



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A, en el año 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de talento humano

**AUTOR:**

Lic. Danyela Del Pilar Silva Reyes

**ASESOR:**

Mg. Eduardo Amorós Rodríguez

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y comportamiento organizacional

PERÚ - 2018

**PÁGINA DEL JURADO**

**Dra. Jackeline Margot Saldaña Millan**

**Presidente**

**Mg. Anibal Mera Rodas**

**Secretario**

**Mg. Eduardo Martin Amoros Rodríguez**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por protegerme todos los días de mi vida, a mis padres Ana y Dermo, quienes son los principales formadores de lo que soy como persona. Además a mis hermanas por todo su apoyo brindado, a mi tía Mariana por darme los ánimos y en especial a mi gran amiga, Flor de María por guiarme desde el cielo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios nuestro señor por siempre darme la fortaleza para llevar a cabo todas mis metas, y por cuidarme día tras día, a mis padres y hermanas quienes son mis principales motivadores para seguir cumpliendo mis metas trazadas, a mi amigo Julio Cesar por el gran apoyo que me brindo. A los maestros de diversas asignaturas que gracias a sus enseñanzas me han permitido expandir mis conocimientos, gracias a todos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Danyela del Pilar Silva Reyes egresado (a) de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificada con DNI 47016595.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **SATISTACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRONOROESTE S.A, EN EL AÑO 2018.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestra en Gestión del Talento Humano.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, Julio de 2018

Firma: 

Nombres y apellidos: Danyela del Pilar Silva Reyes

DNI: 47016595

## PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del jurado,

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, con el propósito de efectuar la presentación de este trabajo de investigación, que tiene por título: "Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A, en el año 2018", con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión de Gestión del Talento Humano. La investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A.

En ese sentido, el presente trabajo se encuentra determinado en siete capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: Introducción, el cual describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación al problema, la justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos.

Capítulo II: Método, se presentan el diseño de investigación, las variables, operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados, comprenden los resultados obtenidos en la presente investigación.

Capítulo IV: Discusión, desarrolla lo referente a la discusión que se ha arribado.

Capítulo V, Capítulo VI, Recomendaciones, comprende las recomendaciones de las conclusiones dadas, y Capítulo VII, Referencias bibliográficas y Anexos.

Señores miembros del jurado, espero cumplir con los requerimientos de aprobación, según las normativas establecidas de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

La autora.

## Índice

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice</b> .....	<b>vii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>xii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>14</b>
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1. Satisfacción Laboral.....	23
1.3.2. Clima organizacional .....	27
1.4. Formulación del Problema .....	30
1.5. Justificación del estudio .....	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos .....	32
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>33</b>
2.1. Tipo - Diseño de Investigación .....	33
2.2. Variables, Operacionalización .....	33
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	37
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>38</b>
3.1. Resultados Descriptivos .....	38
3.1.1. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral .....	38
3.1.2. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.....	56
3.2. Resultados inferenciales .....	67
3.2.1. Análisis correlacional por variables.....	67
3.2.2. Análisis del nivel de satisfacción laboral .....	69
3.2.3. Análisis del nivel del clima organizacional .....	70
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>72</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>77</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>78</b>
<b>VII. PROPUESTA .....</b>	<b>79</b>
<b>VIII. REFERENCIAS .....</b>	<b>85</b>
<b>IX. ANEXOS .....</b>	<b>88</b>
9.1. Instrumentos .....	88
9.2. Validación de los instrumentos.....	91
9.3. Matriz de Consistencia .....	95
9.4. Autorización de publicación de tesis.....	98
9.5. Aprobación de originalidad de tesis.....	99

### **Indicé de tablas**

Tabla 1. Variable independiente.....	34
Tabla 2. Variable dependiente.....	35
Tabla 3. Criterios éticos.....	37
Tabla 4. Resultados de la correlación entre las variables satisfacción laboral y el clima organizacional .....	68
Tabla 5. Resultados del nivel de satisfacción laboral .....	69
Tabla 6. Resultados del nivel de clima organizacional .....	70
Tabla 7. Elaboración y autorización de la metodología de clima organizacional .....	83
Tabla 8. Medición del clima organizacional.....	83
Tabla 9. Presentación de resultados de clima organizacional.....	84

