos de diferentes niveles jerárquicos como ya lo había mencionado anteriormente, los resultados fueron una posición positiva entre las variables que se querían estudiar "clima, motivación intrínseca, y satisfacción laboral". Concluyendo al final del estudio que si existen diferencias entre los niveles jerárquicos pero no son extremas. (pág. 72)

Palma S. (2002), investigó: "Motivación y clima organizacional en trabajadores de entidades universitarias". La investigación tuvo como objetivo: Describir y comparar las características de Motivación y Clima organizacional en el personal de entidades universitarias de gestión particular en relación al sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicio, donde tomaron como muestra a 473 empleados de full time, docentes y trabajadores administrativos internos de tres universidades privadas de Lima. Luego de haber efectuado las encuestas ingresaron los datos con el programa SPSS. Donde los resultados de las variables motivación y clima organizacional indicaron un nivel medio. Pero fueron divididas por qué los empleados de más de 5 años sentían que no tenían una motivación de la empresa hacia su persona y en cuanto el clima organizacional el resultado brindo que no había diferencia entre los empleados. Lo que recomendaron al finalizar el estudio la investigadora resaltó que es necesario capacitar a los jefes directos para un mejor manejo de toma de decisiones y reformar un mejor sistema de motivación para un mejor rendimiento. Al final se concluyó en que resalta la necesidad de una mejora en cuanto adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional. (pág. 8)

Vargas (2015), elaboró una investigación: "Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la Instituto de Educación Sara Antonieta Bullón – Lambayeque, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Cuyo objetivo es determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque. Para cumplir con el

propósito se realizó una encuesta en la escala de Likert, a un total de 87 trabajadores. Donde concluyeron que el personal se sentía poco satisfecho en su organización por la falta de responsabilidad y el ausentismo de monitoreo. Donde recomendaron entre lo principal planificación y organización para que puedan influir, inspirar e inclusive movilizar a los miembros en la conducción de las metas y objetivos lo cual los ayudará a una mejor toma de decisiones”. (pág. 67)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima Organizacional

El clima organizacional lo tiene cada organización esta es creada o conformada por cada integrante de esta, a pesar que cada organización tiene un clima organizacional ninguna es igual a otra por que todos los integrantes tienen diferentes características en el desarrollo interno de su empresa, sin embargo el clima nos ayudará a ver lo negativo y positivo que tiene una organización para poder mejorar.

Sandoval (2009), define al clima organizacional: “Es todo lo que contribuye al comportamiento y el desempeño de los trabajadores, se dice que son directamente la infraestructura, el tipo de liderazgo, la motivación, las recompensas, la comunicación y otros donde todo trabajador observa y vive cotidianamente”.

Llaneza (2009), define: “El Clima organizacional es la opinión que tiene cada integrante sobre los distintos factores de la cultura de la organización en la cual se desarrollan laboralmente. Sí se observan acontecimientos negativos en dicha organización se pueden desencadenar una serie de estrés. La clave del anticipo de estas actitudes se ven reflejadas en el comportamiento de cada integrante no en el resultado de las condiciones de trabajo donde se encuentren, por ello depende las características de la persona y de la organización”.

Chiavenato I. (2009), define: “Esto enfoca a cada característica que tienen las organizaciones y que repercuten en la conducta de los trabajadores, esto es el resultado de un conjunto de agentes del método organizacional y las preferencias que causan la motivación que se derivan en una conducta que tienen efectos acerca de la organización”.

Teoría del clima organizacional

Brunet, (2011) menciona: La teoría de sistemas Likert, que una fracción del desenvolvimiento de los trabajadores es ocasionado, por la actuación administrativa y también a las condiciones organizacionales que éstos observan y, que otra parte puede ser por los valores, informaciones, capacidades y percepciones. Dice a su vez que la actitud del trabajador ante una situación funciona de acuerdo a la perspectiva que tiene de esta. La percepción es la que estipula el comportamiento que tomará el trabajador. Si es que esta influye.

Pintado (2011) menciona que el clima organizacional está orientado a las variables de ambientales internas que perjudican la conducta de los trabajadores de la organización, su cercanía a esta variable es a través de la captación de cada trabajador hacia ellas como por ejemplo las siguientes variables:

Ambientes físicos y estructurales: Material, maquinaria, espacio físico, instalación, capacidad de la empresa, estructura formal de directivos, etc.

Ambiente social: el compañerismo, los conflictos interpersonales y/o departamentos.

Personales: aptitud, actitud, motivación, interés, etc.

Propias del comportamiento organizacional: satisfacción laboral, producción, estrés, etc.

Estas variables conforman el clima de las organizaciones, a través de la opinión de los mismos trabajadores. (pág. 315)

Tipos del clima organizacional

Clima autoritario: Autoritarismo Explotador.- En este clima la mayoría de las decisiones generalmente son tomadas por los jefes de la organización debido a que no tiene la confianza a sus subordinados. Los subordinados se encuentran

dentro de un ambiente de miedo, amenazas y rara vez son recompensados. (Sistema I)

Clima autoritario: Autoritarismo Paternalista.- Es donde los superiores tiene confianza comprensible ante sus subordinados. Acá las decisiones casi siempre las toman sus superiores, pero rara vez se toman por los trabajadores de bajo rango. Los métodos más comunes para motivar a un trabajador algunas veces son los castigos y recompensas. (Sistema II)

Clima participativo: Consultivo.- La superiores crean un clima de participación donde confían en sus subordinados. Generalmente los jefes toman las decisiones pero también permiten a sus trabajadores tomar decisiones. En cuanto a la comunicación siempre es de los superiores hacia sus subordinados. En este tipo de clima la motivación también se da con recompensas y castigos pero ocasionales con la finalidad de satisfacer necesidades y ver una mejora de la organización. (Sistema III)

Clima participativo: Participativo en grupo.- Los superiores tienen confianza en sus trabajadores. En la empresa las decisiones son distribuidas entre todos. La comunicación es de los superiores a sus subordinados, como de los subordinados a los superiores. A los trabajadores se les motiva con su participación, donde se ve reflejado en su rendimiento y mejoramiento en su actividad laborales. Todos los superiores como los subordinados forman un equipo de trabajo para conseguir una meta en común que la organización establezca. (Sistema IV)

De acuerdo a la teoría de la Likert, los sistemas I y II pertenecerían a un clima cerrado es decir a una organización rígida y burocrática donde denotara la insatisfacción de los trabajadores, mientras que los sistemas III y IV, pertenecerían a un clima abierto donde este es dinámico, procura alcanzar sus metas satisfaciendo también las necesidades de sus trabajadores.

Características del clima organizacional

Pintado, (2011) nos dice que se caracteriza por:

El clima guarda relación con el medio laboral están son definidas por las variables.

El clima organizacional es perjudicado con las actitudes y el comportamiento de cada integrante de la organización.

La falta de apoyo y constante rotación puede ser señal de un clima organizacional malo. La ineficiencia para relacionarse, la falta de control, el desinterés, el abandono de personal, la desmotivación entre otros ocasiona un auto conflicto.

El cambio en el clima organizacional se puede dar siempre y cuando haya más de una variable para que el cambio sea casi indefinido y logre una estabilidad en el clima.

Dimensiones

Liderazgo:

Es la influencia que tiene una persona hacia otras (grupo de personas) en una situación dada; dirige y motiva a trabajar para llegar a sus objetivos trazados mediante la comunicación. (Chiavenato, 1993)

Comunicación:

Es el proceso de intercambio que se da entre personas en un momento determinado para compartir ideas o información que sean comprensibles entre ambos. (Chiavenato, 2009)

Motivación:

Es el resultado que tiene una persona y la situación donde se encuentre de esto dependerá si la persona se motivara o no en cuanto a la interacción de estos dos. (Persona y situación). (Chiavenato, 2009)

1.3.2. Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral es un estado emocional es decir es el resultado de percepción que tiene cada persona en cuanto a una situación o ambiente, esta sin embargo va depender de como lo tome cada persona no es algo concreto, ya que todos tienen diferentes actitudes ante una situación laboral, estudio, etc.

Según Villagra (2007), define: “Hay factores que esclarecen la satisfacción o insatisfacción en un lugar de labor y estos son superficiales al trabajador, como los incentivos, la infraestructura de la empresa, los beneficios, etc”. (p.181)

Por dicha razón las empresas deben reconocer las necesidades que requieren sus trabajadores, retroalimentándolos de forma positiva para mejorar en productividad, desempeño y otros.

