

El clima organizacional y su satisfacción en los trabajadores
de Eureka Perú, La Molina - 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Br. Jhon Hayrol Falconi Atoche

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN:

Administración de Empresas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ 2017

Página del jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Dra. Dora Ponce Yactayo
Secretario

Dra. Susana Mendez Lizarbe
Vocal

Dedicatoria

“Esta investigación es dedicada a los pilares de mi vida. Mi madre, Mi padre que guían mi camino, mi pareja por su apoyo y mis hijas que estimulan el dar lo mejor de mi cada día y me motiva a seguir adelante.”

Agradecimientos

Quisiera agradecer a mi familia que siempre me incentivó y apoyó en todo el proceso de creación de la tesis. A mi Padre, que fue un respaldo constante en todos los temas y primer referente para continuar con el arduo trabajo. A mi madre, que con sus incesantes recordatorios nunca dejó que indicarme el camino a seguir.

Declaración de Autoría

Yo, Jhon Falconi atoché Hayrol, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “El clima organizacional y su satisfacción en los trabajadores de Eureka Perú, la molina - 2016.”, presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Empresas, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de Marzo del 2017

Jhon Falconi Atoche Hayrol

DNI: 43460177

Contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Contenido	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Antecedentes	12
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3. Justificación	29
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	32
1.6. Objetivos	33
II. MARCO METODOLÓGICO	34
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	38
2.4. Tipos de estudio	39
2.5. Diseño	40
2.6. Población, muestra y muestreo	41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
3.1. Estadística descriptiva	56
3.2. Prueba de hipótesis	61
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	71

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	73
--	-----------

IX. ANEXOS	77
-------------------	-----------

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1:	Tabla de Operacionalización: clima organizacional	36
Tabla 2:	Tabla de Operacionalización: satisfacción	37
Tabla 3:	Población de la empresa Eureka Perú, la molina - 2016	41
Tabla 4:	Baremos utilizado para medir las variables	47
Tabla 5:	Validaciones de expertos cuestionarios	48
Tabla 6:	Escala de interpretacion de la confiabilidad	49
Tabla 7:	Nivel de confiabilidad del instrumento: clima organizacional	50
Tabla 8:	Nivel de confiabilidad del instrumento: satisfacción	50
Tabla 9:	Nivel de confiabilidad del instrumento rotación	51
Tabla10:	Nivel de confiabilidad del instrumento ausentismo	51
Tabla 11:	Nivel confiabilidad de instrumento de capacitación	52
Tabla 12:	Escala de interpretación de las correlaciones de Spearman	53
Tabla 13:	Clima organizacional	56
Tabla 14:	Satisfacción	57
Tabla 15:	Rotacion	58
Tabla 16:	Ausentismo	59
Tabla 17:	Capacitacion	60
Tabla 18:	Nivel de correlación de clima organizacional y la satisfaccion	61
Tabla 19:	Nivel de correlación de clima organizacional y la rotacion	62
Tabla 20:	Nivel de correlación de clima organizacional y el ausentismo	63
Tabla 21:	Nivel de correlación de clima organizacional y la capacitacion	64

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Clima organizacional	56
Figura 2: Satisfaccion	57
Figura 3: Rotacion	58
Figura 4: Ausentismo	59
Figura 5: Capacitacion	60

I. Introducción.

Introducción

El interés de realizar el trabajo de investigación sobre El Clima Organizacional y su Satisfacción en los Trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016, deriva de mejorar el clima organizacional, misma que son medibles bajo parámetros e indicadores medibles en las dimensiones de la satisfacción que nos permita un mejor desempeño en los trabajadores de cara hacerlo más productivos así como rentable para los objetivos y metas del negocio requerido.

Para ello tendremos la primera variable clima organizacional y sus dimensiones toma de decisiones, cooperación y tipos de comunicación, siendo esta primera variable asociada para su estudio con las dimensiones rotación, ausentismo y capacitación que pertenecen a la variable satisfacción, la cual nos permite identificar y probar la relación e hipótesis de la presente investigación.

En los capítulos siguientes se desarrollara el planteamiento al problema y formulación al problema, seguida de los objetivos trazados que nos permitan hallarlo, se revisara en el marco teórico las variables y dimensiones que la componen para contrastarlo con la hipótesis, permitiendo obtener las unidades de análisis, permitiéndonos identificarlos ítem del cuestionario con lo que trabajaremos en nuestro presente investigación que permita clasificar según la naturaleza sus categorías, modalidades y las escalas de medición que nos permitan obtener resultados confiables siendo su parte final las referencias bibliográficas y anexos.

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Espinoza (2014), con su tesis *Compromiso y clima organizacional en jóvenes técnicos y profesionales chilenos: un modelo predictivo*, La Universidad de Santiago de Chile. Escuela de Psicología – Chile. Sumario: En la siguiente investigación, se propone un modelo predictivo para el compromiso organizacional en función del clima laboral y variables demográficas personales y de carrera en jóvenes técnicos y profesionales chilenos/as, basado en la premisa de que todas las personas experimentan un tipo de compromiso, pero que éste se manifestaría en diferentes grados y contenidos. El método utilizado para guiar el estudio se realizó de manera correlacional, de diseño no experimental de manera transeccional, en una muestra de 228 jóvenes técnicos y profesionales, entre 20 y 35 años ($\mu=27$; $DE=2,745$), seleccionados por medio del muestreo no probabilístico intencionado. Se realizó del cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), del Cuestionario del clima organizacional de Litwin y Stringer (2012) siendo una Ficha de Atributos Socio demográficos. Los resultados indicaron que los jóvenes presentan un nivel medio de compromiso organizacional, predominando el de tipo afectivo. Además se encontró un modelo predictivo para el compromiso organizacional en función del clima, siendo las dimensiones de riesgo ($p=0,002$), calidez ($p=0,014$) y apoyo ($p=0,009$), las que mejor explicarían los niveles de compromiso afectivo; responsabilidad ($p=0,000$) y recompensa ($p=0,007$) para el compromiso normativo; mientras que para el compromiso de continuidad no se existen dimensiones del clima organizacional que ayuden a explicar estos niveles de compromiso.

Toniut (2013), con su tesis *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata*, La universidad Nacional del Mar de Plata – Argentina. Resumen: las organizaciones se llegan a mantener en los mercados gracias a que realizan evaluaciones de competitividad y basados en dicho análisis se crean los planes de acción correspondientes para las mejoras de

la empresa. Siendo una de sus principales elementos que definen la competitividad de las organizaciones es la satisfacción al siguiente. Dicho satisfacción y es la herramienta clave que permite diagnosticar y a ser hincapié a las evaluaciones respecto a la medición de su performance y sus expectativas. Por ello tanto la performance como sus expectativas tienden a ser dinámicas. Lo que incide en las organizaciones para su medición, regularidad, y su monitoreo. La presente tesis es realizada con la finalidad del diseño del modelo de medición con respecto a las expectativas y el performance en el comercio de clima organizacional minorista de alimentos, llevando a cabo dichas pruebas.

Bordas (2012), con su tesis *Clima laboral y dirección estratégica de la empresa en la sociedad del conocimiento*, Universidad Nacional a Educación de Distancia – España. Resumen: el presente estudio es de análisis empírico y documental, que permite integrar aportaciones en economía de la empresa y que juega un papel clave en la correcta gestión del clima laboral de cara a la gestión estratégica de la organización que tiene componentes, como el capital humano, estructural y de capital relacional, es, un enfoque a la teoría de recursos y capacidades, siendo una de sus principales climas organizacionales competitivas que permite sostener a las empresas. Principalmente al ámbito social y económico del conocimiento. Que nos resulta en un enfoque integrador, la presión de tesis hace un aporte en el cuadro de mando integral de la gestión estratégica en el clima laboral, compuesta propiamente de objetivos, metas e indicadores, que permita hacer un avance en la sesión estratégica de los intangibles, permitiendo la relación de resultados empresariales. La presente tesis contiene en sí mismo los trabajos de análisis empírico que no permitan constatar si existe la relación entre el clima laboral que rodea los trabajadores de una organización de servicios tecnológicos y las actitudes de la satisfacción y compromiso en la empresa; que nos permita identificar la palanca para mejorar el clima laboral asimismo permita maximizar actitudes respecto al compromiso y la satisfacción (que permitan influir sobre el comportamiento de los trabajadores del empresa asimismo el desempeño en la organización); planificar concretamente acciones que permitan mejorar el clima laboral el empresa a su vez analizar especialmente en las relaciones entre el liderazgo y el clima laboral.

Antecedentes nacionales

Castillo (2014), con su tesis *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*, la pontificia universidad católica de Perú. La facultad de letras y las ciencias humanas – del Perú. Resumen: Este presente trabajo está orientado precisamente a la relación de las tres variables en psicología: satisfacción laboral, clima organizacional, y motivación intrínseca. Esta tesis es realizada bajo la muestra de colaboradores que pertenecen a los diferentes niveles jerárquicos de la organización en el sector privado que ha sido seleccionado para poder participar deben cuesta nacional referente al clima laboral llamado *great pleace to Work*. Que no permita cumplir con los objetivos de la presente tesis. Esto fue realizado bajo una muestra lesión colaboradores dependientes común edad de 25 a 40 años, que se ubican en posiciones jerárquicas diferentes dentro de la empresa. Para este caso se ha utilizado la escala del clima laboral de Sonia Palma (1999), dichos cala en la motivación laboral de pryce, ha sido adaptado a la realidad peruana por Alarco (2010). Dichos resultados no muestra la correlación que es positiva y significativa entre la variable clima organizacional, variable de la satisfacción laboral y la variable motivación intrínseca ($R(101)$ entre .41 y .59, $p < .01$). Asimismo existen en varios grupos jerárquicos muchas diferencias significativas estadísticamente hablando entre la variable mencionadas. Los colaboradores que ocupan posiciones jerárquicas elevadas dentro de la empresa, perciben el clima laboral de forma más positiva y favorable, reportando altos niveles de satisfacción laboral, clima y de motivación intrínseca respectivamente (4.01, 5.75 y 4.48).

Rodríguez (2013), con su tesis *La gestión del clima laboral y su beneficioso impacto en la organización caso almacenera de Perú S.A.* UPC. Escuela de Postgrado, Educación Ejecutiva Gerencial, Diplomado de Especialización Gerencial en Dirección Estratégica del Factor Humano – Perú. Contenido: Hablar de Clima Laboral es hablar de satisfacción al trabajo y hablar a un nivel alto de la satisfacción laboral, es hablar de excelentes resultados y logros organizacionales. Cómo conseguir un nivel alto de motivación y satisfacción del personal, se ha

vuelto una preocupación latente en la mayoría de empresas, las cuales se han dado cuenta que al tener trabajadores felices con su trabajo es sinónimo de productividad y compromiso con los objetivos organizacionales. Gran parte de la vida de las personas transcurre al interior de las empresas en las que laboran, por lo que es necesario identificar qué aspectos son los que más valoran y los motivan para dar lo mejor de sí en su día a día. El concepto de Clima Laboral representa el índice de satisfacción en el trabajo, por lo que el estudio del mismo permite identificar qué factores de la organización son bien percibidos por los trabajadores y cuáles no. Para realizar un buen estudio de Clima Laboral, es indispensable tener claro que el foco de atención se debe centrar en las percepciones y actitudes de las personas respecto a las condiciones laborales, que dan forma a sus comportamientos y sentimientos para con la organización. Para la presente tesis, se realizó el estudio del Clima Laboral en la empresa Almacenera del Perú, a través de un cuestionario de elaboración propia que contempla diez dimensiones identificadas a través de entrevistas previas realizadas a los trabajadores y que representan aspectos importantes en la realidad en la que se desarrolla la empresa. Se aplicaron 50 encuestas (50% del personal), obteniendo como resultado un nivel de satisfacción de 72%, aún lejos del objetivo planteado por la empresa de lograr un 85% de satisfacción para el cierre del año. Las dimensiones con mayor puntaje fueron las de “Gestión” y “Dirección de Personal”, pudiendo rescatarse a primera vista que Alma Perú posee un estilo de administración aceptable y sus líderes son reconocidos por los trabajadores; mientras que las dimensiones con menor puntaje fueron las de “Desarrollo Personal”, “Estructura” y “Políticas Administrativas”, identificando en ellas oportunidades de mejora que son detalladas a lo largo del trabajo.