## Indicé de figuras

Figura 1: La distribución física del ambiente de trabajo .....	38
Figura 2: Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. ....	39
Figura 3: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal .....	39
Figura 4: El trabajo que hago es justo para mi manera de ser .....	40
Figura 5: La tarea que realizo es tan valiosa.....	40
Figura 6: Los jefes son comprensivos .....	41
Figura 7: Me siento mal con lo que gano .....	41
Figura 8: Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato” .....	42
Figura 9: Me agrada trabajar con mis compañeros .....	42
Figura 10: Mi trabajo permite desarrollarme.....	43
Figura 11: Me siento útil en la labor que realizo.....	43
Figura 12: Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.....	44
Figura 13: El ambiente donde trabajo es confortable. ....	44
Figura 14: El sueldo que tengo es bastante aceptable.....	45
Figura 15: La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando .....	45
Figura 16: Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.....	46
Figura 17: Me disgusta mi horario .....	46
Figura 18: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo .....	47
Figura 19: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia .....	47
Figura 20: Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo .....	48
Figura 21: La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable.....	48
Figura 22: Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. ....	49
Figura 23: El horario de trabajo me resulta incómodo. ....	49
Figura 24: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo .....	50
Figura 25: Me complacen los resultados de mi trabajo. ....	50
Figura 26: Mi trabajo me aburre. ....	51
Figura 27: La relación que tengo con mis superiores es cordial.....	51
Figura 28: En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. ....	52
Figura 29: Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. ....	52
Figura 30: Me gusta el trabajo que realizo. ....	53
Figura 31: No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). ....	53
Figura 32: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.....	54
Figura 33: Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. ....	54
Figura 34: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. ....	55
Figura 35: Me gusta la actividad que realizo. ....	55
Figura 36: Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. ....	56
Figura 37: Conozco con claridad la estructura organizativa completa de la Empresa.....	56
Figura 38: En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo.....	57

Figura 39: Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna. ....	57
Figura 40: Comprendo claramente las políticas de la empresa .....	58
Figura 41: En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos .....	58
Figura 42: Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta. ....	59
Figura 43: Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe. ....	59
Figura 44: Me siento comprometido con mi trabajo. ....	60
Figura 45: Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización. ....	60
Figura 46: En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho. ....	61
Figura 47: En la empresa recibo más premios que castigos. ....	61
Figura 48: En la empresa todos los días asumo riesgos para alcanzar las metas propuestas. ....	62
Figura 49: Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa. ....	62
Figura 50: Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización .....	63
Figura 51: Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre compañeros. ....	63
Figura 52: Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados .....	64
Figura 53: Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento. ....	64
Figura 54: Las metas organizacionales de la Empresa son explícitas. ....	65
Figura 55: Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo. ....	65
Figura 56: Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente. ..	66
Figura 57: Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes ....	66
Figura 58: Considero que la Empresa satisface mis objetivos personales. ....	67
Figura 59: Lo que hago en la Empresa es mi vocación. ....	67
Figura 60: Resultados de la correlación entre las variables satisfacción laboral y el clima organizacional. ....	68
Figura 61: Satisfacción laboral .....	70
Figura 62: Clima organizacional .....	71

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018.

Esta investigación es de tipo Cualitativo – Descriptivo, no experimental. La población de interés de esta investigación está constituida por todo el personal de la Gerencia Comercial, la muestra poblacional la conforman 40 trabajadores de la empresa, en los cuales se ha empleado las variables satisfacción laboral y clima organizacional.

El método empleado en la investigación análisis cualitativo-cuantitativo. La técnica de investigación que se utilizará será la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario en la escala de SPC SL y de Likert. Los cuestionarios mostraron información acerca de la satisfacción laboral y el clima organizacional cuyas graficas se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que si existe una correlación de 0.801 entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Electronoroeste S.A. aplicado a 40 colaboradores. La propuesta elaborada, está orientada a mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional, de manera que sus niveles se eleven lo cual sería favorable para los colaboradores de la Gerencia Comercial.