Teorías de la satisfacción laboral

Arbaiza, L (2010) menciona que estas teorías tienen una pequeña relación con las teorías motivacionales, describiremos brevemente solo las más distinguidas:

Teoría de March y Simón (1958).- La motivación es la búsqueda para restituir y reparar una insatisfacción que surgió de un estado de descontento esta puede ser de una persona, un grupo u organización. Los autores expresan que hay reciprocidad en cuanto a las recompensas y satisfacción en el trabajo es decir si se le brinda más recompensas a los trabajadores estos tendrán mayor satisfacción en el trabajo y esto serán inspirados a realizar sus actividades laborales. Pero también explican que si hay más aspiración se dará menor satisfacción. En cuanto a lo anterior expresado la satisfacción del trabajador se puede expresar con su nivel de rendimiento laboral. La teoría resalta la importancia de la “teoría de las expectativas” planteada por Vroom. De igual manera, es importante recalcar que los procesos de gestión de RR.HH en las empresas tienen que especificar cada objetivo en los cuales se basará la obtención de las recompensas por parte de los trabajadores. (pág.184)

Teoría X/Y, fue planteada por McGregor (1960) sostenía que los integrantes de una organización se encuentran más satisfechos cuando este tiene una mayor libertad y comprensión en su clima organizacional basada en un liderazgo más participativo y sin limitaciones. El autor distinguía entre dos teorías:

Teoría X: Dice que se debe obligar y controlar a las personas que les desagrada el trabajo para poder llegar al objetivo o meta.

Teoría Y: Dice que cada persona tiene un interés propio en sus actividades laborales y desean intervenir por su propia decisión.

McGregor (1960).- Nos recomienda que la teoría Y debería ser tomada por todas las empresas sin excepción. Donde el autor ha notado que las satisfacciones primordiales en cuanto al trabajo de las personas, se ven reflejadas en sus actividades laborales a causa de su motivación propia. (pp.184 - 185).

Estos, autores sustentan que la satisfacción de acuerdo a lo anteriormente expresado no determinan una relación en si con las recompensas, sino más bien que los trabajadores consideran que es justo y que no, y de cómo se sienten en cuanto a sus labores brindadas. Dicho esto un trabajador se siente satisfecho si recibe una recompensa así sea pequeña siempre y cuando él o ella sienta que es lo justo recibir de acuerdo a su labor realizado. (pp.185 – 186).

Fuentes de satisfacción en el puesto

Arbaiza (2010) dice que: La satisfacción en el puesto es el efecto o sensibilidad que plasma un trabajador en la realización de funciones. Existen diferentes factores para la satisfacción o insatisfacción de una persona en su puesto de labores. (pág.183)

Luthans (2008) dice: Hay varios elementos que intervienen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, un estudio descubrió que si los campos de especialidad de estudiantes universitarios coincidían con sus empleos, dicha correspondencia predecía la satisfacción laboral subsiguiente. Sin embargo, las influencias y principales se resumen junto con las cinco dimensiones.

- a) El mismo trabajo.- Este es una de las fuentes más importantes en cuanto a satisfacción laboral. Importante porque se descubrió en el transcurso del tiempo

que el ingrediente importante y resaltante es un empleo satisfactorio esto claro resultados de las encuestas realizadas, también en estas mismas encuestas descubrieron que un desarrollo de carrera era importante para los trabajadores tanto para mayores de edad como para jóvenes.(p.142)

- b) El pago.- Se considera que el sueldo es un elemento complicado ante una satisfacción laboral debido que para algunos toman como un apoyo al dinero para satisfacer sus necesidades básicas y también nos dice que es la observación que tienen los otros niveles superiores. Es decir que muchos trabajadores creen que el sueldo que se les brinda es por el esfuerzo o de cómo ven sus superiores la contribución que brinda a la empresa. (p.143)
- c) Oportunidades de promoción.- Estas tienen un favoritismo ante la satisfacción laboral, porque se dan de diferentes maneras y recompensadas es decir por niveles. Por ejemplo, estas pueden ser subiendo de cargo a los trabajadores sea por su desempeño o por el tiempo que llevan en la empresa las cuales no son de igual satisfacción o también puede ser aumentando su salario por el cargo con un porcentaje de 10% a los bajos cargos y un 20% a los mas rango. Estas diferencias explican claramente por qué las promociones de los jefes son más satisfactorias que de los niveles más bajos en cuanto cargos en las organizaciones. Del mismo modo, en los últimos años, con el apalancamiento de las organizaciones y las estrategias de delegación de autoridad que lo acompañan, la promoción, en el sentido tradicional por la escala corporativa jerárquica del éxito, ya no está disponibles como antes. Los trabajadores que operan en el nuevo paradigma, saben que las promociones usuales ya no están disponibles, pero tampoco son deseadas. Pero en la actualidad lo que resalta y muchos lo toman más importante que una promoción de oportunidad son las oportunidades de experiencias e incremento intelectual con un ambiente de trabajo positivo. (p.143)
- d) Grupo de trabajo.- El clima de un grupo de trabajo o equipo de trabajo tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los estudios dicen que hay integrantes de equipos, amigables y cooperativos que ayudan a poder integrarse fácilmente a trabajadores independientes y así poder lograr una mejor satisfacción en ellos. También se refiere que un buen grupo o un grupo más unido muchas veces brindan más apoyo y más bienestar a sus integrantes haciendo este trabajo

más agradable. Sin embargo también refieren que este elemento no es el primordial para que todo sea satisfacción laboral porque no siempre es fácil llevarse con todas las personas por diferentes caracteres, y esto si produciría una satisfacción laboral negativa. Además, la investigación realizada a través de las culturas indica que si los miembros se resisten a los equipos en general y a los equipos auto dirigidos en particular, se sentirán menos satisfechos que si aceptaran formar parte de ellos. (p.144)

- e) Condiciones de trabajo.- Estas hacen una participación moderada en cuanto a satisfacción laboral si las condiciones son buenas el personal se sentirá más a gusto en la elaboración de sus actividades a realizar como por ejemplo tener los materiales adecuados para su elaborar sus actividades, el ambiente limpio y amplio estos servirán de gran satisfacción para los trabajadores, pero si vemos un ambiente con deficiencias donde haya mucho ruido, el ambiente este repleto sin espacio y caluroso para realizar sus actividades encomendadas esta causara una insatisfacción laboral. Se puede decir que las condiciones de trabajo tiene similitud con el grupo de trabajo en cuanto a satisfacción laboral si esta es buena puede lograr o no una satisfacción laboral pero si es mala es probable que si la habrá. (p.144)

Dimensiones

Trabajo en equipo:

Son un grupo serio y responsable, integrado por personas con habilidades complementarias que desean lograr una meta con un propósito en común. Ellos pueden aportan ideas, conocimientos, informaciones y/o experiencias desde su punto de vista para poder tomar acciones en sus metas siendo todos sin excepción responsables su método de trabajo y desempeño. (Chiavenato, 2008)

Condiciones de trabajo:

Son las características implican a realizar trabajo por ejemplo: capacitaciones, prestaciones (vacaciones, utilidades, etc.) tiempo (horarios de trabajo, descansos), ingreso (formas de pagos), seguridad y limpieza (materiales para su desempeño y limpieza del área), bienestar (servicios higiénicos, zona de

descanso, comedor), incentivos y carga de trabajo. (Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramirez, 2009)

Beneficios:

Permiten que una organización pueda brindar una propuesta para los futuros o actuales trabajadores de distintas formas, ya que los sueldos determinados no son suficientes en la actualidad esto quiere decir que un beneficio no solo es efectivo. Por ello se considera que uno de estos pueda ser los beneficios personales; esto no indica que el trabajador crea que su empleo va ser siempre el ideal porque depende de cada trabajador ya que todos perciben su motivación de distintas formas pero si ayudara a que estos beneficios por lo menos puedan satisfacer temporal o prolongado el tiempo de trabajo. Los beneficios a los trabajadores pueden ser variados en cuanto a otorgamiento ya que estable un componente importante de motivación, atracción y retención de los mejores vacantes en el mercado laboral. (Nazario, 2006)

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)?

1.4.2. Problema específico

¿Cuál es la relación del liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)?

¿Cuál es la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)?

¿Cuál es la relación de la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores

en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica:

La presente investigación es de importancia ya que se establecerá la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral que tienen sus trabajadores, por tales razones esta investigación tiene como finalidad determinar y /o conocer la relación entre sus dimensiones para mejorar los procesos que afectan estas variables.

1.5.2. Justificación metodológica:

El estudio por ser de tipo descriptivo correlacional, describirá el clima organizacional con la satisfacción laboral para proponer una estrategia o conocimientos valido o confiable. La justificación metodológica de la investigación se fundamenta en la descripción de las variables y de cada uno de los capítulos contenidos en la investigación, conllevando a un método de estudio descriptivo.

1.5.3. Justificación práctica:

La investigación procura mostrar la existente relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral. Donde el principal recurso de la empresa, son los trabajadores (capital humano).

La investigación permitirá a la empresa a conseguir sus metas de crecimiento, desarrollo y motivación del personal. Es decir, servirá como aporte para la solución de los problemas internos en la empresa, mediante cambios de comunicación, liderazgo, beneficios, condición de trabajo y otros.

Además, será de vital importancia para los objetivos de los directivos, porque va a permitir a la empresa desarrollar cambios para mejorar sus actividades de manera eficiente y efectiva, las cuales ayudarán a tomar los recursos útiles y/o las medidas necesarias para beneficio de la empresa, siempre y cuando la empresa lo considere necesaria y adecuada.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)

1.6.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación del liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)

Identificar la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)

Identificar la relación de la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017).