Villar (2011), con su tesis *Diagnóstico de la motivación y satisfacción laboral de una empresa del sector textil*, UPC. Escuela en postgrado, máster europeo de gerencia y administración – Perú. Contenido: El presente trabajo aplicativo tiene como objetivo diagnosticar el nivel de Motivación y la satisfacción laboral en la organización del sector textil, se buscará identificar los factores más frecuentes que originan la insatisfacción y que generan efectos negativos en la

productividad, aumento en los niveles de ausentismo y alta rotación del personal. El tema desarrollado nace a partir del resultado que se obtiene basado en las encuestas de clima laboral realizado por el GPTW en el año 2006, donde ya se evidenciaba de manera más genérica problemas de insatisfacción en cierto sector de la empresa. A partir de estos resultados se ha buscado profundizar en la investigación, recogiendo testimoniales a través de entrevistas a profundidad que nos ayudaron a identificar los factores de insatisfacción que enfrenta la empresa, como son: ofrecer incentivos netamente económicos sin considerar otros elementos motivacionales que contribuyan a incrementar el interés en la permanencia en el puesto de trabajo, las horas de exceso en el trabajo, cuotas de producción elevadas, falta de equilibrio entre la vida personal, familiar y trabajo, ausencia de reconocimiento y liderazgo. Sin embargo los resultados del GPTW 2006 resaltan el orgullo que sienten los trabajadores por la imagen corporativa que les brinda la empresa. El trabajo está desarrollado en tres capítulos, describiendo del capítulo primero del marco teórico, se desarrolla y explica la motivación y sus impulsos, las teorías de la motivación. Corresponde al Capítulo dos describir la información del medio así como la importancia en la economía, pues este se ha posicionado en uno de sus principales medios de desarrollo de la economía nacional, debido a que ha experimentado niveles de crecimiento y desarrollo en los últimos 15 años. En el tercer Capítulo, damos a conocer a la empresa, sus antecedentes, el entorno en el que se desarrolla, y, el perfil y composición del área de producción-costura. Asimismo, damos a conocer el diagnóstico.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Clima organizacional

Brow y Moberg (2012) “indican que el clima organizacional hace referencia a unos factores y rasgos del medio ambiente interno organizacional que es percibido por los miembros de esta organización” (p. 12).

Goncalvez (2012) “analiza el clima organizacional siendo el medio de comunicación personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización” (p. 56).

Chiavenato (2012) “plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento” (p. 234).

Anzola (2013) “indica al clima organizacional como a la percepción e interpreta relativa y permanente que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra” (p. 98).

Davis (2013) clima de una organización es el entorno en que los trabajadores laboran, tanto en uno de los departamentos, un área de la empresa o la empresa entera. Asimismo se considera como el sistema al cual permite reflejarlos estilos de vida dentro de la empresa u organización. (p.349)

Es el clima organizacional algo no tangible, pero está presente. Las organizaciones y empresas son únicas, las cuales tienen su cultura propia, su tradición y métodos que en conjunto forman al clima laboral.

Es el clima organizacional influyente para la motivación y satisfacción del lugar de labores. La cual permite que nazca expectativa referente al impacto que tendría dicha acción en el trabajo. Dichos trabajadores aguardan según su medida beneficios, frustraciones y satisfacción basados en la percepciones del clima laboral.

En el clima organizacional neutral, positivo o negativo; siendo los trabajadores así como el propietario desean su clima laboral positivo, dado que esta va en beneficio en variadas formas, como en la; satisfacción en la labor realizada, un buen funcionamiento, etc.

Davis (2013), existe diversos componentes típicos que contribuyen a un clima favorable, estos son, calidad de liderazgo, nivel de confianza, comunicación hacia arriba o hacia abajo, responsabilidad, sensación de trabajo útil, recompensas justas, oportunidades, presiones razonables de trabajo, control, estructura y burocracia razonable, implicación y participación de los empleados. (p.450)

Teorías del clima organizacional

Brunet (2011) Likert conocido investigador reconocido mundialmente gracias a sus trabajos en psicología organizacional, especialmente por la elaboración de cuestionarios y sus investigaciones sobre los procesos administrativos. La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar las variables que conforman el clima. Así como con las teorías de motivación “hay que evitar confundir la teoría de los

sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, como algunas se sobreentiende en ciertas obras sobre comportamiento organizacional. El liderazgo constituye una de las El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. (p.62)

Medición clima organizacional

Varios de los instrumentos han sido desarrollados permitiendo la medición del clima organizacional.

Davis (2013) “El instrumento usualmente mide un número de elementos del clima, le asigna resultados numéricos e interpreta los resultados”(p 305).

Litwin y Stringer (2012) definieron una estructura del tipo que abarca los nueve elementos enlistados a continuación, estructuras, responsabilidades, recompensas, riesgos, calor, ayuda, estándar, conflictos e identidades. Esta estructura de modelo fue diseñado por muchas organizaciones y empresas que concluyeron que, el clima laboral si se ve afectada por la motivación, sus características y la satisfacción. (p.69)

Likert (2012), es un investigador que logro desarrollar el instrumento que permitió centrarse en un estilo administrativo. Lo que abarca los 7 elementos a detallar como, el proceso de liderazgo, los elementos motivacionales. Los de comunicación, el proceso de infracción e influencia, el proceso de tomar decisiones, el ajuste de la meta y el control. (p.145)

Dimensión comunicación.

Según Davis (2013), una buena comunicación es básica para el funcionamiento de cualquier empresa, ya que depende de intercambiar la información. Siendo La administración que necesite varios canales de la comunicación que permitan comunicar las reglas en la empresa y ayude a cohesionar el ámbito laboral existente. Los colaboradores de la empresa deberían ser muy competentes de comunicar las propuestas, quejas y poder que sientan el área de administración tiene algunas sugerencias, indicar y decir. Una buena retroalimentación entre colaboradores es vital para conformar el mejor equipo de trabajo y poder resolver las problemáticas del momento así como los conflictos administrativos. Para lograr esto, la relación humana estaría basándose en una transparente y excelente comunicación. (p.98)

Dichos problemas en la comunicación en la organización son los motivos y causas de un pobre rendimiento en su productividad así como factores adicionales que puedan repercutir en la supervivencia dentro de la organización.

Dimensión motivación

Appley y Cofer (2012) indican que las conductas siempre estarán motivadas de alguna manera, asimismo sirven a las necesidades del organismo. Sin motivación, un organismo no se comportaría, no haría algo. Animada a la acción por una necesidad, se dedicaría a acciones motivadas por dicha necesidad, y continuaría en las acciones que satisfagan dichas necesidades. Permitiendo que las acciones sirvan a las necesidades, por consiguiente, es conducta del instrumento en la que satisfaga las necesidades, siendo un medio la conducta y no el fin. (p.18)

Se citan definiciones de motivación que permitan conocer mejor el tema:

Young y Cofer (2012) La definición de motivación es de un tema amplio, siendo así, que algunos psicólogos han intentado reducirlo a este o aquel aspecto de los complejos aspectos de determinación. Los dos aspectos más importantes son el energético y el de regulación y dirección [podría] definirse, de modo general, el estudio de la motivación como una búsqueda de los más importantes puntos de la actividad del hombre y animal". Young considera a la motivación como "el proceso para despertar la acción, sostener la actividad en progreso y regular el patrón de actividad. (p.19)

Gardner y Cofer (2012) "se le brinda esa denominación genérica a los actos de una empresa u organización que estén formados por determinados o en parte por su propia naturaleza o estructura interna" (p.20).

Maier y Cofer (2012) "Es el proceso que determina la expresión de la conducta e influye en su futura expresión por medio de consecuencias que la propia conducta ocasiona" (p.20).

Según Appley y Cofer (2012), Las motivaciones son fuerzas que interactúan sobre la persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas. Debido a que los motivos de trabajo específicos de los empleados afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes estriba en canalizar de manera efectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización. Resulta para sorpresa que muchos altos mandos de gerencia no están seguros de cuáles la recompensa que sus trabajadores aprecien y valoren. (p.22)

En general los que dominan estos temas en la empresa no se encuentran de acuerdo con este punto en lo referente a la motivación de los trabajadores de su organización así como el efecto respecto a las condiciones laborales sobre sus profesiones, aun así, están de acuerdo referente a que la organización tiende a ser atrayente para las personas siendo necesario estimularlos para que permanezcan en sus organizaciones, lo que permita realizar tareas para los que fueron contratados y bajo los estímulos correspondientes logren su mejor desempeño rutinario, convirtiéndose en personal creativo e innovador en su centro de labores.

Dicho esto para lograr que en una empresa sea altamente efectiva, se tendría que lograr que los retos motivacionales despierten en los trabajadores, el interés y deseo por ser integrantes altamente productivos en la empresa

Dimensión proceso de control

Davis (2013) “el control compone la parte primordial en el sector administrativo ya que, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, existen tipos de estándares” (p. 235).

Davis (2013), “En cuanto al método:

Estadísticos

Por apreciación

Técnicamente elaborados” (p. 235).

Davis (2013), "Cuantitativos:

Físicos

De costo

De capital

De ingreso

De programas" (p. 235).

Según Davis (2013), "Cualitativos:

Evaluación de la actuación

Curvas de comportamiento

Perfiles" (p. 235).

Certo (2014), Indica la existencia de tres primordiales pasos para el proceso en el control, medición del rendimiento, comparación del rendimiento medido versus el rendimiento de los estándares, para poder tomar las medidas correctivas que se necesiten. (p.341)

Certo (2014), Dice que las organizaciones logran establecer estándares o pautas que logren determinar el rendimiento en la organización, para aplicarlos y adaptar según la necesidad de la organización, que permita establecer un control del mismo. (p.358)

Variable satisfacción laboral

Robbins (2015) Es satisfacción laboral cuando indica que la actitud generalmente de un individuo para con su trabajo. Un trabajador con nivel alto de satisfacción laboral, tiende hacia una positiva actitud para con su trabajo. Mientras que un trabajador insatisfecho mantiene la actitud negativa. Cuando los trabajadores hablan de la actitud de los trabajadores, generalmente se están refiriendo al tema de satisfacción laboral. (p.285)

De estas conclusiones podemos entender que se define las tendencias según las actitudes que tome el trabajador hacia su entorno donde trabaja, no siendo total en su definición de satisfacción laboral en el cual intervienen varios factores, siendo la principal la actitud misma del trabajador.

Díaz (2012) La satisfacción en el trabajo es la base del rendimiento. Para lograr la satisfacción en el trabajo de su dependiente, la empresa debe captar la voluntad de sus integrantes. Para ello se deben utilizar métodos y procedimientos que sean beneficiosos, tanto para la empresa como para sus trabajadores. La administración debe hacer uso de estímulos y alicientes que sirvan para satisfacer las necesidades humanas, lo que incentivara a los trabajadores a laborar cuidadosa y diligentemente por ende a producir más. (p.269)

En esta respuesta podemos concluir que para alcanzar el máximo rendimiento laboral es un factor indispensable encontrar la satisfacción laboral por la propia voluntad del trabajador, que sea motivado con recompensas que ayuden a incentivar su mejor rendimiento.

De todo lo mencionado se refuerza las investigaciones sobre el tema la existencia de una relación entre la necesidad del individuo así como el factor emocional la cual permita entender la satisfacción laboral, lo cual no quiere decir que tengamos la certeza exacta del tema; porque afectan varias variables sobre el comportamiento humano y la satisfacción del mismo para con sus labores.

Davis y Newstrom (2013), indican que el conjunto compuesto por sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados, dedicación al trabajo, compromiso organizacional, estado de ánimo en el trabajo. (p.126)

Dimensión ausentismo

Robbins (2015), Según la investigación de muestran que los trabajadores satisfechos tienden a tener bajos niveles de ausentismo versus los trabajadores insatisfechos, dicha correlación indica que no es sólida. Aunque tenga sentido que probablemente los trabajadores insatisfechos tiendan a faltar más al trabajo, también existen diversos factores que altera y afecta la relación mencionada. (p.285)

El grado de ausentismo se da cuando el trabajador no se presenta a su centro laboral, aunque el ausentismo laboral en sí, nunca podrá ser eliminado por completo, los altos niveles ejercerán un impacto directo e indirecto de manera inmediata en cuanto al funcionamiento en la organización.

Dimensión Rotación

Robbins (2015), Los trabajadores satisfechos mantienen menores niveles en rotación, versus los trabajadores que se encuentran insatisfechos que mantienen altos niveles de rotación. Sin embargo factores que condicionan el mercado laboral, expectativas por las oportunidades de nuevos trabajos así como el tiempo de trabajo en la empresa, permiten afectar las decisiones del trabajador al pasar al retiro. (p.286)

El nivel de satisfacción en el centro laboral se relaciona con la rotación misma en el que también afecta otros elementos que condicionen el mercado laboral, la expectativa, las oportunidades de empleos en el mercado laboral y la duración del empleo mismo en su centro laboral.

Dimensión capacitación

Robbins (2015). “Las aptitudes se tienden a deteriorar y se hacen obsoletas, siendo una necesidad aprender nuevas. Siendo razón por la que los empresarios invierten grandes sumas cada año, en una capacitación para su organización” (p.591).

Robbins (2015). “Las capacitaciones incluyen en su totalidad, desde la enseñanza a los trabajadores, la aptitud básica de lectura hasta cursos avanzados sobre el liderazgo ejecutivo. Partiendo de cuatro categorías generales de aptitudes: alfabetismo básico y técnico, aptitudes interpersonales y de solución de problemas” (p.591).

La capacitación va dirigida al mejoramiento en la calidad de los recursos humanos, valiéndose para ello de los medios que conduzcan a incrementar el conocimiento, el desarrollar las habilidades y el cambio de la actitud en cada individuo la cual conforman la organización. Se capacita, por ejemplo, para

actualizar al personal en aplicarlas tecnologías nuevas existentes así como desarrollar profesionalmente a los trabajadores.