Palabras claves: satisfacción laboral y clima organizacional.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and the organizational climate in the commercial management of the company Electronoroeste S.A., in the year 2018.

This research is Qualitative - Descriptive, not experimental. The population of interest of this investigation is constituted by all the personnel of the Commercial Management, the population sample consists of 40 workers of the company, in which the variables that have been used were the job satisfaction and organizational climate.

The method used in the research is qualitative-quantitative analysis.

The research technique that will be used will be the survey and the instrument used is the questionnaire on the scale of SPC SL and Likert. The questionnaires showed information about job satisfaction and the organizational climate whose graphs are presented graphically and textually.

The investigation concludes that there is a correlation of 0.801 between job satisfaction and the climate organization of the employees of the company Electronoroeste S.A. applied to 40 employees. The proposal is designed to improve job satisfaction and the organizational climate, so that if their levels are raised which would be favorable for the employees of the Commercial Management.

Keywords: job satisfaction and organizational clim

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

“La organización es un conjunto de personas que actúan juntas y parten las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntos los objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes”. Este conocimiento permite conjugar e integrar esfuerzos propios y grupales para producir resultados más amplios. (Chiavenato, 2009, p. 24)

Brunet (2011), Para el mejor funcionamiento de una organización es importante examinar cuáles son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que se desarrollan en el medio laboral en el que se desenvuelve, ya que de esto dependerá en gran manera su comportamiento. Al reconocer las diferentes dimensiones de la percepción del empleado en el ambiente laboral se podrá determinar la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representa su situación laboral, este medio ambiente, se denomina clima organizacional.

Chiavenato (2009), Del mismo modo para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas. “El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo”.

Pineda (2012), "El clima laboral de cada organización está estrechamente ligado con el grado de satisfacción que manifiesta el empleado en el desempeño de sus labores; entre más identificados se sienten los empleados con el clima en que desarrollan su trabajo, de igual manera será su grado de satisfacción laboral".

"La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, también es el grado en el cual un empleado se iguala con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros". (Pintado, 2011, p.269)

Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo. (Griffin R. y Moorhead R, 2010, p. 69)

De acuerdo a lo descrito en los párrafos anteriores se manifiesta que, particularmente el problema de la insatisfacción que presenta la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A, es frecuente ya que se aprecia estrés, insatisfacción, malestar, la carente comunicación, relaciones interpersonales tensas, las escalas remunerativas bajas, entre otras, lo cual genera un mal clima organizacional, ello debido a las malas actitudes y a la forma de cómo se expresan entre compañeros de trabajo. Electronoroeste S.A, es una empresa que realiza actividades propias del servicio público de electricidad, distribuye y comercializa energía eléctrica, abarca un área de concesión de 644.40 km<sup>2</sup>, cubriendo las regiones de Piura y Tumbes; atendiendo más de 370 mil clientes y por ello ha dividido geográficamente el área en seis Unidades de Negocios: Piura, Paita, Talara, Sullana, Tumbes, Sucursales y Servicio Mayor Sechura, quizás es la presión que tienen los colaboradores por atender las necesidades de todos sus clientes es por ello que no hay una satisfacción y un buen clima laboral.

Debido a lo descrito anteriormente, se tiene como elemento principal del problema que los trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A, no se sienten satisfechos con su organización.

La satisfacción y responsabilidad de los colaboradores de la empresa se debe manifestar en el enfrentamiento de las diversas situaciones que se presentan y deben estar capacitados para asumir el control de los problemas que se presentan día a día.

Tenemos así, que la suma de estos factores conlleva al fomento de un clima organizacional negativo, el cual influye directamente en la calidad de sus labores diarias, por lo que hace extremadamente difícil el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas, de la misma forma afectando el grado de satisfacción de los trabajadores.