1.7.2. Hipótesis Específicos

Existe relación del liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C.

Existe relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores

en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C.

Existe relación de la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C.

II. MÉTODO

2.1. Enfoque: Cuantitativo

Este paradigma es el más usado en las ciencias exactas o naturales; según explica

Sampieri (1991: 5), “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”.

2.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptiva - correlacional porque el objetivo es describir los elementos a investigar, de como son y cómo se manifiestan en el periodo del estudio para poder especificar las propiedades importantes donde se medirán y evaluarán los aspectos, dimensiones o componentes.

Carrasco (2005), nos indica que “Es descriptivo porque se analizará en determinado momento las características o rasgos de cualquier fenómeno realizado”

2.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada es aplicada y además guarda relación con la básica, ya que se rige de los avances de la investigación básica y se enriquece con ello. Este tipo de investigación busca conocer para poder construir, ejecutar, actuar y manipular a través de los trabajos previos.

Carrasco (2005), nos indica que “Busca ampliar los conocimientos que ya existen en la actualidad ya que no tiene fines que se apliquen inmediatamente.”

2.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No experimental - transversal, ya que en la investigación nos limitamos a observar las variables sin manipularlas y es de corte transversal porque la recolección de la información la realizaremos en un momento

determinado es decir un único momento.

Baptista (2010), la define como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

2.5. Variables, Operacionalización

2.5.1. Variables

La presente investigación cuenta con dos variables.

Variable 1: Clima Organizacional

Definición conceptual:

Según Llaneza (2009), define: “El Clima organizacional es la opinión que tiene cada integrante sobre los distintos factores de la cultura de la organización en la cual se desarrollan laboralmente. Si se observan acontecimientos negativos en dicha organización se pueden desencadenar una serie de estrés. La clave del anticipo de estas actitudes se ven reflejadas en el comportamiento de cada integrante no en el resultado de las condiciones de trabajo donde se encuentren, por ello depende las características de la persona y de la organización”.

Definición operacional:

La variable clima organizacional será analizado con las siguientes dimensiones: Liderazgo, Comunicación y Motivación.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Según Villagra (2007) hay factores que aclaran la satisfacción o insatisfacción en un lugar de labor y estos son superficiales al trabajador, como los incentivos, la infraestructura de la empresa, los beneficio, etc. (p.181)

Definición operacional:

La variable satisfacción laboral es una variable cualitativa analizada con las

siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, Condiciones de Trabajo y Beneficios.

2.5.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz De Operacionalización De Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: Clima Organizacional	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Control del grupo • Dar estabilidad al grupo • Dirección de grupo para la consecución de metas 	1,2,3	Ordinal
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Ve la opinión, la actitud y el comportamiento • Evalúa los resultados inmediatos de lo que se hace, su eficacia • Comunicación interna 	4,5,6	
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal • Reconocimiento de la aportación • Reconocimiento de la aportación 	7.8.9	
V2: Satisfacción Laboral	Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo en equipo de trabajo • Criterios de éxito • Compañerismo y ayuda 	10,11,12	Ordinal
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Salario adecuado y justo • Políticas de la empresa y de la administración • Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño • Ambiente físico del trabajo 	13,14,15,16	
	Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos salarial • Satisfacción de los beneficios • Reconocimientos • Retribución 	17.18,19,20	

Fuente: Elaboración propia

2.6. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa VP MOBILE S.A.C., del distrito de Independencia correspondiente al año 2017. Los cuales provienen del total del número de trabajadores de la organización, es por ello que el tamaño de la muestra es igual a la población.

Según Hernández, et al. (2010) señala que: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.174).

Desarrollando un censo, al respecto Caballero (2013) define el censo: “Cuando una investigación se recurre a la totalidad de la población de informantes y se pretende obtener todos los datos de los dominios de todas las variables” (p.232).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Validez y confiabilidad

Técnica e instrumento

La técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual recogió información escrita en base a las preguntas desarrolladas, así mismo el instrumento de recolección de la información fue el cuestionario que constó con un total de 20 preguntas, que tienen relación con las dimensiones de cada variable: Clima organizacional y Satisfacción Laboral, lo cual ayudó a obtener toda información necesaria que conduzca el objetivo trazado, con la contribución de los encuestados (Personal contratado de la empresa VP MOBILE S.A.C.).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2008 p.184). “La encuesta integra un conjunto de ítems con alternativas que ayuda establecer la percepción y opinión de una muestra de estudio, así realizar inferencias finales.”

Según Carrasco (2013, p.318). “Los cuestionarios se presentan a los encuestados en una hoja conteniendo una serie de preguntas formulas siendo

estas coherentes, concretas, con claridad, exactitud y objetividad, para que sean contestadas de la misma manera”.

Validación

El instrumento fue sometido a juicios de tres expertos, de la escuela profesional de administración de empresas quienes validaron el instrumento con su respectiva firma, concluyendo como opinión “si cumple”. Dichos expertos son:

Tabla 2: *Validación de expertos*

Experto	Validación
Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable
Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez	Aplicable
MBA. David Fernando Aliaga Correa	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante un trabajo piloto realizado a 30 trabajadores con el estadístico Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al programa estadístico SPSS 22, ya que las alternativas son politómicas tipo escala de Likert. Según Tejedor y Etxeberria (2006) “el estadístico Alfa de Cronbach ayuda a establecer la coherencia interna entre preguntas y respuestas, así medir si es confiable desde el aspecto estadístico” (p.181).

Fiabilidad

Este instrumento fue sometido a la prueba de alfa de Cronbach brindándonos los siguientes resultados de confiabilidad.

Tabla 3:

Resumen de procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla 4:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,801	20

Interpretación:

De acuerdo a lo analizado mediante el programa estadístico de Fiabilidad en la tabla que el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.801, lo cual indica que existe un 80.1% de confiabilidad aplicado al instrumento, lo cual refleja de acuerdo al cuadro un resultado de confiabilidad muy alta según la tabla 5.

Hernández, Fernández, Baptista (2014), se refiere a la confiabilidad como: grado en que el instrumento, aplicada al mismo individuo u objeto, genera resultados consistentes y coherentes. (p.200).

Tabla 5: *Valores de confiabilidad, rangos y magnitudes*

Coeficiente	Relación
0.00 a + / -0.20	Muy baja confiabilidad
-0.20 a 0.40	Baja o ligera confiabilidad
0.40 a 0.60	Moderad confiabilidad
0.60 a 0.80	Marcad confiabilidad
0.80 a 0.90	Muy alta confiabilidad

2.8. Métodos de análisis de datos

El método utilizado en el presente trabajo de investigación es el método hipotético – deductivo, según Ñaupás, et al. (2014) expresa que: “El método hipotético – deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación, propuesto por él” (p.136).

Así mismo se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial, para la presente investigación. El alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento, la prueba de normalidad se calculó por medio de la prueba de Shapiro – Wilk, ya que se cuenta con una población de 30 trabajadores; para determinar si la investigación es paramétrica o no paramétrica y finalmente contrastar las hipótesis donde se utilizó la Prueba de Spearman para determinar el grado de correlación.

2.9. Aspectos éticos

El trabajo de investigación estuvo basado en los principios de la veracidad y honestidad al momento de la búsqueda de antecedentes, citando con claridad los autores mencionados, así mismo en la recolección de datos y el procesamiento de la confiabilidad.

Según el autor Namakforoosh (2006) manifiesta que: El tipo de investigación que realiza el investigador (o administrador) influye a veces directa e indirectamente con el derecho de los seres humanos, su bienestar económico o social, y hasta a veces con la vida personal. [...] El investigador tiene un papel muy importante en el desarrollo del bienestar social” (p.431).

La investigación contiene los conocimientos propios del investigador, haciendo hincapié en el compromiso de la veracidad en el trabajo, cuyo fin es profundizar en temas de gran importancia y realce, donde se logre promover la aplicación de una investigación profunda y veraz.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

3.1.1. Variable 1: Clima organizacional

Tabla 6: V1 Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	12	40,0	40,0	43,3
	ALGUNAS VECES	11	36,7	36,7	80,0
	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