Teorías de la satisfacción.

Blum y Naylor (2012) “Existen varias teorías sobre la dinámica de la satisfacción en el trabajo y sus efectos generales sobre la conducta de los trabajadores.”(P. 95)

La teoría de Stodgil.

Blum y Naylor (2012) “siendo la producción así como la moral, las que tendrían relaciones con satisfacción laboral dadas las condiciones que conduzcan a la producción y la moral elevada sean también las que lleven al reforzamiento de las expectativas de los trabajadores”(p.198).

La teoría de Maslow.

Stoner y Freeman (2012) Maslow escribió los modelos respecto a las necesidades de la estima, siendo un deseo el logro, la de estatus y reconocimiento. En términos organizacionales la gente quiere ser competente en su trabajo. Una vez satisfechas adecuadamente todas las otras necesidades, el empleado estará motivado por la necesidad de autorrealización. Buscará el sentido y el desarrollo personal en su trabajo, buscando activamente nuevas responsabilidades. (p.475)

La teoría de Alderfer.

También llamada la teoría ERG. Según la cual el autor Alderfer indica la coincidencia con Maslow respecto a que la motivación del individuo es graduable

según su jerarquía respecto a las necesidades. No obstante su teoría de ERG se diferencia en dos necesidades, separándolas en tres puntos.

Stoner y Freeman (2012) Necesidades de existencia, necesidades de relación y las necesidades de crecimiento. Las primeras letras de cada categoría forman el acrónimo ERG. Algunos investigadores indican que los mismos trabajadores tienden a clasificar sus necesidades como lo hace Alderfer. Segundo y más importante, Alderfer enfatiza que cuando se frustran las necesidades básicas, regresaran las necesidades menores, incluso si ya fueron satisfechas. (p.478)

La teoría de Herzberg.

Shultz (2012), Un factor que provoca insatisfacción en una persona puede proporcionar satisfacción a otra. Más importante aún, es el hecho de que las investigaciones subsecuentes indican que la teoría de los dos factores simplifica demasiado la relación entre satisfacción y motivación. Aunque Herzberg supuso que había una relación entre satisfacción y productividad. (p.324)

1.3. Justificación

Justificación teórica.

La investigación presente radica en importancia del registro que se realiza en la recolección de diversas fuentes y normas las cuales nos permite obtener conocimiento sobre el clima organizacional y su satisfacción en los Trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016. De acuerdo a los enfoques teóricos que nos permiten interpretar las características del problema y brindar posibles soluciones. En este estudio, también se han considerado investigaciones internacionales, nacionales y locales que constituyen antecedentes de la investigación y nos han permitido entender mejor la problemática en contextos externos a nuestra institución y registrar las formas como han contribuido a mejorarla.

Justificación metodológica.

El método, el procedimiento y técnica e instrumento que se utilizaron para la investigación que demuestra la confiabilidad y la validación para ser empleados en diversos estudios de investigación. Permitirá reconocer su importancia en los estudios de investigación cuantitativa para ser utilizados por diversas instituciones que recurra a algún tipo instrumental que recolecte los datos definidos como el cuestionario, la encuesta, la entrevista u otras técnicas.

Siendo un punto importante las observaciones, entre varias para reconocer la efectividad en las comunicaciones así como los obstáculos que son una barrera en los procesos que se dan dentro de la empresa.

Justificación epistemológica.

Este estudio de investigación científica se ha realizado basado en enfoques cuantitativos en la estudio, a través del método científico regula el procedimiento a seguir. Es una investigación descriptiva comparativa que ha recogido información a través de la aplicación de encuestas a trabajadores de una organización laboral. El método, el procedimiento y la técnica e instrumento empleado en el estudio, que demuestra su confiabilidad y validez permiten ser utilizado en diversos estudios de investigación.

Justificación práctica.

El presente trabajo de investigación es un aporte para la mejora del clima organizacional de las empresas, puesto que estas afectan notoriamente la satisfacción de sus trabajadores por lo que es necesario hacer la presente investigación para encontrar dicha relación. Asimismo, se quiere encontrar resultados que encuentren el vínculo la satisfacción y el clima dentro de la organización. A partir de ello, se quiere encontrar y empezar a realizar acciones ligadas a la mejora del clima laboral en las organizaciones mejorando la satisfacción de los trabajadores para un mayor rendimiento en el entorno de la organización.

1.4. Formulación de problemas

Problema general

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y su satisfacción en los Trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016?

Preguntas específicas

Problema Específico 1

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la rotación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016?

Problema Específico 2

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el ausentismo de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016?

Problema Específico 3

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y su satisfacción en los Trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Hipótesis específicos

Hipótesis Específica 1

Existe relación entre el clima organizacional y la rotación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016.

Hipótesis Específica 2

H.E.2: Existe relación entre el clima organizacional y el ausentismo de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016.

Hipótesis Específica 3

H.E.3: Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y su satisfacción en los Trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Objetivos específicos

Objetivo Especifico 1

O.E.1: Determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Objetivo Especifico 2

O.E.2: Determinar la relación entre el clima organizacional y el ausentismo de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016.

Objetivo Especifico 3

O.E.3: Determinar la relación relación entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

II. Marco Metodológico.

2.1. Variables

Variable clima organizacional.

Davis (2013) “clima de una organización es el entorno del que los trabajadores laboran, tanto en un departamento, una unidad de trabajo o la organización entera. También es considerado como un sistema que refleja el estilo de vida de una organización” (p.33).

Variable satisfacción

Robbins (2015) satisfacción en el centro laboral indican la actitud común de un individuo respecto a su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral. (p.285)

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Tabla de Operacionalización de la variable: Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala /Valor	Niveles y rangos	
Clima Organizacional	Davis (2013) clima de una organización es el entorno en que los trabajadores laboran, tanto en uno de los departamentos, un área de la empresa o la empresa entera. Asimismo se considera como el sistema al cual permite reflejar los estilos de vida dentro de la empresa u organización. (p.349)	1. Comunicación	-Acceso a la información.	Casi nunca	(18 – 42)	
			-Fluidez de la comunicación.	(1)		Bajo
			-Canales de comunicación.	Nunca		
		2. Motivación	-Ambiente laboral.	(2)	Medio	
			-Integración de equipo.	A veces		
			-Grado de satisfacción personal.	(3)		(43 – 66)
		3. Toma de control	-Método	Casi siempre	Alto	
			-Cuantitativo	(4)		
			-Cualitativo.	(5)		(67 – 90)
				Siempre		
				(5)		

Nota: adaptado de Davis (2013) Comportamiento humano en el trabajo

Tabla 2

Tabla de Operacionalización de la variable: Satisfacción

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala /Valor	Niveles y rangos	
Satisfacción	Robbins (2015) Es satisfacción laboral cuando indica que la actitud generalmente de un individuo para con su trabajo. Un trabajador con nivel alto de satisfacción laboral, tiende hacia una positiva actitud para con su trabajo. Mientras que un trabajador insatisfecho mantiene la actitud negativa. Cuando los trabajadores hablan de la actitud de los trabajadores, generalmente se están refiriendo al tema de satisfacción laboral. (p.285)	1.	Rotación.	-Interna. -Externa. -Involuntario.	Casi nunca (1) Nunca (2)	Bajo (18 – 42)
		2.	Ausentismo.	-Faltas justificadas. -Faltas injustificadas. -Permisos laborales.	A veces (3)	Medio (43 – 66)
		3.	Capacitación	-Analfabetismo básico y técnico -Aptitudes interpersonales -Solución de problemas.	Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto (67 – 90)

Nota: adaptado de Robbins (2015) Administración

2.3. Metodología

Es llamada metodología ya que se dedica al estudio respecto al método de investigación, la que será desarrollada en los procesos de la investigación.

La metodología en todas las investigaciones indica las sistematizaciones de los procesos, en otras palabras, la estructura de las etapas a seguir para la ejecución de la investigación científica. Por lo tanto, no permite imaginar una idea del estudio de investigación, sin imaginar automáticamente en todos los pasos o etapas que debe cumplirse para demostrar la objetividad, la veracidad y la seriedad en el estudio de las investigaciones, detallando todos los pasos que comprende en todos los aspectos.

La metodología utilizada en este estudio es el hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo.

Según Ñaupas (2010). “El método de investigación 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” (p.97).

Asimismo la presente investigación, presenta un enfoque de método cuantitativo; porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos. Al respecto, Ñaupas (2010) indica que el método es cuantitativo cuando se utiliza métodos y técnica cuantitativa, utilizando las recolecciones de los datos así como los análisis de los datos que permitan absolver preguntas e interrogantes de las investigación es para probar las hipótesis.

2.4. Tipos de estudio

El tipo de investigación según el propósito, es una investigación básica aplicada. Esto se fundamenta con Hernández Sampieri, una investigación aplicada es aquella cuya finalidad es resolver inmediatamente problemas de manera práctica, de manera ordenada que permitan la transformación de la condición de los actos productivos que mejoren el nivel de calidad en el producto.

Y según sus alcances es una investigación correlacional, ya que según lo señalado por Hernández, Fernández y baptista (2014), el estudio correlacional aspira responder a preguntas de las investigaciones que existan ya sea de dos, tres o más variables en la muestra.

Temporalidad transversal.

Hernández, Fernández y baptista (2014) “El diseño de las investigaciones transversales permite que se recolecte datos en un solo momento o único tiempo. Siendo su propósito el poder describir cada variable y poder analizarlo según las incidencias o interrelaciones en el tiempo dado. Es como la toma fotográfica de un suceso” (p.154).

2.5. Diseño de investigación.

Este trabajo de investigación obedece a un diseño no experimental de corte transversal, según Hernández, Fernández y baptista (2014) “la investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 154).

Hernández, Fernández y baptista (2014) “la investigación es del tipo no experimental es “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos” (p.205).

Diseño correlacional:

Dónde:

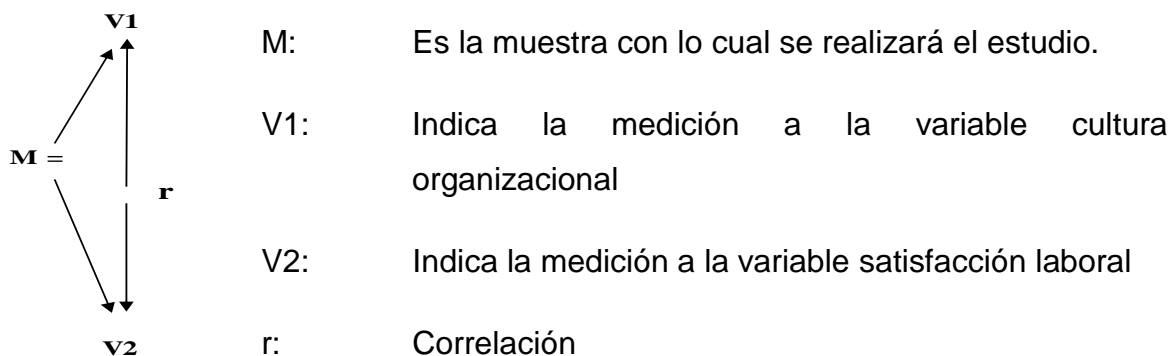


Figura01, el esquema relación entre las variables V1 y V2

2.6. Población, muestra y muestreo

INEI (2012) señalo que la población “Es cualquier conjunto de unidades o elementos claramente definido, en el espacio y el tiempo, donde los elementos pueden ser personas, granjas, hogares, manzanas, condados, escuelas, hospitales, empresas, y cualquier otro. Las poblaciones pueden ser finitas e infinitas” (p. 51)

La población para el presente estudio estadístico es de 85 trabajadores de la empresa Eureka Perú del presente año, siendo $N = 85$.

Tabla 3

Población de la empresa Eureka Perú, la molina - 2016

Población	Cantidad
Trabajadores en Eureka Perú	85
Total	85

Fuente: Elaboración propia

Muestra

INEI (2012) señalo que: “la muestra es un subconjunto representativo de la población a partir del cual se pretende realizar inferencias respecto a la población de donde procede.” (p. 46).

La muestra de la presente investigación es probabilístico en su tipo, siendo todos los componentes de población mantengan un mismo porcentaje de probabilidad para ser escogido. La forma más eficiente de calcular el tamaño o volumen del muestreo, para ello es necesario usar las formulas estadísticas de proporción de las poblaciones finitas, que corresponde a la muestra aleatoria simple.

Tamaño de la muestra:
$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(N-1)e^2 + z^2 pq}$$

Donde:

- N = tamaño de la población
- P = porcentaje de acierto
- Q = porcentaje de fracaso
- Z = valor que corresponde al nivel de confianza según la tabla al 95%.
- n = tamaño de la muestra

Se obtiene:

$$n = \frac{(1.96) (1.96) (0.5) (0.5) (100)}{(0.05) (0.05) (99) + (1.96) (1.96) (0.5) (0.5)} = \frac{91.04}{1.30} = 70.03 = 70$$

Reemplazando valores tenemos que la muestra es: n= 70 participantes

Muestreo

Kinnear y Taylor (2013) señalaron que:

“en el muestreo probabilístico cada elemento de la población tiene posibilidad conocida de ser seleccionado para la muestra” (Kinnear y Taylor, 2013, p. 404)

INEI (2012) señalo que el muestreo

“Es un conjunto de métodos y procedimientos estadísticos destinados a la selección de una o más muestras, es la técnica seguida para elegir muestras” (INEI, 2012, p. 46).