En base a lo analizado se da que existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, con el fin de mejorar la productividad de la empresa y la satisfacción y el clima organizacional, en la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Nacional**

Silva (2010), en su investigación titulada “Diagnóstico del nivel de satisfacción laboral del personal de la unidad de atención al cliente y asistentes comerciales de la empresa Electronorte S.A”, tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de la unidad de atención al cliente y asistentes comerciales de la empresa Electronorte S.A. Su Metodología: El tipo de estudio que se aplica en la presente investigación es descriptivo, el cual resume y describe los datos mediante un conjunto de métodos, técnicas o procedimientos para recopilar, organizar, presentar y analizar datos con el fin de describirlos o de realizar interpretaciones y generalizaciones válidas.

En Conclusión, la presente indagación indica que el educado desempeño de las buenas prácticas empresariales, podrán ser replicados a los Asistentes

Comerciales de las Unidades de Negocio, con el fin de lograr un nivel de satisfacción laboral acorde con las expectativas (necesidades) del trabajador y la empresa.

Bravo (2012), en su investigación titulada “satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura 2012”, tiene como objetivo determinar si existe relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de la asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara-Piura 2012. Su metodología: Es de tipo “aplicado, no experimental, el diseño de esta investigación es correlacional, porque busca establecer relaciones, entre dos o más variables, en un momento determinado.

En conclusión, la presente investigación busca establecer si existe relación entre las variables satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad de 187 operarios de sexo masculino, que oscilan entre los 18 a 60 años de edad y tienen no menos de un año laborando, en una organización de hidrocarburos en la ciudad de Talara-2012. Mediante la aplicación de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) y el auto informe de asertividad (ADCA -1), no se encontró relación estadística entre estas dos variables, lo que indica independencia entre estas.

Según, Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz (2012), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, tiene como objetivo aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Su metodología: Diseño no experimental transeccional descriptivo y correlacional porque no se aplicará un estímulo a la muestra ni se manipulará deliberadamente las variables, solo se observará los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectarán las observaciones en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables y sus relaciones. Debido al significativo rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del

país, es significativo asegurar el logro de sus objetivos, para ello se necesita mejorar el nivel de satisfacción en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, se tienen que desarrollar dinámicas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias diferenciadas para cada grupo de trabajadores de acuerdo a la condición laboral, género y tiempo de servicio.

Ochoa (2015), en su investigación titulada “El clima organizacional y satisfacción laboral del personal de una institución pública durante el 2015”, tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El diseño de la investigación utilizado fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por un grupo de control de 77 personas. Cuyo instrumento de recolección de datos utilizado fue la encuesta destinada a obtener información sobre clima organizacional y la satisfacción laboral en la organización. Asimismo, la investigación realizada es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal.

Dentro de las revelaciones, se encontró que existe relación demostrativa y directa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de una institución pública durante el 2015.

Olivari (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores administrativos de una empresa de servicios de lima metropolitana”, tiene como objetivo determinar si la red de apoyo social (RAS) con la que cuenta el trabajador en su organización está asociada con su satisfacción laboral. Su Diseño de Investigación, se trata de un estudio comparativo, que pertenece a una estrategia asociativa (Ato, Benavente & López 2013), donde se comparará la satisfacción laboral entre grupos definidos por su apoyo social percibido (alto apoyo social y bajo apoyo social). Para evaluar la Satisfacción laboral fue utilizada la escala de Opiniones SL-SPC, elaborada por Palma (2005).

En conclusión se espera que el estudio pueda generar un impacto positivo en la perspectiva que el área de recursos humanos de las empresas trabajadoras al diagnóstico de las organizaciones tienen al momento de plantear las evaluaciones de satisfacción laboral al personal, teniendo en cuenta también las dimensiones enfocadas a aspectos más intrínsecos del individuo y a su vez, permitirán revalorar la importancia de la red de apoyo social en determinadas dimensiones de la satisfacción laboral.

Según, Castillo, J y Ruiz, Ll. (2017), en su investigación titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016”, tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016. Este trabajo desarrolla un estudio correlacional que tiene como finalidad determinar la relación percibida que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Participaron en el estudio 54 trabajadores calculado de una población finita.