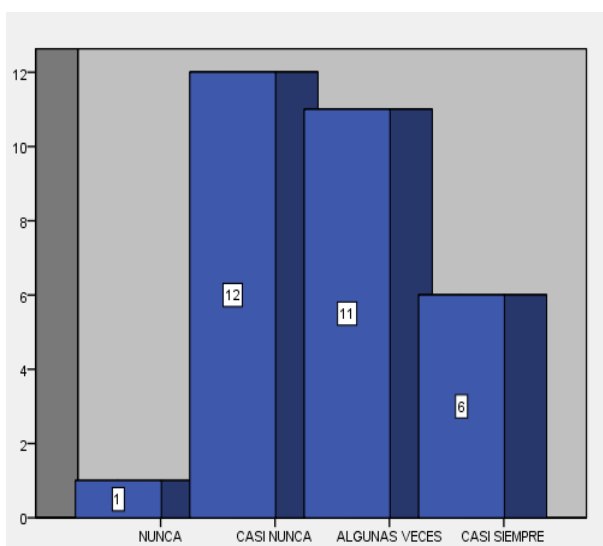


Figura 1: Gráfico de barras

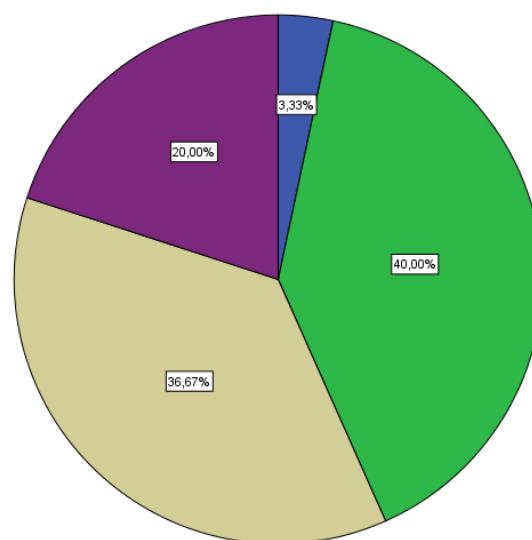


Figura 2: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 6, y figura 1 y 2, se observó que el 40%, el cual representa a 12 trabajadores de la empresa, opinaron que casi nunca están de acuerdo con el clima organizacional en su trabajo, así también el 36,7%, el cual representa a 11 trabajadores opinaron que algunas veces están en acuerdo, mientras que el 20%, el cual representa a 6 trabajadores opinaron casi siempre y por último el 3.3% el cual representa a 1 trabajador nunca está de acuerdo con la variable estudiada en la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO

Tabla 7: Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	ALGUNAS VECES	10	33,3	33,3	43,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	80,0
	SIEMPRE	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

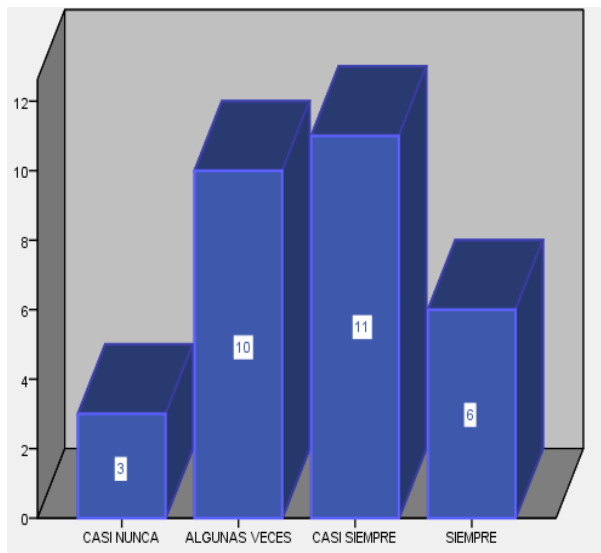


Figura 3: Gráfico de barras

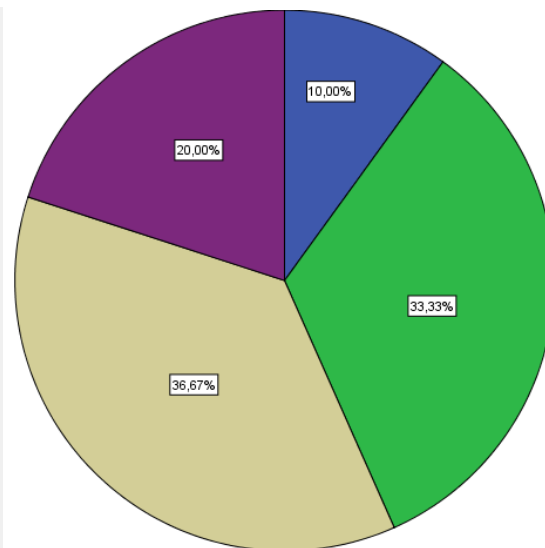


Figura 4: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 7, y figura 3 y 4, se observó que el 36.7%, el cual representa a 11 trabajadores de la empresa, opinaron que casi siempre están de acuerdo con el liderazgo en su trabajo, así también el 33,3%, el cual representa a 10 trabajadores opinaron que algunas veces están en acuerdo, mientras que el 20%, el cual representa a 6 trabajadores opinaron que siempre y por último el 10% el cual representa a 3 trabajadores casi nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN

Tabla 8: *Comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	ALGUNAS VECES	15	50,0	50,0	60,0
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

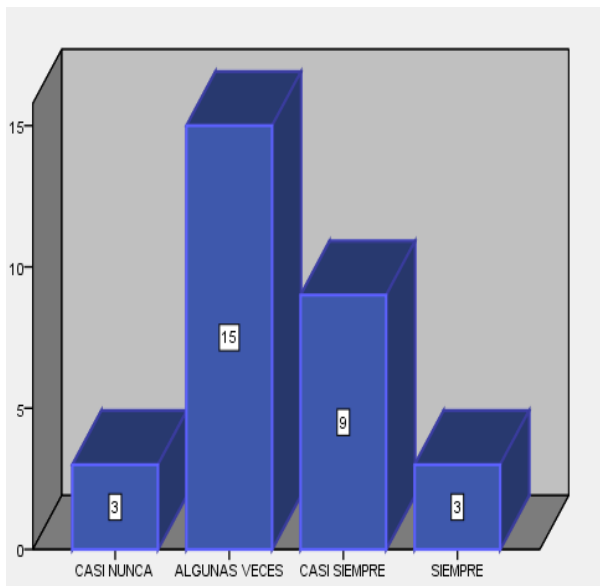


Figura 5: *Gráfico de barras*

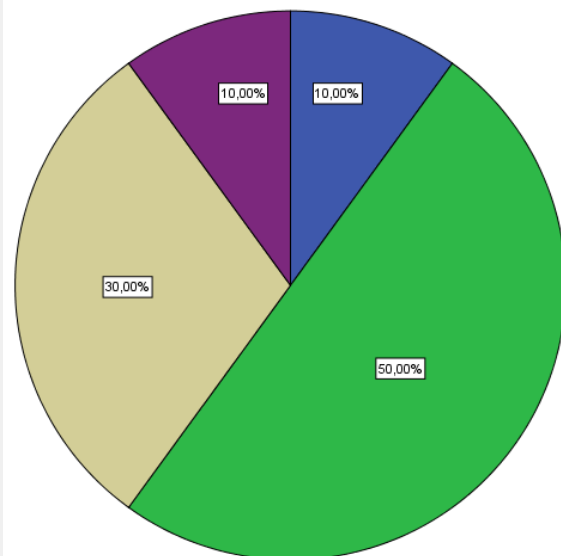


Figura 6: *Diagrama porcentual*

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 8 y figura 5 y 6, se observó que el 50% el cual representa a 15 trabajadores de la empresa, opinaron que algunas veces están de acuerdo con la comunicación en su trabajo, así también el 30%, el cual representa a 9 trabajadores opinaron que casi siempre están en acuerdo, mientras que el 10%, el cual representa a 3 trabajadores opinaron que siempre y por último el 10% el cual representa a 3 trabajadores casi nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN

Tabla 9: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	ALGUNAS VECES	13	43,3	43,3	50,0
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	86,7
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

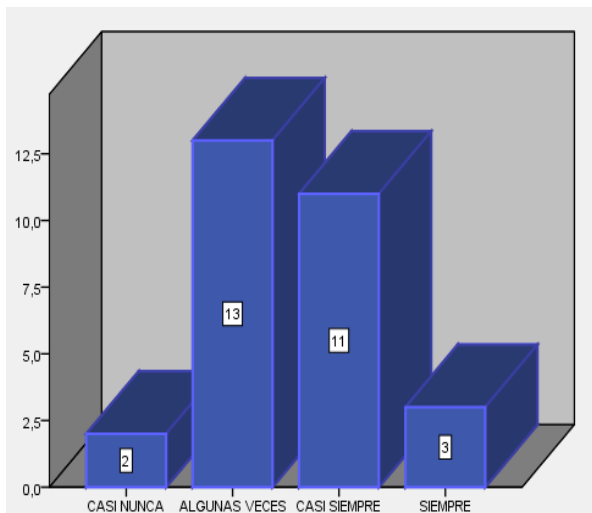


Figura 7: Gráfico de barras

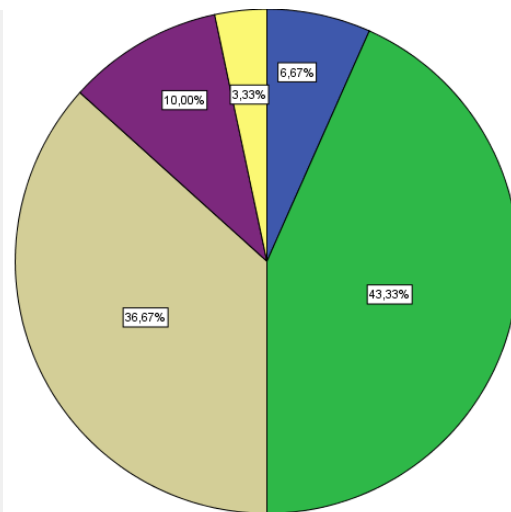


Figura 8: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 9 y figura 7 y 8, se observó que el 43,3% el cual representa a 13 trabajadores de la empresa, opinaron que algunas veces están de acuerdo con la Motivación en su trabajo, así también el 36,7%, el cual representa a 11 trabajadores opinaron que casi siempre están en acuerdo, mientras que el 10%, el cual representa a 3 trabajadores opinaron que siempre y por último el 10% el cual representa a 3 trabajadores casi nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