En esta investigación se utilizó la técnica del muestro probabilístico en donde todos los sujetos de una población pueden constituir como parte de una muestra, a esta técnica también se le conoce como muestreo simple aleatorio.

2.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

Técnica.

Para esta técnica se utilizara como instrumento para la recolección de los datos cuantitativos a la encuesta.

Tamayo y Tamayo (2013) La técnica de recolectar los datos significan la parte operativa en el diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos. Es importante considerar los métodos de recolección de datos y calidad de información obtenida, de ellos depende que los datos sean precisos y obtener así resultados útiles y aplicables. (p.74)

De acuerdo con Hernández (2012), la técnica podría definirse como la agrupación de los instrumentos por el cual se ejecuta el método; si el método es el camino, la técnica proporciona las herramientas para recorrerlo. En cuanto a las técnicas de investigación que se han empleado, han sido las siguientes:

- La observación: para detectar características del problema.
- La encuesta y la escala de estimación: para recoger información de la muestra.
- El análisis documental, para registrar información de bibliotecas, relacionadas con los antecedentes de la investigación.
- El fichaje: para poder registrar las citas textuales de diversos autores y las teorías de los mismos.

Instrumento.

Para la recopilación de datos de la variable 01 clima organizacional y la variable 02 la satisfacción utilizando para ello el cuestionario.

Carrasco (2013), indica al cuestionario como instrumento de investigaciones sociales más usado para estudiar grandes números de individuos, permitiendo respuestas rápidas y directas, para lo cual usa hojas con preguntas entregada a cada individuo. Dichas preguntas tienen generalmente un estándar preparadas con las debidas previsiones” (p.318).

Cuestionario.

El instrumento se enmarco bajo el criterio de preguntas cerradas, aplicado al personal de la empresa Eureka Perú 2016 en el distrito de la molina, con la finalidad de poder determinar la correlación de cada variable.

Ficha Técnica de clima organizacional

Instrumento, el nombre	:	Cuestionario de clima organizacional
Aplicado al	:	Personal de la empresa Eureka Perú
Autor	:	Falconi Atoche, Jhon Hayrol
Fecha	:	2016
Cantidad de ítems	:	18
Aplicación, su tipo	:	Colectivo
Duración de encuesta	:	20 minutos

Para medir la variable clima organizacional fue diseñado para las evaluaciones el instrumento que tiene la finalidad de obtener los valores del personal de Eureka Perú, respecto a clima organizacional. Dicho instrumento contiene tres dimensiones las que se define operacionalmente en cada variable.

Fue utilizado los instrumentos de escala del tipo Likert para su aplicación que consta de 18 ítems conformados por las dimensiones del siguiente modo: dimensión entornos de clima organizacional, 6 ítems; dimensión técnica de clima organizacional, 6 ítems. Y para la dimensión administración de clima organizacional, 6 ítems.

Ficha Técnica de satisfacción

Instrumento, el nombre	:	Cuestionario de satisfacción
Aplicado al	:	Personal de la empresa Eureka Perú
Autor	:	Falconi Atoche, Jhon Hayrol
Fecha	:	2016
Cantidad de ítems	:	18
Aplicación, su tipo	:	Colectivo
Duración de encuesta	:	20 minutos

Para medir la variable satisfacción fue diseñado para las evaluaciones el instrumento que tiene la finalidad de obtener los valores del personal de Eureka Perú, respecto a satisfacción. Dicho instrumento contiene tres dimensiones las que se define operacionalmente en cada variable.

Fue utilizado los instrumentos de escala del tipo Likert para su aplicación que consta de 18 ítems conformados por las dimensiones del siguiente modo: dimensión función de capacitación, 6 ítems; dimensión capacitación sistemática, 6 ítems. Y para la dimensión tendencias de la capacitación, 6 ítems.

Tabla 4

Baremos utilizado para medir cada variable

Variable / dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Clima organizacional	18 - 42	43 - 66	67 - 90
Comunicacion	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Motivacion	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Toma de control	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Variable / dimensiones	Bajo	Medio	Alto
satisfaccion	18 - 42	43 - 66	67 - 90
Rotacion	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Ausentismo	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Capacitacion	6 - 14	15 - 22	23 - 30

Fuente: Base de datos propia

La tabla correspondiente categoriza el puntaje obtenido de los dos cuestionarios, cuyos resultados suman el puntaje asignado a cada respuesta de la pregunta, el cual se divide en la cantidad sumada de pregunta; para referirnos como ejemplo los resultados de clima organizacional son de la suma de los 18 ítems como valor mínimo, multiplicados por las 5 posibles respuestas la cual nos da como resultado un valor máximo de 90, la cual se resta el valor mínimo 18; producto de ello se divide en 3 por la misma cantidad de cortes que se necesitara, la que nos arroja un valor de 24 como indicativo a sumar en cada corte, para empezar con el valor mínimo de 18 que nos permita iniciar el primer corte hasta 42; iniciando el segundo corte 43 y sumándole nuevamente el valor de 24 nos brinda como segundo corte 66; iniciando el tercer corte con 67 le sumamos nuevamente el valor de 24 lo cual cierra el tercer corte con 90. Este ejercicio se repite en la siguiente variable capacitación. Con el mismo procedimiento se obtiene sus dimensiones.

Validación y confiabilidad del instrumento

Determinaremos sus consistencias externas con relaciones lógicas de los instrumentos así mismo será sometido a juicios por parte de los expertos en el tema: magíster o doctores que laboran en la Universidad César Vallejo debidamente acreditado con los conocimientos sobre cada variable así como la investigación, con dichas sugerencias permitirán mejorar todo lo relacionado al instrumento. Los datos respecto a las calificaciones de los expertos se presentarán en el siguiente consolidado con el propósito de establecer su aplicación.

El criterio de validez del contenido del instrumento se considerada, por los expertos las variables clima organizacional y satisfacción; con sus dimensiones descritas en la presente investigación.

Tabla 5

Validaciones de los expertos cuestionarios clima organizacional y capacitación.

N°	Nombre del experto	Porcentaje
01	Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe	Aplicable
02	Dra. Jessica Paola Palacios Garay	Aplicable
03	Dr. Abel Rodríguez Taboada	Aplicable

Fuente: Elaborado propia según especialista.

Procedimientos de recolección de datos

Hernández (2013) señaló que: “la validez en términos generales, se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”(p. 277).

Confiabilidad

Hernández, Fernández y baptista (2014) “confiabilidad de los instrumentos es cuando refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 277)

La presente investigación se midió al instrumento aplicando el coeficiente de alfa de cronbach, cuyos índices de consistencia interna toman valores que van de 0 a 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total. En nuestro caso luego del análisis de confiabilidad del alfa de Cronbach se obtuvo los siguientes resultados.

La escala utilizada para interpretar los resultados del coeficiente de confiabilidad corresponden al autor Pino (2007, p. 380) quien establece la siguiente escala:

Tabla 6

Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad.	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad.	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable.	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

Resultados de la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach de acuerdo a los resultados, los instrumentos indican poseer un alto nivel de confiabilidad y por lo tanto los resultados a obtener fueron confiables. La muestra consta de 80 sujetos que laboran en la empresa Eureka Perú del año 2016, la Molina, y se procesaron los datos haciendo uso del Programa Estadístico SPSS 22.

Tabla 7

Nivel de confiabilidad del instrumento del clima organizacional.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	número de elementos
,806	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para el variable clima organizacional fue alpha de cronbach. Con una prueba de setenta trabajadores obteniendo 0,795 y evidenciando que el escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Tabla 8

Nivel de confiabilidad del instrumento de la satisfacción.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	número de elementos
,893	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable capacitación fue alpha de cronbach. Con una prueba de setenta trabajadores obteniendo 0,935 y evidenciando que el escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Tabla 9

Nivel de confiabilidad del instrumento de la función rotación.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	número de elementos
,750	6

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la dimensión función de capacitación fue alpha de cronbach. Con una prueba de setenta trabajadores obteniendo 0,717 y evidenciando que el escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

Tabla 10

Nivel de confiabilidad del instrumento de ausentismo.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	número de elementos
,772	6

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la dimensión capacitación sistemática fue alpha de cronbach. Con una prueba de setenta trabajadores obteniendo 0,815 y evidenciando que el escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

Tabla 11

Nivel de confiabilidad del instrumento de capacitación.

Estadísticos de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>número de elementos</u>
<u>,798</u>	<u>6</u>

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la dimensión tendencias de capacitación fue alpha de cronbach. Con una prueba de setenta trabajadores obteniendo 0,855 y evidenciando que el escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

2.8 Método al análisis de datos

Comprender objetivamente las variables se utilizó los métodos de la estadística descriptiva con el objetivo de resumir los datos, para luego proceder a realizar comentarios, interpretando y basándose en el mínimo y máximo, tanto en la media y proporción más adecuado.

La demostración de la hipótesis se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 22, para lo cual los datos se tuvieron que ubicar de acuerdo a los niveles establecidos por cada variable. Asimismo para determinar la correlación entre las variables utilizando la frecuencia, se realizó la correlación de Spearman.

Para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 12

Escala de interpretación valor de las correlaciones de Spearman

De:	Interpretación	
± 1.00	correlación perfecta	positiva o negativa
± 0.90 ± 0.99	correlación muy alta	positiva o negativa
± 0.70 ± 0.89	correlación alta	positiva o negativa
± 0.40 ± 0.69	correlación moderada	positiva o negativa
± 0.20 ± 0.39	correlación baja	positiva o negativa
± 0.01 ± 0.19	correlación muy baja	positiva o negativa
± 0.00	correlación nula	

Fuente: Robles y Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

2.9. Consideraciones Éticas

En el desarrollo de la investigación se ha considerado:

- Las citas consideradas en el proyecto de tesis han sido registradas en las Referencias bibliográficas.
- Los datos que se obtengan serán registrados en la base de datos y los mismos que permitirán realizar la contrastación de hipótesis.

III. Resultados.

3.1. Estadística descriptiva.

Tabla 13

Clima organizacional

Clima organizacional		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	52,9
Medio	24	34,3
Superior	9	12,9
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario propio

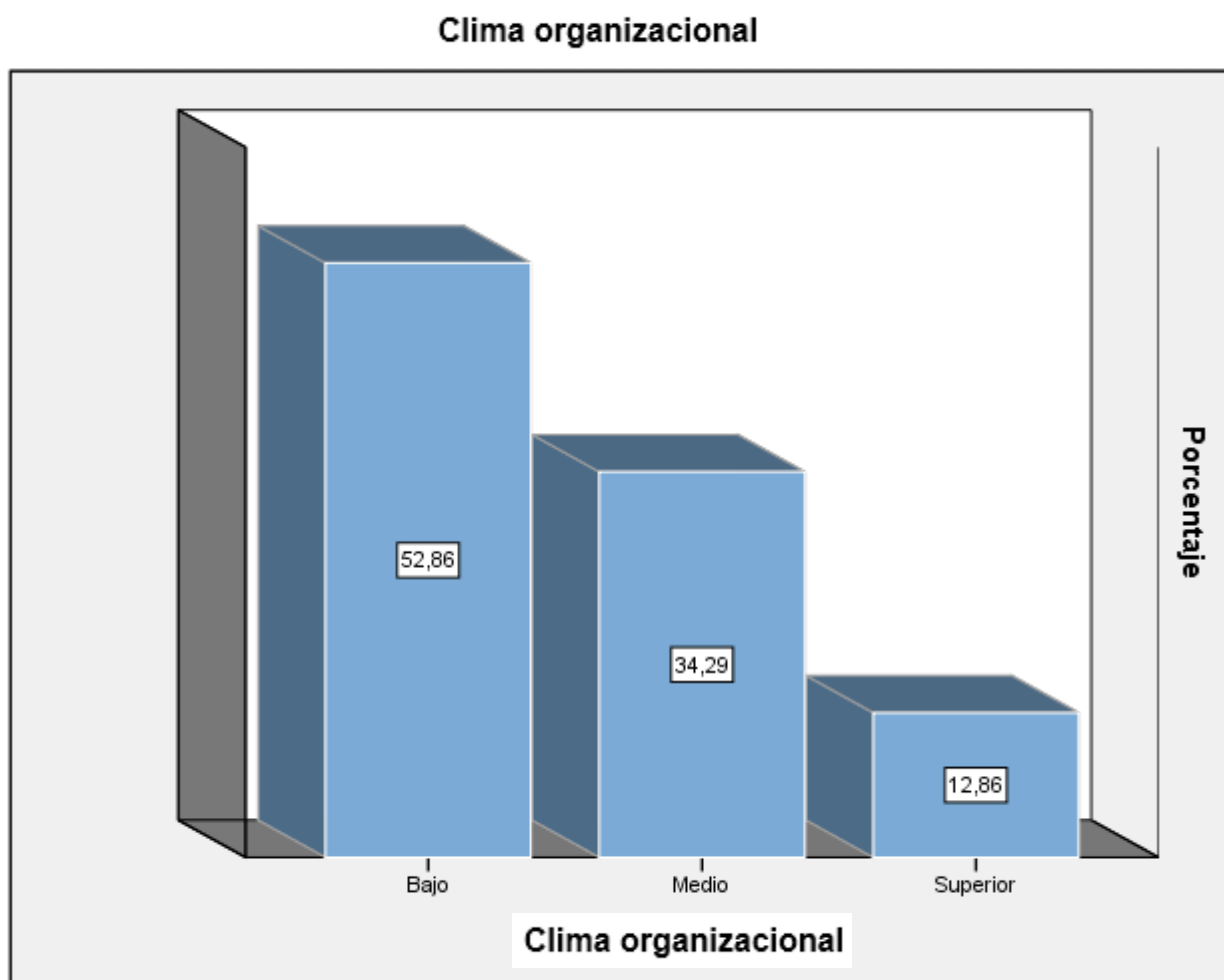


Figura 1: Clima organizacional

En la tabla 13 y figura 1, se observa, que de los 70 trabajadores, 9 manifiestan un nivel alto (12,9%), 24 indican un nivel medio (34,3%) y 37 de ellos (52,9%) manifiestan un nivel bajo con respecto al clima organizacional.