Se concluye que el clima organizacional se relaciona propiciamente con la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, excepto con la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas con la que existe una correlación débil. Por lo tanto, a mayores niveles de clima organizacional, los clientes colaboradores de la entidad, experimentan mayor motivación en la ejecución de sus tareas. Por otro lado, se llegó a la terminación que la motivación laboral está determinada por el nivel de clima organizacional que experimentan los colaboradores de la empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., sin embargo, no se experimentan mayores beneficios laborales y/o remunerativos a pesar que exista un clima favorable.

### **Internacional**

Ruiz (2009), en su investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán”, tiene como objetivo

General, analizar la percepción en torno a la Satisfacción Laboral en trabajadores pertenecientes a empresas del sector Público y Privado de la ciudad de Chillán, considerando algunas variables de tipo demográficas. Su metodología: Documental, ya que se estudia información escrita referente al conocimiento de Satisfacción Laboral; de ésta forma comenzar a comprender y luego relacionar conceptos para el posterior cumplimiento del objetivo propuesto. Cuantitativa Descriptiva, ya que busca la identificación, reconocimiento, cuantificación y análisis de los niveles en torno a la percepción de Satisfacción Laboral.

En conclusión, según la indagación realizada, los colaboradores, se encuentran una proporción superior en el sector público que en el privado, la proporción restante se ubica en un nivel MEDIO de satisfacción.

Según, Rodríguez, Paz, y Cornejo (2011), en su investigación titulada “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”, tiene como objetivo General Identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena y como objetivos específicos: Determinar si existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral. Determinar si existe relación entre las dimensiones de clima organizacional y el desempeño. Identificar si existe relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño organizacional. Determinar si la satisfacción laboral es un mejor predictor del desempeño organizacional que el clima organizacional. Determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos de las dimensiones determinadas del Desempeño. Su metodología: Se realizó un estudio cuantitativo. El diseño de estudio fue no experimental, transversal y correlacional.

En conclusión, se debe señalar que este estudio podría ser un contribución, en el sentido de incluir otras dimensiones del desempeño además de la productividad, logrando establecer un efecto diferenciador en cuanto a los aspectos del desempeño que se pueden predecir ya sea por el clima organizacional o por la satisfacción laboral.

Según, Morales y Silva (2012), en su investigación titulada “Satisfacción Laboral y Clima Organizacional: Análisis y Relación desde una Perspectiva Teórica y Empírica”, tiene como objetivo realizar una revisión de la literatura de tal forma que se identifiquen espacios de tiempos puntuales y la información pertinente relacionada con los estudios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, a partir de los cuales se indaga sobre la relación existente entre las dos variables. Se consultaron libros, bases de datos, revistas impresas, entre otros documentos en el mundo como puntualmente en Colombia y el resto en Latinoamérica. El trabajo realizado es de tipo monográfico debido a que se realiza una recolección teórica o de documentos concernientes al objeto de estudios.

En conclusión, se puede afirmar que las variables están relacionadas de forma bidireccional, aclarando que cual fuera el contexto, se presenta de diferente forma ya sea clima asociado a satisfacción o satisfacción asociada a clima, se infiere también que la mala administración o la no intervención a estas variables lleva a procesos circulares que ayudan a la ruina de las organizaciones y cambios considerables en la conducta de los trabajadores. Se pudo concluir también que a partir de unas buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, un buen equipo de trabajo, una buena comunicación con los superiores, una buena infraestructura que les brinde facilidad para realizar sus labores y la forma como está dirigida y establecida la organización intervendrá para que el individuo se sienta satisfecho y en óptimas condiciones de trabajo.