3.1.2. Variable 2: Satisfacción Laboral

Tabla 10: V2 Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	15	50,0	50,0	60,0
	ALGUNAS VECES	8	26,7	26,7	86,7
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

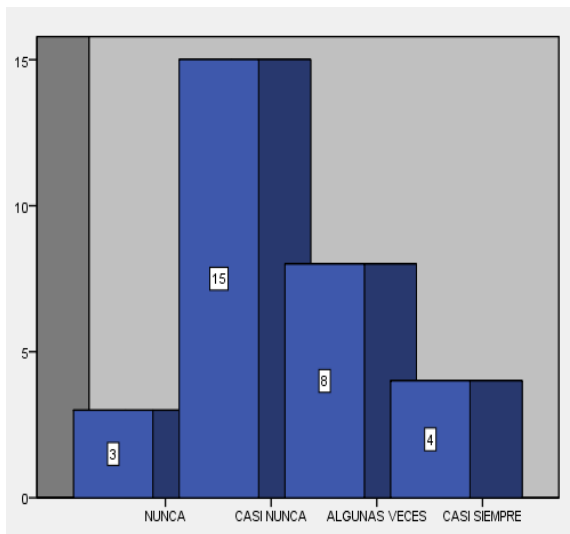


Figura 9: Gráfico de barras

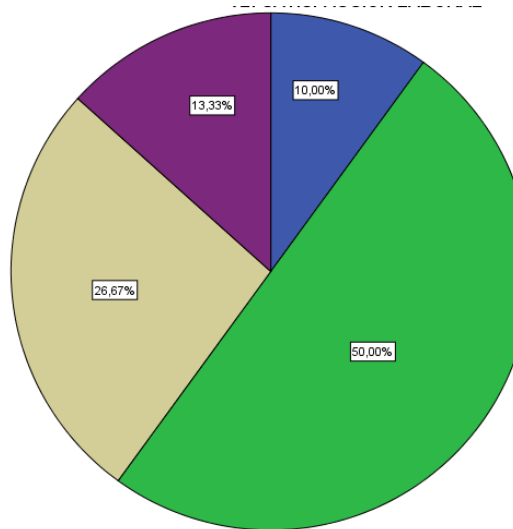


Figura 10: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 10 y figura 9 y 10, se observó que el 50% el cual representa a 15 trabajadores de la empresa, opinaron que casi nunca están de acuerdo con la Satisfacción Laboral en su trabajo, así también el 26,7%, el cual representa a 8 trabajadores opinaron que algunas veces están en acuerdo, mientras que el 13,3%, el cual representa a 4 trabajadores opinaron casi siempre y por último el 10% el cual representa a 3 trabajadores nunca está de acuerdo con la variable estudiada en la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO

Tabla 11: Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	ALGUNAS VECES	15	50,0	50,0	60,0
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

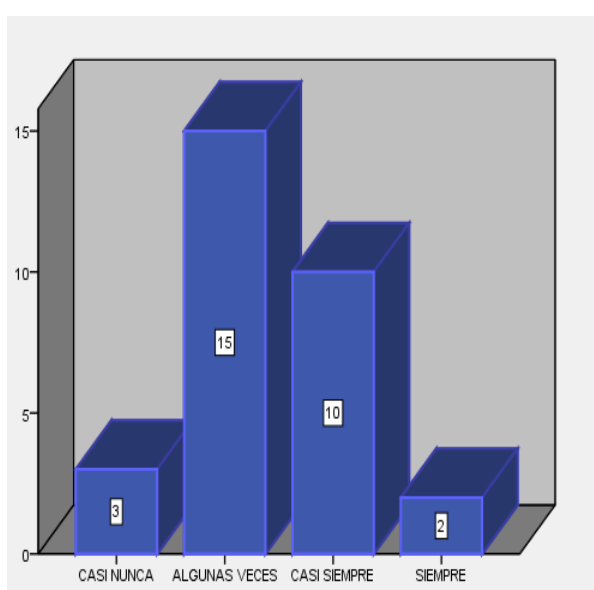


Figura 11: Gráfico de barras

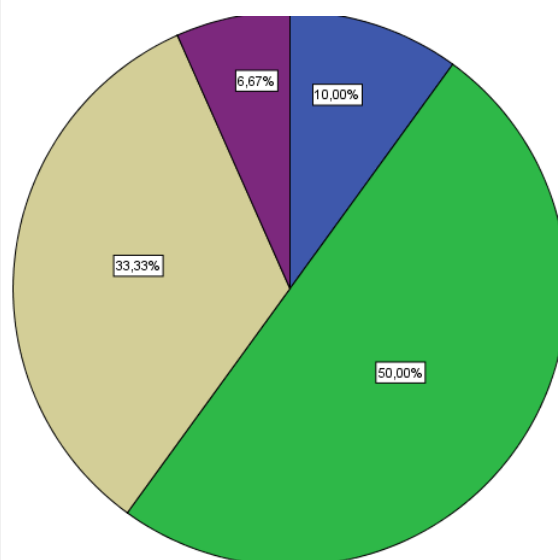


Figura 12: Diagrama porcentual

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 11 y figura 11 y 12, se observó que el 50% el cual representa a 15 trabajadores de la empresa, opinaron que algunas veces están de acuerdo con el trabajo en equipo en su trabajo, así también el 33,3%, el cual representa a 10 trabajadores opinaron que casi siempre están en acuerdo, mientras que el 10%, el cual representa a 3 trabajadores opinaron que casi nunca y por último el 6,7% el cual representa a 2 trabajadores siempre están de acuerdo con la dimensión estudiada en la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

DIMENSIÓN 5: CONDICIONES DE TRABAJO

Tabla 12: *Condiciones de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	26,7
	ALGUNAS VECES	16	53,3	53,3	80,0
	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

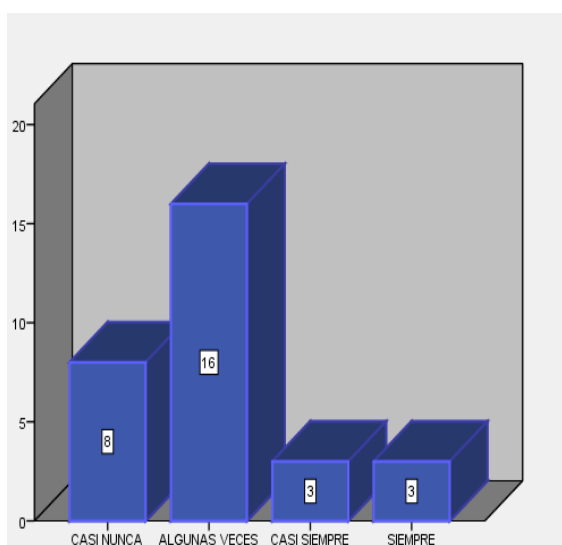


Figura 13: *Gráfico de barras*

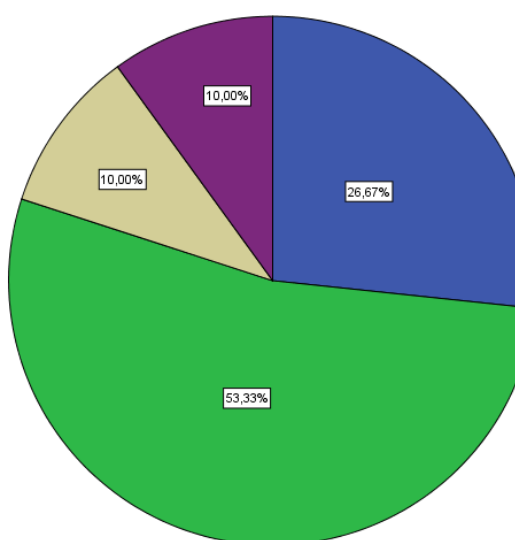


Figura 14: *Diagrama porcentual*

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 12 y figura 13 y 14, se observó que el 53,3% el cual representa a 16 trabajadores de la empresa, opinaron que algunas veces están de acuerdo con las condiciones de trabajo en su trabajo, así también el 26,7%, el cual representa a 8 trabajadores opinaron que casi nunca están en acuerdo, mientras que el 10%, el cual representa a 3 trabajadores opinaron que casi siempre y por último el 10% el cual representa a 3 trabajadores que siempre están de acuerdo con la dimensión estudiada en la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

DIMENSIÓN 6: BENEFICIOS

Tabla 13: *Beneficios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	30,0
	ALGUNAS VECES	14	46,7	46,7	76,7
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