Tabla 14

La Satisfacción

La Satisfacción			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	48	68,6
	Medio	10	14,3
	Superior	12	17,1
	Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario propio

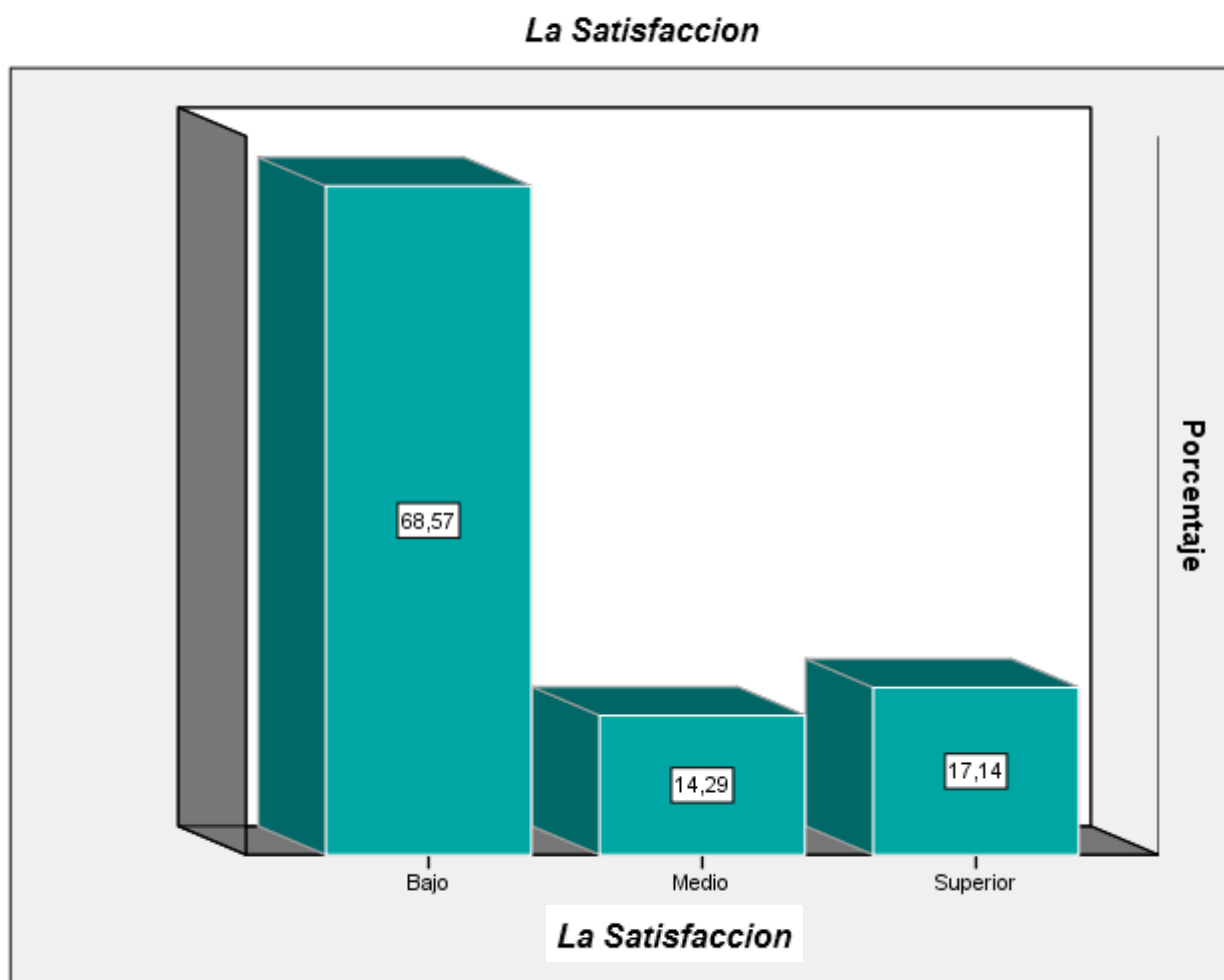


Figura 2: La Satisfacción

En la tabla 14 y figura 2 se observa, que de los 70 trabajadores, 12 manifiestan un nivel alto (17,1%), 10 indican un nivel medio (14,3%) y 48 de ellos (68,6%) manifiestan un nivel bajo con respecto a la satisfacción.

Tabla 15

La rotación			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bajo	27	38,6
	Medio	27	38,6
	Superior	16	22,9
	Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario propio

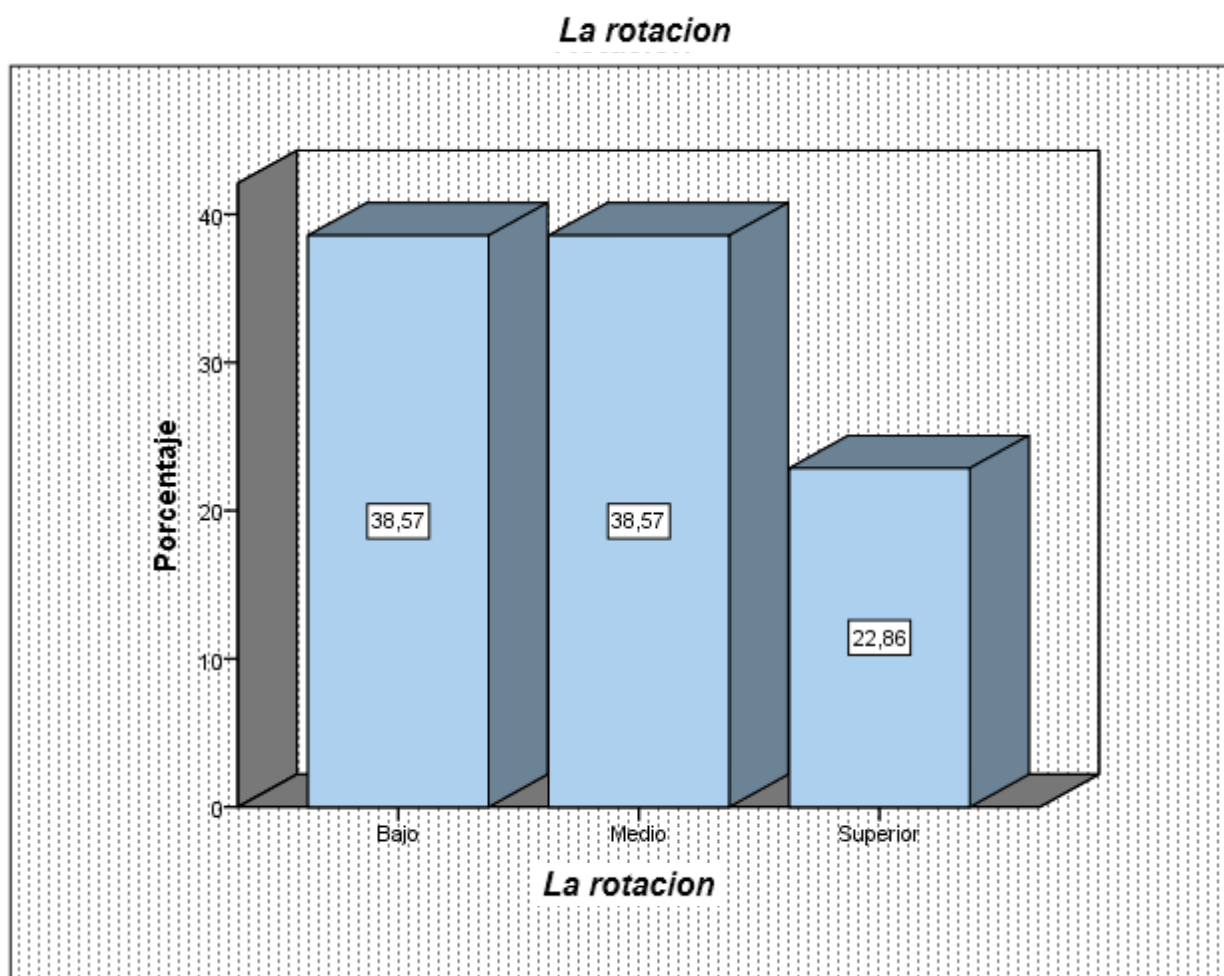


Figura 3: La rotación

En la tabla 15 y figura 3 se observa, que de los 70 trabajadores, 16 manifiestan un nivel alto (22,9%), 27 indican un nivel medio (38,6%) y 27 de ellos (38,6%) manifiestan un nivel bajo con respecto a la rotación.

Tabla 16

El Ausentismo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	43	61,4
	Medio	12	17,1
	Alto	15	21,4
	Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario propio

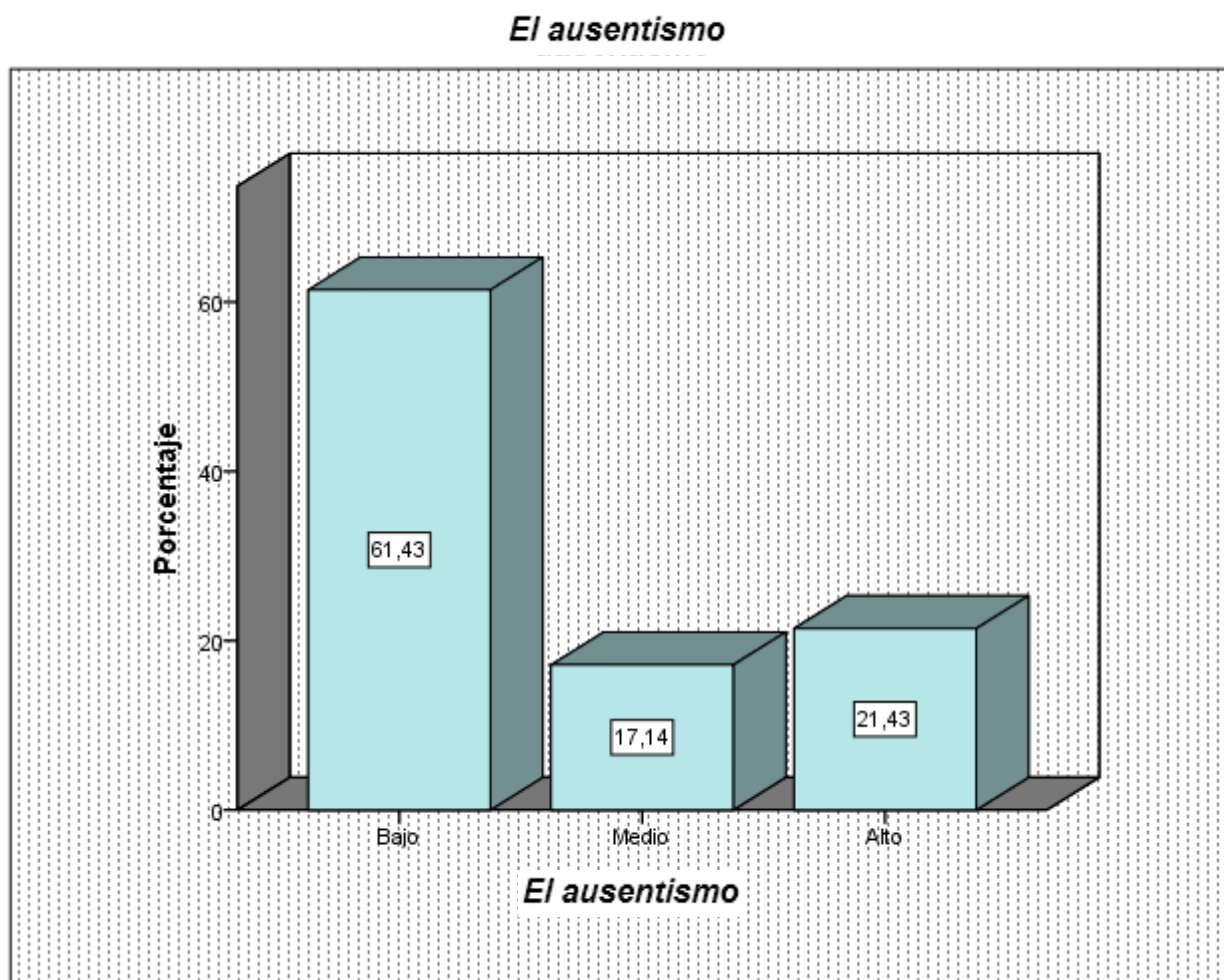


Figura 4: El ausentismo

En la tabla 16 y figura 4 se observa, que de los 70 trabajadores, 15 manifiestan un nivel alto (21,4%), 12 indican un nivel medio (17,1%) y 43 de ellos (61,4%) manifiestan un nivel bajo con respecto al ausentismo.