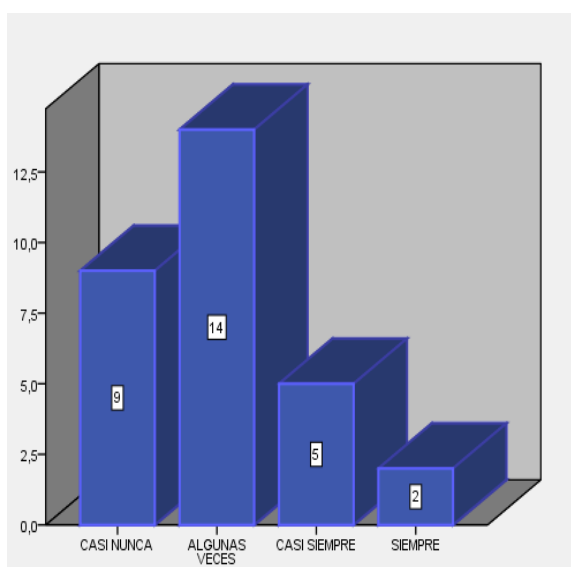


Figura 15: *Gráfico de barras*

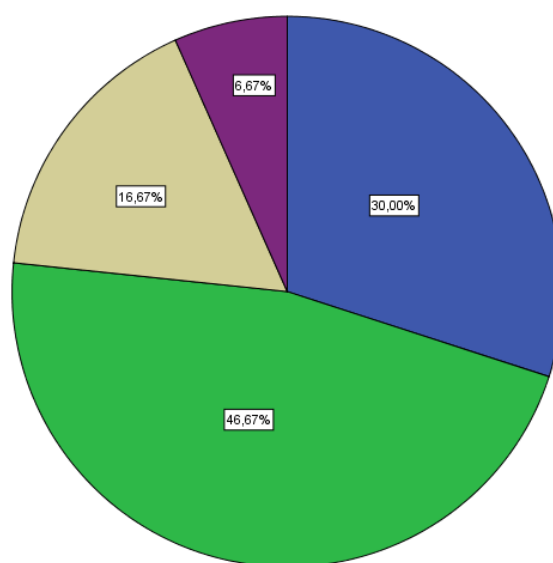


Figura 16: *Diagrama porcentual*

Interpretación:

Según los resultados de la tabla 13 y figura 15 y 16, se observó que el 46,7% el cual representa a 14 trabajadores de la empresa, opinaron que algunas veces están de acuerdo con los beneficios en su trabajo, así también el 30%, el cual representa a 9 trabajadores opinaron que casi nunca están en acuerdo, mientras que el 16,7%, el cual representa a 5 trabajadores opinaron que casi siempre y por último el 6,7% el cual representa a 2 trabajadores siempre están de acuerdo con la dimensión estudiada en la empresa VP MOBILE S.A.C., Independencia, 2017.

3.2. Análisis de resultado inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos de la muestra siguen una distribución normal.

H1: Los datos de la muestra no siguen una distribución normal.

Tabla 14. Prueba de Hipótesis

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernández, et al., 2014, p.305)

Según Hernández (2014) indica que la correlación de Spearman, “son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p. 322).

Tabla 15: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	,094	30	,200*	,976	30	,704
Satisfacción Laboral	,141	30	,134	,917	30	,022

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Cómo podemos observar en la tabla 15 , según la prueba estadística de Shapiro – Wilk por tener una muestra no mayor a 50, se demuestra que la distribución de los datos recolectados es normal, por lo que se ha obtenido la significancia 0,022 para Satisfacción Laboral, es decir que es menor al valor de significancia 0.05 para un nivel de confianza del 95%, Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1) donde los datos de la muestra siguen una distribución no normal. Siendo la investigación No Paramétrica y por lo que se utilizo el estadístico de correlación de Rho de Spearman para la contratación de hipótesis según la tabla 14.

3.2.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

El clima organizacional tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Nula (Ho): El clima organizacional no tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): El clima organizacional tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Tabla 16: Correlaciones

			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla 16 señala la prueba de Rho de Spearman, donde ambas variables

poseen una correlación de ,798** según la tabla 14, lo cual indica que es una correlación positiva muy fuerte, mostrando a las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 < 0.05”, donde rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Especifica N°1

El Liderazgo tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Nula (Ho): El Liderazgo no tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): El Liderazgo tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Tabla 17: Correlaciones

			LIDERAZGO	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla 17 señala la prueba de Rho de Spearman, donde ambas variables poseen una correlación de ,732** según la tabla 14, lo cual indica que es una correlación positiva considerable, mostrando a las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 < 0.05”, donde rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que

existe una relación positiva considerable entre Liderazgo y Satisfacción laboral en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Específica N°2

El Comunicación tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Nula (Ho): El Comunicación no tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): El Comunicación tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Tabla 18: Correlaciones

			COMUNICACION	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla 18 señala la prueba de Rho de Spearman, donde ambas variables poseen una correlación de ,715** según la tabla 14, lo cual indica que es una correlación positiva considerable, mostrando a las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 < 0.05”, donde rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre Comunicación y Satisfacción laboral en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Especifica N°3

El Motivación tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Nula (Ho): El Motivación no tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Hipótesis Alterna (H1): El Motivación tiene relación significativa con la Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

Tabla 19: Correlaciones

			MOTIVACION	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla 19 señala la prueba de Rho de Spearman, donde ambas variables poseen una correlación de ,855** según la tabla 14, lo cual indica que es una correlación positiva muy fuerte, mostrando a las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", donde rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre Motivación y Satisfacción laboral en la empresa VP MOBILE S.A.C, Independencia, Lima, 2017.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación:

Se cumplió el objetivo general, determinando la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017). Los resultados obtenidos muestran una relación positiva muy fuerte entre ambas variables, por ende el objetivo general si queda demostrado.

Dichos resultados tienen coincidencia con la conclusión de la tesis de Díaz (2014) titulada: "Investigación sobre clima y satisfacción laboral en el departamento online de una empresa en creación". Teniendo como objeto, comprender la satisfacción laboral en el departamento online en una organización en formación. Para ello tomaron la técnica de la encuesta para obtener cuál es la dinámica laboral utilizada en la empresa. Donde se concluyó que existe un buen clima laboral porque la gran cantidad de encuestados se siente satisfechos de laborar en la organización.

También, el objetivo específico uno, identificando la relación del Liderazgo con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017). Los resultados obtenidos muestran una relación positiva considerable entre las variables, por ende el objetivo específico uno si queda demostrado.

Dichos resultados tienen coincidencia con la conclusión de la tesis de Vargas (2015), titulada: "Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la Instituto de Educación Sara Antonieta Bullón – Lambayeque, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Teniendo como objetivo, determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque. Se realizo una encuesta en la escala de Likert, a un total de 87 trabajadores. Donde concluyeron que el personal se sentía poco satisfecho en su organización por la falta de responsabilidad y el ausentismo de monitoreo.

Al mismo tiempo, el objetivo específico dos, identificando la relación de la Comunicación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017). Los resultados obtenidos muestran una relación positiva considerable entre las variables, por ende el objetivo específico dos si queda demostrado.

Dichos resultados tienen coincidencia con la conclusión de la tesis de Jiménez A. (2004) titulada: “Factores del Clima Organizacional Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, en los Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños”. Teniendo como objetivo, definir qué elementos interviene en la satisfacción laboral del clima organizacional en los empleados en el Hospital Nacional de niños en el área de Cuidados Intensivos Neonatales. Se efectuó un cuestionario a 44 personas conformado por supervisores, auxiliares y mismos profesionales de enfermería, concluyendo que los factores principales eran comunicación, reciprocidad, liderazgo y motivación los cuales influyen directamente con la clima organizacional y en las recomendaciones piden mayor comunicación, mejoras en las escenarios físicos, más capacitaciones para un mejor rendimiento e inclusive equidad para futuros ascensos y por último incentivos para su satisfacción laboral”

Igualmente el objetivo específico tres, identificando la relación de la Motivación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017). Los resultados obtenidos muestran una relación positiva muy fuerte entre las variables, por ende el objetivo específico tres si queda demostrado.

Dichos resultados tienen coincidencia con la conclusión de la tesis de Castillo (2014), titulada: “Clima organizacional, motivación Intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada, en la PUCP”. Teniendo como objetivo, estudiar las relaciones que hay entre los elementos clima, motivación y satisfacción. Se efectuó una encuesta a cien empleados entre las edades: 25 a 40 años de edad, estos de diferentes niveles jerárquicos, los resultados fueron una posición positiva entre las variables que se

querían estudiar “clima, motivación intrínseca, y satisfacción laboral”. Concluyendo al final del estudio que si existen diferencias entre los niveles jerárquicos pero no son extremas.

V. CONCLUSIONES

5.1. Se determinó que existe relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017); por ende, concluimos que el Clima Organizacional repercute positiva y altamente significativa en la Satisfacción Laboral de los trabajadores donde a entender que el clima laboral no debe ser ignorado por gerentes, ya que son sus propios colaboradores son quienes aportan al crecimiento de la organización.

5.2. Se determinó que existe relación positiva y considerable significativa entre el Liderazgo con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017); por ello se concluye que si hay un buen Liderazgo dentro de una organización está generará una buena satisfacción laboral, involucrando al crecimiento de cada uno de los trabajadores y sobre todo al cumplimiento de los objetivos.

5.3. Se determinó que existe relación positiva y considerable significativa entre la Comunicación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017); por ello se concluye que la Comunicación es importante ya que nos va ayudar a realizar con eficiencia y eficacia las actividades laborales del trabajador alcanzando nuestras metas propuestas en cuanto a la organización y así tener respeto y compromiso entre jefes y trabajadores.

5.4. Se determinó que existe relación positiva y altamente significativa entre la Motivación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017); por ello se concluye que la Motivación impacta en los trabajadores, resaltando que un ambiente agradable y con los recursos necesarios es de gran importancia para la buena gestión de una empresa.

VI. RECOMENDACIONES

En función a los análisis de resultados obtenidos se procede a enunciar algunas recomendaciones:

6.1. El Clima Organizacional debe percibirse como una oportunidad para mantener y mejorar las relaciones entre la empresa y su recurso principal, los trabajadores, con la intención de seguir manteniendo una buena Satisfacción Laboral. Se recomienda realizar una evaluación periódica semestral para ir evaluando como se encuentra el clima organización y la satisfacción laboral en la empresa, y así reforzar, corregir el progreso y desorientación de la organización con su personal.

6.2. Se recomienda que el Liderazgo aplicado dentro de la empresa VP MOBILE S.A.C se siga conservando, es decir mantener un adecuado clima pero a su vez el guía y supervisor de cada área debe ser capacitado para que permita al personal experimentar un crecimiento profesional y tener una mejor satisfacción laboral para que se sientan motivados y valorados, por consiguiente lograr un compromiso con su trabajo y en cada proceso de sus actividades diarias.

6.3. Se recomienda a los responsables, jefes y/o encargados que mejoren sus canales de Comunicación para mejorar y difundir ampliamente la visión, misión, valores corporativos así como la comprensión de metas, objetivos, políticas y estrategias de la empresa con el fin que los trabajadores puedan integrarse, dar aportes de ideas a la empresa sin miedo y los equipos de trabajo tengan buena relación entre sí mismos para llegar todos a un mismo objetivo.

6.4. Se recomienda continuar realizando programas de Motivación como capacitaciones, promoviendo reconociendo a los logros, apoyo con estudios, estimularlos con propiciar ambientes físicos adecuados brindándoles comodidad y buen desenvolvimiento con su espacio, con el fin de mantenerlos consolidados con la empresa, tenerlos más contentos y satisfechos, de esta manera realizarán mejor sus actividades laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Andrés a. Rodríguez M.; Retamal; Lizana; Cornejo. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena*. Obtenido de: http://cepa.utalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf

Arias Jiménez, Milena. (2004). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños*. Obtenido de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las organizaciones*. México.

Castillo (2014). *Tesis: Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*.

Carlos O. Figueroa Pérez. (2014). *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción Laboral en organizaciones estresantes: El caso de la policía de puerto rico*. Obtenido de: http://ut.suagm.edu/sites/default/files/uploads/Centro-Estudios-Doctorales/Tesis_Doctorales/2014/CFigueroa.pdf

Díaz, R. (2014). *Investigación sobre el clima y satisfacción laboral en el departamento online de una empresa en creación*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Málaga, España.

Chiavenato, I (2009). *Comportamiento organizacional. 2da ed.* México, D.F:Mc Graw Hill.

Hernández, Fernandez, & Batista. (2006). *Investigación Descriptiva*.

Hernández, A. (2013). *El liderazgo eficaz, factor determinante para el clima organizacional de las empresas*. (Tesis de licenciatura).Universidad EAN, Colombia

Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista (13ª. Ed.)* España: Editorial LEX NOVA.

McClelland y Litwing (1989). *Estudio de la motivación humana* Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=3fKGr602DTcC&printsec=frontcover&dq=McClelland+y+Litwing+libros&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Palma Carrillo, Sonia. (2002). *Tesis: "Motivación y clima organizacional en trabajadores de entidades universitarias"*.

Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional: teoría y práctica. (7ª. Ed.)*. México: Editorial Prentice-Hall.

Sandoval Caraveo, María del Carmen. (2009) *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional* *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*.

Vargas Pardo. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" Lambayeque*. Obtenido de: tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

CUESTIONARIO PERSONAL DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES VP MOBILE S.A.C. INDEPENDENCIA, LIMA, 2017

Estimado(a):

Estamos realizando un estudio de opinión sobre su situación laboral. Deberás responder con sinceridad las siguientes preguntas.

Edad: _____ Sexo: _____

Indicaciones: Marque una "X" solo en el número que crea que representa su caso en las preguntas dadas. Los valores son los siguientes.

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre.

DIMENSIONES	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Liderazgo	1/ ¿Las responsabilidades del equipo de trabajo son asignadas a una persona específica?	1	2	3	4	5
	2/ ¿La relación de su líder con el equipo de trabajo tienden a ser agradables?	1	2	3	4	5
	3/ ¿Su líder muestra interés por los objetivos y procedimientos para lograr las metas con su equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
Comunicación	4/ ¿Sientes que tus sugerencias y opiniones ante una toma de decisión son escuchadas?	1	2	3	4	5
	5/ ¿Ante un problema, la solución que se produce entre los equipos de trabajo es eficiente?	1	2	3	4	5
	6/ ¿La jefatura cuenta con un plan de comunicación interna?	1	2	3	4	5
Motivación	7/ ¿Considera que usted se ha desarrollado profesionalmente en la empresa?	1	2	3	4	5
	8/ ¿Le dan autoridad para emplear su criterio en el trabajo?	1	2	3	4	5
	9/ ¿Se siente que es un miembro de confianza?	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	10/ ¿Considera que la interacción que se origina en el equipo de trabajo, acepta que sus trabajadores desplieguen su potencial?	1	2	3	4	5
	11/ ¿Considera que mediante el trabajo en equipo se han conseguido nuevas ideas?	1	2	3	4	5
	12/ ¿Siente que su equipo de trabajo permanece una atmosfera amistosa y apoyo mutuo?	1	2	3	4	5
Condiciones de Trabajo	13/ ¿Está satisfecho con el salario recibido?	1	2	3	4	5
	14/ ¿Considera que el horario de trabajo es adecuado?	1	2	3	4	5
	15/ ¿Tiene todas las herramientas que necesita para trabajar y desempeñarse en sus labores asignadas?	1	2	3	4	5
	16/ ¿Las condiciones físicas de trabajo son apropiadas para la realización de sus labores?	1	2	3	4	5
Beneficios	17/ ¿La empresa le da algún tipo de incentivo salarial?	1	2	3	4	5
	18/ ¿Se siente satisfecho por los beneficios que le ofrece la empresa?	1	2	3	4	5
	19/ ¿Considera que su esfuerzo como empleado ante sus labores es valorado?	1	2	3	4	5
	20/ ¿Existe una retribución basada en los resultados de su trabajo realizado?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 2: Base de Datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
2	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	5	4	3	3	2
4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4
6	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3
7	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2
8	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4
9	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3
10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
11	3	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	3	1	1	3	3	3	1	2
12	1	5	5	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2
14	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
15	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2
16	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2
17	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	2	3	3
18	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2
19	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	1	2	3	3	2	3	2	2
20	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3
21	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3
22	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2
23	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2
24	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	1
25	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2
26	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2
27	4	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
28	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2
29	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2
30	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2

base datos tesis

Anexo 3: Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (INDEPENDENCIA, I)

Apellidos y nombres del investigador: DAVILA PAUCAR, MARILYN XENIA

Apellidos y nombres del experto: Dr. COSMIL CASULLO PEDRO


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Clima Organizacional	Liderazgo	Control del grupo	1/ ¿Las responsabilidades del equipo de trabajo son asignadas a una persona específica?	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Da estabilidad al grupo	2/ ¿Las relaciones de su líder con el equipo de trabajo tienden a ser agradables?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación	Dirección de grupo para la consecución de metas	3/ ¿Su líder muestra interés por los objetivos y procedimientos para llegar a las metas con su equipo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ve la opinión, la actitud y el comportamiento	4/ ¿Sientes que tus sugerencias y opiniones ante una toma de decisión son escuchadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evalúa los resultados inmediatos de lo que se hace, su eficacia	5/ ¿Ante un problema, la solución que se produce entre los equipos de trabajo es eficiente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación interna	6/ ¿La jefatura cuenta con un plan de comunicación interna?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Realización personal	7/ ¿Considera que usted se ha desarrollado profesionalmente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimiento de la aportación	8/ ¿Le dan autoridad para emplear su criterio en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Trabajo en equipo	Desarrollo en equipo de trabajo	Reconocimiento de la aportación		9/ ¿Se siente que es un miembro de confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>	
			Criterios de éxito		10/ ¿Considera que la interacción que se produce en el equipo de trabajo, permite que sus integrantes desarrollen su potencial?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Compañerismo y ayuda		Salario adecuado y justo	11/ ¿Considera que mediante el trabajo en equipo se han obtenido nuevas ideas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Políticas de la empresa y de la administración	12/ ¿Siente que su equipo de trabajo permanece una atmósfera amistosa y apoyo mutuo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño	13/ ¿Está satisfecho con el salario recibido?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Condiciones de trabajo	Ambiente físico del trabajo	14/ ¿Considera que el horario de trabajo es adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Incentivos salarial	15/ ¿Tiene todas las herramientas que necesita para trabajar y desempeñarse en sus labores asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Satisfacción de los beneficios	16/ ¿Las condiciones físicas de trabajo son adecuadas para la realización de sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Beneficios	Reconocimientos	Satisfacción de los beneficios	17/ ¿La empresa le da algún tipo de incentivo salarial?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Reconocimientos	18/ ¿Se siente satisfecho por los beneficios que le ofrece la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Retribución	Retribución	19/ ¿Considera que su esfuerzo como empleado ante sus labores es valorado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			20/ ¿Existe una retribución basada en los resultados de su trabajo realizado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Fecha <u>23/04/2023</u>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (INDEPENDENCIA, I)