Tabla 17

La Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	48	68,6
	Medio	7	10,0
	Alto	15	21,4
	Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario propio

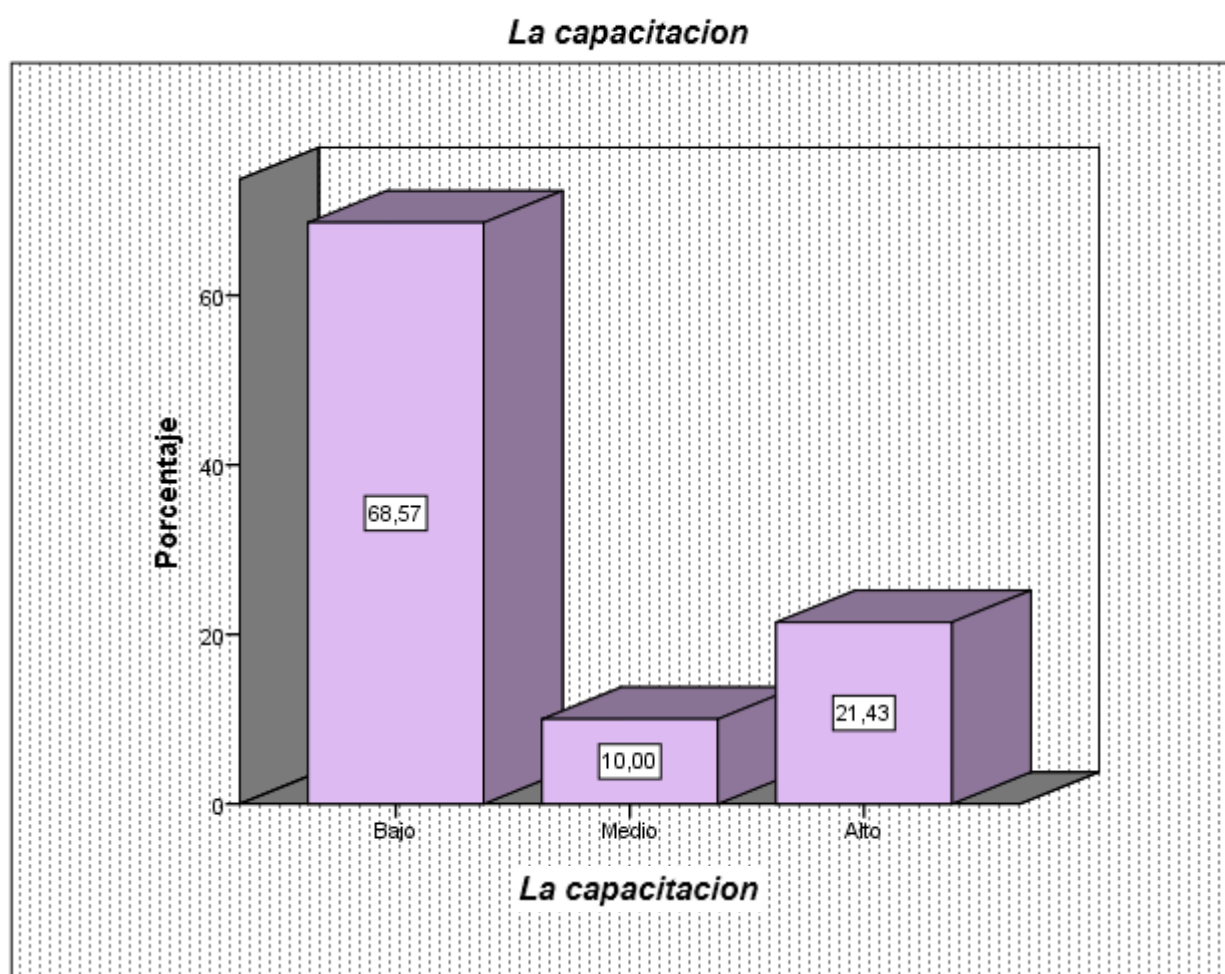


Figura 5: La capacitación

En la tabla 17 y figura 5 se observa, que de los 70 trabajadores, 15 manifiestan un nivel alto (21,4%), 7 indican un nivel medio (10%) y 48 de ellos (68,6%) manifiestan un nivel bajo con respecto a la capacitación.

3.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Tabla 18

Nivel de correlación y significación de el clima organizacional y la satisfaccion.

Correlacionales no paramétricas en rho de Spearman

Correlaciones				
			Clima organizacional	satisfacción
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Rho de Spearman	satisfacción	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 18, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.798$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H0: No existe entre el clima organizacional y la rotación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la rotación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016.

Tabla 19

Nivel de correlación y significación de el clima organizacional y la rotación.

Correlacionales no paramétricas en rho de Spearman

Correlaciones				
			Clima organizacional	Rotación
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Rotación	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 19, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.622$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el clima organizacional y la rotación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre el clima organizacional y el ausentismo de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y el ausentismo de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Tabla 20

Nivel de correlación y significación de el clima organizacional y el ausentismo.

Correlacionales no paramétricas en rho de Spearman

		Correlaciones	
		Clima organizacional	ausentismo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,786**
		N	70
	ausentismo	Coeficiente de correlación	,786**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

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

En la tabla 20, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.786$, lo cual significa que existe una correlación alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el clima organizacional y el ausentismo de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

Tabla 21

Nivel de correlación y significación de el clima organizacional y la capacitación.

Correlacionales no paramétricas en rho de Spearman

Correlaciones				
			Clima organizacional	capacitación
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	capacitación	Coeficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 21, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.518$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

IV. Discusión.

Discusión

De acuerdo a los resultados hallados en la prueba estadística con la prueba alfa de Cronbach (ver pág. 85), para medir el nivel de confiabilidad del cuestionario de 36 preguntas que se realizó a 70 trabajadores de una población de 90 trabajadores de la empresa Eureka Perú, en el distrito de la molina en el año 2016, el cual determina como resultado una correlación alta entre las variables clima organizacional y la variable satisfacción con un nivel de confiabilidad respectivamente de 0.806 y 0.893 del resultado de los cuestionarios, la cual sirve como una base de datos confiable para hacer los análisis respectivos a las respuestas halladas para los objetivos en la presente tesis.

Con la base de datos se realizó un cuadro resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas halladas que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas de la presente investigación.

Lo que permite hacer un aporte al estudio de las variables como clima organizacional, sus dimensión 1, llamado comunicación; su dimensión 2, llamado motivación; y su dimensión 3, llamado toma de control. La variable satisfacción con su dimensión 1, llamado rotación; su dimensión 2, llamado ausentismo; y su dimensión 3, llamado capacitación. Las cuales fueron objeto de estudio 80 trabajadores de la empresa Eureka Perú, en el distrito de la molina en el año 2016; que ocupan cargos de responsabilidad en la organización empresarial, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria de su población total, pudiendo medir con el instrumento que nos permitió hallar resultados altos de correlación entre las variables mencionadas así como una alta fiabilidad de cada variable y dimensión descrita en la presente investigación.

Con la base de datos y el spss fue realizado un resumen general estadístico a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas halladas que aceptan algunas teorías que se deseaba demostrar en el presente trabajo de investigación.

Realizando el contraste con la tesis de investigación de Rodríguez 2013, de su tesis titulada la gestión del clima laboral y su beneficioso impacto en la organización, podemos indicar que estamos de acuerdo en que existe una correspondencia similar entre ambas variables de estudio, en la que sí existe un menor nivel de satisfacción en una variable esta se repite en la otra variable con una menor nivel en el clima organizacional, por el contrario si existe altos niveles de satisfacción también se repite en altos niveles en el clima organizacional de la empresa Eureka Perú, la Molina – 2016.

Asimismo podemos indicar que existen diversos componentes que contribuyen a que el clima organizacional sea favorable tanto en temas de nivel de confianza, comunicación y liderazgo tanto de arriba hacia abajo o viceversa, responsabilidad, recompensas justas, oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización, presiones razonables de trabajo, control, estructura y una burocracia razonable, que implique una participación de los trabajadores de la organización. Razón por la cual es el clima organizacional influyente para motivar y lograr satisfacer al trabajador, que genere una expectativa frente al impacto de su trabajo diario.

Por otra parte es la variables de la satisfacción laboral un indicativo de la actitud del individuo para con su trabajo. Siendo proporcional en cuanto a una actitud positiva si esta está en un positivo clima laboral. Y por el contrario en una actitud negativa si es que existe un clima laboral negativo.

Podemos concluir que podemos definir las tendencias de la satisfacción del trabajador para con su actitud dentro del clima organizacional según el nivel bajo, medio o alto en la que se encuentre entre sus variables, de igual manera de manera inversa entre las variables. Para poder lograr el máximo rendimiento laboral dentro de la organización, es indispensable encontrar la propia satisfacción laboral del trabajador por propia voluntad del mismo. Ya que estas pueden ser motivadas por un crecimiento profesional, por una remuneración alta o por bonificaciones adicionales o recompensa justa que considere el trabajador que ayuden a incentivar su rendimiento para con sus labores dentro de la organización.

Los resultados del presente trabajo de investigación Determinan qué existe niveles bajos en cada variable del clima laboral y la satisfacción en los trabajadores de la empresa Eureka Perú. Donde existe un promedio del 63% del personal total encuestado; asimismo nos indica que un personal bajamente satisfecha si guarda relación con el clima organizacional, que influye de igual manera con sus variables de bajos niveles de ausentismo, rotación y capacitación que guarda una estrecha relación con sus variables.

Se puede desprender de las conclusiones de la presente tesis que el clima organizacional y la satisfacción laboral si guarda relación estrecha con los niveles de ausentismo, rotación y capacitación.

Para finalizar, los resultados nos muestran que las teorías del clima organizacional y la satisfacción no son muy convincentes. Ello debido a que dichas teorías están bajo un entorno diferente como la gente de otras culturas y países que tienden a clasificar de manera diferente sus necesidades de satisfacción así como su clima organizacional, cabe señalar que la mayoría de dichas teorías son de un entorno de habla anglosajón contrariamente a la presente tesis que se sitúa en una realidad cultural y geográficamente diferente que explicaría las diferencias de resultados en el presente trabajo. Teniendo en cuenta lo mencionado, los hallazgos nos permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de la variable satisfacción laboral con sus dimensiones respectivas que se presentan en la presente tesis.

V. Conclusiones.

Conclusiones

Primera:

Con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación alta ($r = 0.798^*$) siendo un correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

Segunda:

Con respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($r = 0.622^*$) siendo un correlación positiva entre el clima organizacional y la rotación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina – 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

Tercera:

Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se concluye que existe un nivel de correlación alta ($r = 0.786^*$) siendo un correlación positiva entre el clima organizacional y el ausentismo de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

Cuarta:

Con respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($r = 0.518^*$) siendo un correlación positiva entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VI. Recomendaciones.

Recomendaciones

Primera:

Se recomienda la mejora del clima organizacional mediante la comunicación, retroalimentación en la empresa para poder mejorar los niveles de satisfacción, ya que estas dos variables se encuentran correlacionadas según prueba el presente estudio de investigación, permitiendo con ello la mejora continua en los niveles de satisfacción de la empresa.

Segunda:

Se recomienda motivar al personal ya sea monetaria o de formas que ayuden a elevar su nivel de satisfacción ya que estas tienen una relación estrecha con el nivel de rotación en la empresa, por lo que se recomienda diversas formas de motivar al personal en la empresa Eureka Perú.

Tercera:

Se recomienda según el análisis hecho en el trabajo de investigación de la variable clima organizacional y su ausentismo, permitir las capacitaciones de manera frecuente y elevar asimismo la calidad del mismo, ya que esto lograría bajar los índices de ausentismo en la organización empresarial, Eureka Perú.

Cuarta:

Se recomienda así mismo aprovechar los recursos tecnológicos actuales para poder implementar nuevas maneras de comunicar, capacitar disminuyendo los costos y aumentando la efectividad del mismo con las herramientas de la web, lo que impactaría en una mejor satisfacción y por consiguiente un mejor clima organizacional.

VII. Referencia Bibliográficas.

Referencias Bibliográficas

- Appley, H. y Cofer, N. (2012). *Psicología de la motivación. Teoría e investigación*. México. 14va. ed. Editorial trillas.
- Anzola, O. (2013). *clima organizacional*. México. 4ta. ed. Paidós.
- Bordas, P. (2012). *Clima laboral y dirección estratégica de la empresa en la sociedad del conocimiento*, Tesis de maestría. La Universidad Nacional de Educación a Distancia – España.
- Blum, M. y Naylor, J. (2011). *Psicología Industrial*. México. 8va. ed. Editorial Trillas.
- Brow W. y Moberg D (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México. 5ta. ed. Editorial Limusa.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México. 5ta. ed. Editorial Trillas.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. 6taed. Editorial San Marcos.
- Castillo, P. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú – Perú
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a La Teoría General de La Administración*. México. 10ma ed. Mc Graw Hill.
- Davis, K. Newstrom D. (2013). *Comportamiento humano en el Trabajo*. México. 13va. ed. Ed. Mc Graw Hill.

Díaz, C. (2012). *Administración. Perú*. 1ra. ed. Editorial San Marcos.

Espinoza, A. (2014). *Compromiso y clima organizacional en jóvenes técnicos y profesionales chilenos: un modelo predictivo*. Tesis de maestría. Universidad de Santiago de Chile– Chile.

Goncalvez, A. (2012). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad*. México. 1ra. ed. Hill.

Hernández, R. Fernández, C. y baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México. 6ta ed. Editorial Mc Graw Hill.

Kinnear, T. y Taylor, J. (2013). *Investigación de mercados*. España. 4ta ed. Editorial Ferrol

Litwin, E. y Stringer, C. (2012). *Clima organizacional y su diagnóstico*. España. 7ma. ed. Editorial Paidós.

Ñaupas, H. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. 2da. ed. Editorial San Marcos

Pino, G. (2007). *Metodología de la investigación*. Perú. 1ra. ed. Editorial San Marcos.

Robbins, C. (2015). *Administración*. 10ma. ed. México. Prentice Hall.

Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México. 11va. ed. Prentice Hall.

Rodríguez, A. (2013) *La gestión del clima laboral y su beneficioso impacto en la organización caso almacenera del Perú S.A*. Tesis de maestría. UPC – Perú.

- Schultz, P. (2012). *Psicología Industrial*. México. 11va. ed. Editorial Mc Graw Hill.
- Stoner, J. y Freeman, R. (2010). *Administración*. México. 5ta. ed. Editorial Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2013). *El proceso de la investigación científica*. 4ta ed. México. Edición Llemusa.
- Toniut, J. (2013). *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Mar del Plata – Argentina.
- Villar, B. (2011). *Diagnóstico de la motivación y satisfacción laboral de una empresa del sector textil*. Tesis de maestría. UPC – Perú
- Wright, B. y Davis, B. (2013). *Satisfacción del trabajador en el sector público*. México. 11va. ed. Prentice Hall.

Anexo 1

**Matriz: El Clima Organizacional y su Satisfacción en los Trabajadores de Eureka
Perú, La Molina - 2016**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES
<p>Pregunta general ¿Cuál es la relación entre El Clima Organizacional y su Satisfacción en los Trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre El Clima Organizacional y su Satisfacción en los Trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre El Clima Organizacional y su Satisfacción en los Trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.</p>	<p>Variable independiente: Clima organizacional</p>
<p>Preguntas Específicas P.E.1: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la rotación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016?</p>	<p>Objetivos específicos O.E.1: Determinar la relación entre el clima organizacional y la rotación de Eureka Perú, La Molina - 2016</p>	<p>Hipótesis específicos H.E.1: Existe relación entre el clima organizacional y la rotación de Eureka Perú, La Molina – 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Motivación • Toma de control
<p>P.E.2: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el ausentismo de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016?</p>	<p>O.E.2: Determinar la relación entre el clima organizacional y el ausentismo de Eureka Perú, La Molina - 2016.</p>	<p>H.E.2: Existe relación entre el clima organizacional y el ausentismo de Eureka Perú, La Molina - 2016.</p>	<p>Variable dependiente: Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotación • Ausentismo • Capacitación
<p>P.E.3: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016?</p>	<p>O.E.3: Determinar la relación entre el clima organizacional y la capacitación de Eureka Perú, La Molina - 2016.</p>	<p>H.E.3: Existe relación entre el clima organizacional y la capacitación de los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.</p>	

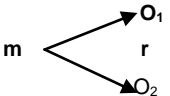
Anexo 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ITEM	INDICE	NIVEL	INST
Comunicación	Acceso a la información.	Considera que existe acceso total a la información de su empresa	6	NUNCA	BAJO MEDIO ALTO	CUESTIONARIO
		Cree usted que la información es transversal en todas las áreas de su empresa				
	Fluidez de la comunicación.	Considera que la comunicación es fluida en todos los niveles jerárquicos de la empresa				
		Cree que la comunicación es importante para obtener mejores resultados en su gestión				
	Canales de comunicación.	Considera suficientes los canales de comunicación que existen actualmente en su empresa				
		Considera que fuera de las horas laborales deben evitar la comunicación por cualquier canal				
Motivación	Ambiente laboral.	Cree usted que el ambiente laboral en su empresa lo motiva a dar lo mejor en su desempeño	6	A VECES	BAJO MEDIO ALTO	CUESTIONARIO
		Cree que es necesario cambiar de ambiente laboral pasado el mediano plazo en una posición				
	Integración de equipo	Considera que el trabajo en equipo motiva a todos por igual al buscar cumplir una meta				
		Cree que todos en la empresa deben trabajar en equipo para obtener mejores resultados				
	Grado de satisfacción personal.	Considera que un buen ambiente laboral asegura un mejor desempeño laboral				
		Cree que la satisfacción profesional que logre en su empresa influye en satisfacción personal.				
Toma de control	Método	Tiende a utilizar la tecnología para un mejor toma de control en su gestión	6	SIEMPRE	BAJO MEDIO ALTO	CUESTIONARIO
		Considera que es importante el delegar responsabilidad como método para toma de control				
	Cuantitativo	Considera que el factor económico afecta en su rendimiento profesional				
		Cree que cuantificar toda la gestión es la mejor forma de poder medir la gestión				
	Cualitativo	Cree que existe otros factores a parte de los ingresos económicos que le crean satisfacción				
		Considera que las cualidades del personal en su área son las adecuadas a sus labores.				

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE SATISFACCION

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ITEM	INDICE	NIVEL	INST
AUSENTISMO	Faltas justificadas.	Considera que las faltas justificadas reiteradas afectan su imagen profesional	6	NUNCA	BAJO MEDIO ALTO	CUESTIONARIO
		Considera que el ausentismo laboral justificado del personal afecta a su empresa				
	Faltas injustificadas	Tiende a ausentarse de su trabajo sin justificación alguna				
		La empresa donde labora lo sanciona cuando falta injustificadamente				
	Permisos laborales	Usualmente pides permisos laborales según sus necesidades				
		Su jefe es comprensible cuando solicita permisos laborales				
ROTACION	Interna	Confía que existe igualdad de oportunidades para postular a cargos internos en la empresa	6	CASI NUNCA	BAJO MEDIO ALTO	CUESTIONARIO
		Considera que la rotación interna es saludable para su mejor desempeño laboral				
	Externa	Considera usted renunciar por mejores ofertas laborales fuera de su empresa				
		Cree que su desarrollo profesional está fuera de la empresa donde labora actualmente				
	Involuntario	Consideras que si mantuvieras un bajo rendimiento le pedirán que renuncie a la empresa				
		Consideras que tu jefe es imparcial al momento de un despido involuntario del personal				
CAPACITACIÓN	Analfabetismo básico y técnico	Considera que es importante la capacitación para eliminar errores técnicos que se detecten	6	SIEMPRE	BAJO MEDIO ALTO	CUESTIONARIO
		Su jefe apoya las capacitaciones para complementar los conocimientos técnicos				
	Aptitudes interpersonales	Considera que la empresa donde labora valora el trabajo en equipo				
		Su jefe inmediato destaca las habilidades interpersonales en sus labores diarias				
	Solución de problemas	Usualmente en su empresa brindan solución inmediata a problemas en general				
		Cree usted que la capacitación debería dar solución a problemas en todo nivel en su empresa				

Tipo Y Diseño De Estudio	Población Y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística De Análisis
<p>Metodología</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>La presente investigación es de tipo Básica con un enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>El diseño del estudio es no experimental y transversal o transeccional</p> <p>En concordancia con Hernández et al (2010) “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momentos determinado”. Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para el estudio es transeccional correlacional, debido a que los datos obtenidos son recogidos en un solo momento y en un tiempo único. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p>  <p>Figura 1. Diagrama del diseño correlacional</p> <p>Donde:</p> <p>m: Es la muestra con la cual se realiza el estudio.</p> <p>O1: Indica la mención a la variable (Creatividad profesional)</p> <p>O2: Indica la mención a la variable (Competencia laboral)</p> <p>r: Hace mención a la posible relación existente entre variables estudiadas.</p>	<p>Población</p> <p>La población compuesta por los trabajadores de la empresa Eureka Perú dedicadas a servicios conformados por 50 personas.</p> <p>Tamaño de la muestra.</p> <p>La muestra es de 30 colaboradores de la empresa Eureka Perú.</p> <p>Hernández (2010., p.207), afirma que la “muestra es esencia de un subgrupo de la población”. Para obtener la muestra se aplicó la fórmula de Akin y Colton:</p> $n = \frac{N}{(N - 1) K^2 + 1}$ <p>Para la obtención de las sub muestras por colegios se aplicó la formula siguiente:</p> $f = \frac{N}{n}$	<p>La técnica a utilizar es la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación.</p> <p>Instrumento:</p> <p>El cuestionario</p> <p>Basado en las dimensiones e indicadores, ítems de cada una de las variables.</p>	<p>Estadística de Fiabilidad</p> <p>Para establecer la confiabilidad del instrumento, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra de prueba piloto de 30 sujetos. Luego se procesó los datos haciendo uso del Programa Estadístico SPSS.</p> <p>Estadística Descriptiva</p> <p>Se utilizan tablas y figuras para representar los resultados de la investigación para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS 22.0. Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con el reporte estadístico, utilizando para ello diversos estadígrafos</p>

Anexo 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION: COMUNICACION							
1	Considera que existe acceso total a la información de su empresa							
2	Cree usted que la información es transversal en todas las áreas de su empresa							
3	Considera que la comunicación es fluida en todos los niveles jerárquicos de la empresa							
4	Cree que la comunicación es importante para obtener mejores resultados en su gestión							
5	Considera suficientes los canales de comunicación que existen actualmente en su empresa							
6	Considera que fuera de las horas laborales deben evitar la comunicación por cualquier canal							
	DIMENSION: MOTIVACION.							
7	Cree usted que el ambiente laboral en su empresa lo motiva a dar lo mejor en su desempeño							
8	Cree que es necesario cambiar de ambiente laboral pasado el mediano plazo en una posición							
9	Considera que el trabajo en equipo motiva a todos por igual al buscar cumplir una meta							
10	Cree que todos en la empresa deben trabajar en equipo para obtener mejores resultados							
11	Considera que un buen ambiente laboral asegura un mejor desempeño laboral							
12	Cree que la satisfacción profesional que logre en su empresa influye en satisfacción personal.							
	DIMENSION: TOMA DE CONTROL.							
13	Tiende a utilizar la tecnología para un mejor toma de control en su gestión							
14	Considera que es importante el delegar responsabilidad como método para toma de control							
15	Considera que el factor económico afecta en su rendimiento profesional							
16	Cree que cuantificar toda la gestión es la mejor forma de poder medir la gestión							
17	Cree que existe otros factores a parte de los ingresos económicos que le crean satisfacción							
18	Considera que las cualidades del personal en su área son las adecuadas a sus labores.							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION: AUSENTISMO							
1	Considera que las faltas justificadas reiteradas afectan su imagen profesional							
2	Considera que el ausentismo laboral justificado del personal afecta a su empresa							
3	Tiende a ausentarse de su trabajo sin justificación alguna							
4	La empresa donde labora lo sanciona cuando falta injustificadamente							
5	Usualmente pides permisos laborales según sus necesidades							
6	Su jefe es comprensible cuando solicita permisos laborales							
	DIMENSION: ROTACION.							
7	Confía que existe igualdad de oportunidades para postular a cargos internos en la empresa							
8	Considera que la rotación interna es saludable para su mejor desempeño laboral							
9	Considera usted renunciar por mejores ofertas laborales fuera de su empresa							
10	Cree que su desarrollo profesional está fuera de la empresa donde labora actualmente							
11	Consideras que si mantuvieras un bajo rendimiento le pedirán que renuncie a la empresa							
12	Consideras que tu jefe es imparcial al momento de un despido involuntario del personal							
	DIMENSION: CAPACITACION.							
13	Considera que es importante la capacitación para eliminar errores técnicos que se detecten							
14	Su jefe apoya las capacitaciones para complementar los conocimientos técnicos							
15	Considera que la empresa donde labora valora el trabajo en equipo							
16	Su jefe inmediato destaca las habilidades interpersonales en sus labores diarias							
17	Usualmente en su empresa brindan solución inmediata a problemas en general							
18	Cree usted que la capacitación debería dar solución a problemas en todo nivel en su empresa							