Apellidos y nombres del investigador: DAVILA PAUCAR, MARILYN XENIA

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Schaf Geobana Rosales Domínguez*

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Clima Organizacional	Liderazgo	Control del grupo	1/ ¿Las responsabilidades del equipo de trabajo son asignadas a una persona específica?	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Da estabilidad al grupo	2/ ¿Las relaciones de su líder con el equipo de trabajo tienden a ser agradables?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comunicación	Dirección de grupo para la consecución de metas	3/ ¿Su líder muestra interés por los objetivos y procedimientos para llegar a las metas con su equipo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Ve la opinión, la actitud y el comportamiento	4/ ¿Sientes que tus sugerencias y opiniones ante una toma de decisión son escuchadas?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comunicación	Evalúa los resultados inmediatos de lo que se hace, su eficacia	5/ ¿Ante un problema, la solución que se produce entre los equipos de trabajo es eficiente?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación interna	6/ ¿La jefatura cuenta con un plan de comunicación interna?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Motivación	Realización personal	7/ ¿Considera que usted se ha desarrollado profesionalmente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Reconocimiento de la aportación	8/ ¿Le dan autoridad para emplear su criterio en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Trabajo en equipo	Reconocimiento de la aportación	Reconocimiento de la aportación		9/ ¿Se siente que es un miembro de confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Desarrollo en equipo de trabajo		10/ ¿Considera que la interacción que se produce en el equipo de trabajo, permite que sus integrantes desarrollen su potencial?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Satisfacción Laboral	Trabajo en equipo	Criterios de éxito	11/ ¿Considera que mediante el trabajo en equipo se han obtenido nuevas ideas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Compañerismo y ayuda	12/ ¿Siente que su equipo de trabajo permanece una atmósfera amistosa y apoyo mutuo?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Condiciones de trabajo	Salario adecuado y justo	13/ ¿Está satisfecho con el salario recibido?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Políticas de la empresa y de la administración	14/ ¿Considera que el horario de trabajo es adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Beneficios	Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño	15/ ¿Tiene todas las herramientas que necesita para trabajar y desempeñarse en sus labores asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Ambiente físico del trabajo	16/ ¿Las condiciones físicas de trabajo son adecuadas para la realización de sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Beneficios	Incentivos salarial	17/ ¿La empresa le da algún tipo de incentivo salarial?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Satisfacción de los beneficios	18/ ¿Se siente satisfecho por los beneficios que le ofrece la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Beneficios	Reconocimientos	19/ ¿Considera que su esfuerzo como empleado ante sus labores es valorado?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Retribución	20/ ¿Existe una retribución basada en los resultados de su trabajo realizado?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto								
		Fecha: <i>27-06-17</i>						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES (INDEPENDENCIA)
 Apellidos y nombres del investigador: DAVILA PAUCAR, MARILYN XENIA
 Apellidos y nombres del experto: RUIBGA CAJETA DAVID FERNANDO P.B.A.


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Clima Organizacional	Liderazgo	Control del grupo	1/ ¿Las responsabilidades del equipo de trabajo son asignadas a una persona específica?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Da estabilidad al grupo	2/ ¿Las relaciones de su líder con el equipo de trabajo tienden a ser agradables?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Dirección de grupo para la consecución de metas	3/ ¿Su líder muestra interés por los objetivos y procedimientos para llegar a las metas con su equipo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación	Ve la opinión, la actitud y el comportamiento	4/ ¿Sientes que tus sugerencias y opiniones ante una toma de decisión son escuchadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evalúa los resultados inmediatos de lo que se hace, su eficacia	5/ ¿Ante un problema, la solución que se produce entre los equipos de trabajo es eficiente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación interna	6/ ¿La jefatura cuenta con un plan de comunicación interna?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Realización personal	7/ ¿Considera que usted se ha desarrollado profesionalmente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimiento de la aportación	8/ ¿Le dan autoridad para emplear su criterio en el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reconocimiento de la aportación	9/ ¿Se siente que es un miembro de confianza?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Trabajo en equipo	Desarrollo en equipo de trabajo	10/ ¿Considera que la interacción que se produce en el equipo de trabajo, permite que sus integrantes desarrollen su potencial?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Criterios de éxito		11/ ¿Considera que mediante el trabajo en equipo se han obtenido nuevas ideas?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Compañerismo y ayuda		12/ ¿Siente que su equipo de trabajo permanece una atmósfera amistosa y apoyo mutuo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Satisfacción Laboral	Condiciones de trabajo	Salario adecuado y justo	13/ ¿Está satisfecho con el salario recibido?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Políticas de la empresa y de la administración	14/ ¿Considera que el horario de trabajo es adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Beneficios	Recursos y materiales necesarios para el buen desempeño	15/ ¿Tiene todas las herramientas que necesita para trabajar y desempeñarse en sus labores asignadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ambiente físico del trabajo	16/ ¿Las condiciones físicas de trabajo son adecuadas para la realización de sus labores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			17/ ¿La empresa le da algún tipo de incentivo salarial?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			18/ ¿Se siente satisfecho por los beneficios que le ofrece la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			19/ ¿Considera que su esfuerzo como empleado ante sus labores es valorado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			20/ ¿Existe una retribución basada en los resultados de su trabajo realizado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha	<u>23/06/2017</u>			

Anexo 4: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u></p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL:</u></p> <p>Existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017).</p>	<p><u>VARIABLE 1</u></p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Comunicación - Motivación <p><u>VARIABLE 2</u></p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Condiciones de Trabajo - Beneficios 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No Experimental – Transversal.</p> <p>Método de la investigación:</p> <p>Método Hipotético – deductivo.</p> <p>Población:</p> <p>30 trabajadores - Encuestas.</p> <p>Muestra: Censal</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p> <p>Análisis de Datos.</p> <p>Análisis cuantitativo en el SPSS 24</p>
<p><u>:PROBLEMAS ESPECIFICOS:</u></p> <p>¿Cuál es la relación del liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)?</p> <p>¿Cuál es la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)?</p> <p>¿Cuál es la relación de la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)?</p>	<p><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</u></p> <p>Identificar la relación del liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)</p> <p>Identificar la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)</p> <p>Identificar la relación de la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. (Independencia, Lima, 2017)</p>	<p><u>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</u></p> <p>Existe relación del liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C.</p> <p>Existe relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C.</p> <p>Existe relación de los beneficios con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C.</p>		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7: Acta de aprobación de los trabajos académicos de la UCV

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo, DR. NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, INDEPENDENCIA, LIMA, 2017", de la estudiante MARILYN XENIA DAVILA PAUCAR constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 04 de diciembre año 2017.



Firma

DR. NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO

DNI: 09044632

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

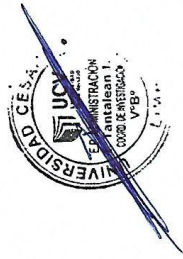
Coincidencias	
1	Entregada a Universidad... Tabla de contenidos 15 % >
2	www.scribd.cl Fuente de Internet <1 % >
3	media.up.edu.co Fuente de Internet <1 % >
4	bibli3.ut.edu.gt Fuente de Internet <1 % >
5	www.epg2016.com Fuente de Internet <1 % >
6	www.unides.edu.mx Fuente de Internet <1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, Independencia, Lima, 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN



AUTORA:
DAVILA PAUCAR, MARILYN XENIA
ASESOR:
DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los
trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones,
Independencia, Lima, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

DAVILA PAUCAR, MARILYN XENIA

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



LIMA - PERÚ

2017



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DAVILA PAUCAR MARILYN XENIA
D.N.I. : 46182428
Domicilio : JR. SEQUANI 285 - URB. TAHUANTINSUYO - INDEPENDENCIA
Teléfono : Fijo : Móvil : 976 036 017
E-mail : XIMENA2361@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DAVILA PAUCAR MARILYN XENIA

Título de la tesis:

LA RELACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, INDEPENDENCIA, LIMA, 2017

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 14/06/2018