Anexo 4

Base de datos:

El clima organizacional y su satisfacción en los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
3	3	4	4	4	4	4	3	2
3	2	3	3	3	3	4	5	2
3	3	2	2	3	4	3	3	3
4	5	2	2	3	2	3	3	5
4	3	3	3	2	2	4	5	5
4	4	3	5	3	3	4	4	4
3	5	3	4	4	4	5	4	4
3	5	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	5	4	4	5	5
4	2	3	3	3	2	4	4	4
4	3	3	3	2	5	3	3	3
4	3	2	2	2	1	4	5	5
3	5	2	2	3	2	5	4	4
4	3	3	3	2	2	3	3	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	5	5	2	5	3
3	5	4	4	4	4	3	3	3
3	2	3	3	3	3	2	3	3
3	3	2	2	1	4	3	3	3
2	3	2	2	1	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	4	4	4
2	3	3	3	2	5	3	5	4
2	2	5	4	3	5	4	2	3
5	3	5	4	5	5	5	5	5
2	4	4	5	3	3	2	4	3
1	3	2	3	2	3	2	3	5
3	2	2	1	4	5	4	5	3
5	2	4	4	4	3	3	4	4
3	2	2	4	3	4	4	3	3
2	2	3	3	3	5	4	3	4
4	3	2	2	1	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	5	3
3	2	3	3	3	2	3	2	2
4	3	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	5	3	5	3
3	3	2	2	2	3	5	5	3
3	3	5	2	2	3	2	5	3
2	4	5	5	5	5	4	3	4

3	5	4	4	4	4	5	4	3
3	3	3	3	2	2	3	5	3
2	3	3	3	3	3	3	5	3
4	2	3	3	3	2	3	2	2
4	3	3	3	2	5	3	5	3
4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	2	2	3	5	4
1	3	2	3	2	3	2	3	5
3	2	2	3	4	5	4	5	3
5	2	4	4	4	3	3	4	4
2	2	5	4	3	5	4	2	3
5	3	5	4	5	5	5	5	3
2	4	4	5	3	3	2	4	3
1	3	2	4	2	3	2	3	5
3	2	2	1	4	5	4	5	3
5	2	4	4	4	3	3	4	4
3	2	4	4	5	3	3	3	3
3	3	2	2	4	5	5	5	3
3	3	2	2	4	5	5	5	3
1	3	2	3	2	3	2	3	5
3	2	2	3	4	5	4	5	3
5	2	4	4	3	3	3	4	4
3	2	2	4	3	4	4	3	3
2	2	3	3	3	5	4	3	4
3	3	3	3	3	2	5	5	3
3	4	4	4	5	5	4	2	4
3	4	5	5	5	5	4	4	4
3	5	3	3	3	2	3	5	5
3	2	4	4	4	3	3	4	4
x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
2	2	4	5	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	4	3	2	2	1	4	4
2	3	2	3	2	2	1	4	2
4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	3	3	3	2	5	4
2	3	3	3	3	2	2	1	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	4	4
2	2	5	3	3	3	3	2	5
5	2	1	4	4	4	5	5	1
4	3	2	5	4	4	4	4	2
2	3	2	2	3	3	3	3	2

3	2	3	3	3	2	3	4	4
4	3	4	5	5	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	2	3
3	3	3	3	2	5	3	3	2
3	3	2	2	2	1	5	3	2
3	3	5	2	2	1	2	3	3
2	4	5	5	5	5	3	2	3
3	5	4	4	4	4	5	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2
4	2	3	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	2	5	3	3	3
4	4	5	5	3	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	3	2	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	2	4	3
5	2	3	3	3	2	3	3	2
5	3	3	3	2	4	3	3	3
5	5	4	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	3	3	3	2	2	3	2	3
5	3	3	3	3	3	2	4	3
3	2	4	3	3	2	3	3	2
5	3	3	3	2	4	3	3	3
5	2	3	3	3	3	5	5	2
5	3	2	2	3	5	3	3	3
2	3	3	2	1	5	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	4	3
3	4	3	3	3	2	3	3	2
2	3	4	3	2	4	3	3	3
5	3	2	2	2	1	2	4	3
5	4	2	2	3	2	3	3	1
3	3	3	3	3	2	5	3	3
3	4	4	4	5	5	4	2	5
3	4	5	5	5	5	4	3	3
3	5	3	3	3	2	3	2	3
5	3	3	3	2	4	3	3	3
y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	3	4	4	2	3	3	3
1	4	4	3	3	3	2	3	4
1	4	2	3	3	1	2	3	4
5	5	5	3	2	3	3	2	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5
2	5	4	4	4	5	4	4	4

2	1	3	3	4	2	3	3	3
5	5	5	3	3	3	2	1	4
4	4	4	3	3	3	3	3	2
3	2	5	3	3	3	3	2	5
5	5	1	2	5	3	2	2	2
4	4	2	3	3	3	2	3	2
3	3	2	3	2	3	3	2	2
1	4	2	2	5	3	3	3	2
4	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	3	4	4	2	3	3	3
2	1	1	3	3	3	2	1	4
2	1	4	3	3	3	2	4	4
3	3	3	2	5	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	3	2
5	5	5	5	3	3	3	2	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	3	3	2
3	2	4	3	4	3	3	2	4
2	2	4	4	4	3	2	2	1
2	3	5	3	3	4	2	3	2
3	2	2	3	3	3	2	1	4
3	3	2	2	5	3	3	3	3
4	5	5	3	3	2	3	3	2
4	3	1	4	4	4	5	5	5
3	3	3	4	4	5	4	4	4
2	1	4	3	5	3	3	2	5
2	1	4	2	5	3	2	3	5
3	3	3	2	5	3	2	2	3
3	3	2	3	4	4	5	5	5
3	2	5	4	3	5	4	4	4
2	2	1	3	3	3	3	2	3
2	3	2	2	5	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	5
3	3	2	3	3	3	3	2	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	3	5	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	3	3	2
3	2	4	3	4	3	3	2	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4

5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	2	2	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	3	3	2
3	2	4	3	4	3	3	2	4
3	3	3	5	5	2	3	3	3
2	1	5	3	3	3	2	1	5
2	1	5	3	3	3	2	1	5
3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	4	4	3	3	2
3	2	4	3	4	3	3	2	4
2	2	5	2	4	3	2	2	1
2	3	2	4	3	1	2	3	2
3	3	2	2	5	3	3	3	2
3	3	5	4	4	4	5	4	5
3	2	5	4	4	4	5	5	5
3	3	2	3	3	2	3	3	2
3	2	3	3	4	3	3	2	4

ANEXO 5

Anexo 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: COMUNICACION							
1	Considera que existe acceso total a la información de su empresa							
2	Cree usted que la información es transversal en todas las áreas de su empresa							
3	Considera que la comunicación es fluida en todos los niveles jerárquicos de la empresa							
4	Cree que la comunicación es importante para obtener mejores resultados en su gestión							
5	Considera suficientes los canales de comunicación que existen actualmente en su empresa							
6	Considera que fuera de las horas laborales deben evitar la comunicación por cualquier canal							
	DIMENSIÓN: MOTIVACION.							
7	Cree usted que el ambiente laboral en su empresa lo motiva a dar lo mejor en su desempeño							
8	Cree que es necesario cambiar de ambiente laboral pasado el mediano plazo en una posición							
9	Considera que el trabajo en equipo motiva a todos por igual al buscar cumplir una meta							
10	Cree que todos en la empresa deben trabajar en equipo para obtener mejores resultados							
11	Considera que un buen ambiente laboral asegura un mejor desempeño laboral							
12	Cree que la satisfacción profesional que logre en su empresa influye en satisfacción personal.							
	DIMENSIÓN: TOMA DE CONTROL.							
13	Tiende a utilizar la tecnología para un mejor toma de control en su gestión							
14	Considera que es importante el delegar responsabilidad como método para toma de control							
15	Considera que el factor económico afecta en su rendimiento profesional							
16	Cree que cuantificar toda la gestión es la mejor forma de poder medir la gestión							
17	Cree que existe otros factores a parte de los ingresos económicos que le crean satisfacción							
18	Considera que las cualidades del personal en su área son las adecuadas a sus labores.							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: AUSENTISMO							
1	Considera que las faltas justificadas reiteradas afectan su imagen profesional							
2	Considera que el ausentismo laboral justificado del personal afecta a su empresa							
3	Tiende a ausentarse de su trabajo sin justificación alguna							
4	La empresa donde labora lo sanciona cuando falta injustificadamente							
5	Usualmente pides permisos laborales según sus necesidades							
6	Su jefe es comprensible cuando solicita permisos laborales							
	DIMENSIÓN: ROTACION.							
7	Confía que existe igualdad de oportunidades para postular a cargos internos en la empresa							
8	Considera que la rotación interna es saludable para su mejor desempeño laboral							
9	Considera usted renunciar por mejores ofertas laborales fuera de su empresa							
10	Cree que su desarrollo profesional está fuera de la empresa donde labora actualmente							
11	Consideras que si mantuvieras un bajo rendimiento le pedirán que renuncie a la empresa							
12	Consideras que tu jefe es imparcial al momento de un despido involuntario del personal							
	DIMENSIÓN: CAPACITACION.							
13	Considera que es importante la capacitación para eliminar errores técnicos que se detecten							
14	Su jefe apoya las capacitaciones para complementar los conocimientos técnicos							
15	Considera que la empresa donde labora valora el trabajo en equipo							
16	Su jefe inmediato destaca las habilidades interpersonales en sus labores diarias							
17	Usualmente en su empresa brindan solución inmediata a problemas en general							
18	Cree usted que la capacitación debería dar solución a problemas en todo nivel en su empresa							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima 20 de abril, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Loayza Alama, Katia Elizabeth*
Especialidad del evaluador: *Mg. en Docencia Universitaria - Lic. en Estadística*

DNI: 42065354

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Lima 20 de abril, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Loayza Alama, Katia Elizabeth
Especialidad del evaluador: Mg. en Docencia Universitaria - Lic. en Estadística

DNI: 42065354

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplica criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Lima 30 de marzo, 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe DNI: 07059554

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación, Metodóloga, Mg. En Gerencia Educativa, Dra. En Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Lima 30 de marzo, 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Gliria Susana Méndez Iizarbe DNI: 07059554

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación, Metodóloga, Mg. En Gerencia Educativa, Dra. En Educación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima 10 de mayo, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Flores Sotelo Wilmar Sebastian

Especialidad del evaluador:

Enfermería psiquiátrica / Psiquiatría

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima 10 de mayo, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Flores Sotelo Wilmar Sebastian

DNI: 06175729

Especialidad del evaluador:

Enfermería psiquiátrica / Psiquiatría

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Lima 10 de mayo, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rivero Castilla Samuel Y DNI: 07722897

Especialidad del evaluador: Mg. Administración

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Lima 10 de mayo, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rivera Castilla Samuel V. DNI: 07722877
Especialidad del evaluador: Mg. Administración

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo


³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Feedback Studio - Google Chrome
Seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051413498&s=1&lang=es&o=820788861

feedback studio FALCONI_JHON.docx /0



² El clima organizacional y su satisfacción en los trabajadores de Eureka Perú, La Molina - 2016.

⁹ TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS - MBA

AUTOR:
Br. Falconi Atoche Jhon Hayrol

ASESOR:
Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Resumen de coincidencias X

22 %

Nº	Origen	Porcentaje
1	www.scribd.com Fuente de Internet	3 %
2	dspace.unapiquitos.edu... Fuente de Internet	2 %
3	tesis.unjbg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	2 %
4	catarina.udlap.mx Fuente de Internet	2 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
6	prezi.com Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	www1.inei.gob.pe Fuente de Internet	1 %
9	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %
10	www.sctfe.es Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 62 Número de palabras: 9978

Volver a Turnitin Classic 09:16 a.m. 02/06/2017

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“El clima organizacional y su satisfacción en los trabajadores de Eureka
Perú, La Molina - 2016”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, de los graduandos:

FALCONI ATOCHE, JHON HAYROL

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 35 y 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSTGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra expedita para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado, en cumplimiento al artículo 21 del mismo instrumento normativo.

Comuníquese y archívese.

Los Olivos, 24 de mayo del 2017


.....
Dra. Dora Ponce Yactayo
CPPe: 0109747014
.....
Dra. Dora Ponce Yactayo


.....
Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe



Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Gliria Susana Méndez Ilizarbe, asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Jhon Hayrol Falconi Atoche titulada: El clima organizacional y su satisfacción en los trabajadores de Eureka Perú, la molina - 2016, constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 31 de mayo del 2017

DNI:07059554



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y su satisfacción en los trabajadores
de Eureka Perú, La Molina - 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS - MBA**

AUTOR:

Br. Falconi Atoche Jhon Hayrol

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN:

Marketing

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ 2017

Handwritten notes:
① Faltó
② Después de Comentarla
③ Revisar Referencias
UB &