Maldonado (2013), en su investigación titulada “Análisis y determinación de los índices de satisfacción laboral del talento humano de la empresa eléctrica regional del sur s.a. (EERSSA) de la ciudad de Loja”, tiene como objetivo analizar los factores vulnerables en la satisfacción laboral y brindar soluciones a las falencias sobre gestión del talento humano que tiene la empresa objeto de estudio. Su metodología: Método Científico. - A través de este método se obtuvo información lógica y sistemática, la cual sirvió para profundizar el tema. Este método interactúa con los demás métodos y técnicas para el desarrollo de la investigación. Método Deductivo. - Se utilizó para realizar un análisis de la realidad global a la realidad local; además permitió desarrollar la revisión literaria

porque se examinó conceptos universales para establecer particularidades que se utilizaron en el tema. Método Inductivo. - Sirvió para realizar un análisis de lo particular a lo general, al mismo se lo utilizo en la recopilación de información brindada por parte de los trabajadores de la EERSSA para luego proponer un diseño de evaluación de la satisfacción laboral. El Método Descriptivo. - Detalla cada una de las partes del trabajo investigativo, para presentar realidades de hechos y características, manifestando propósitos para comentarios específicas y correctas. Método Estadístico. - Este procedimiento sirvió al momento de realizar las encuestas a trabajadores de la EERSSA, será utilizado al momento de tabular los datos obtenidos a través del estudio de campo. Método Analítico. - Sirvió al interpretar los resultados obtenidos en las encuestas y así realizar un análisis con el fin de plantear algunas propuestas, conclusiones y recomendaciones. Método Del Semáforo. - El Método del semáforo es un sistema de toma de decisiones, ayudo en la interpretación de los resultados obtenidos al medir la satisfacción por factores, brindándonos información sobre los puntos más vulnerables a la insatisfacción para luego emprender un plan de acción. En Conclusión, la satisfacción laboral es uno de los factores más significativos dentro del Clima Organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios.

Según, García, Hernández, González, y Polo (2017), en su investigación titulada “Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios”, tiene como objetivo establecer el nivel de clima organizacional y relación con la satisfacción laboral de los empleados de las empresas de servicios, a fin de que los directivos conozcan las principales fuentes de insatisfacción y por ende, dirigir sus acciones determinadas para mejorar o cambiar, o sea, tendrán la oportunidad de planificar estrategias empresariales para influir tanto en el factor humanos como en el desarrollo de la organización. Su metodología: diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, ex – post – facto, correlacional y explicativo. En conclusión, la satisfacción laboral de los empleados y el clima organizacional en el cual se desempeñan son factores determinantes. Por lo que se consideran

como referentes lo que en otros momentos han obtenido como resultado Brüggemann (citado por Padrón, 1995) que refieren que la satisfacción es el resultado de una comparación entre lo que se hace y lo que debería de hacerse, de los resultados obtenidos es necesario poner atención en diversas acciones con el fin de lograr una percepción desigual de que existe satisfacción laboral y un buen clima organizacional.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Satisfacción Laboral**

Fuentes (2012), en su investigación sobre “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” del artículo disponible en la revista Articuluz, Satisfacción laboral y productividad (2011), la cual señala que son muchas las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, pertenencia a la empresa y motivación, son varias las causas que lo generan, las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajo, del rendimiento, poca retribución y reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático, integrado realmente con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional, tecnología no desarrollada, plan de carreras no determinadas, ausencia de índices de beneficio, ausencia de una cultura organizacional proactiva, que sea propia del desempeño de los trabajadores.

Chiang, Martín & Nuñez (2010), “No existe una definición acorde acerca de lo que significa la satisfacción laboral, a pesar de que su estudio se ha incrementado en los últimos años; primordialmente por la necesidad creciente de las organizaciones por elevar la calidad y bienestar en todas las instancias de este particular sistema humano; pues, de manera específica se busca el beneficio de los recursos humanos”.

A partir de ello, la satisfacción laboral, puede ser entendida como una respuesta afectiva, o como un estado emocional positivo o placentero resultante

de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Poniendo de notoriedad el contenido de la definición, esta variable es considerada como un elemento primordial para entender y mejorar el desempeño laboral dentro de una organización (Shaikh, Bhutto & Maitlo, 2012).

Camacaro (2010), “La satisfacción laboral puede ser definitiva por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Asimismo, los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren”.

“En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral”. García (2010)

“La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen”. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. & Jarpa, M., 2000).

Amorós, E. (2007) la define como la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros y supervisores, las políticas de trabajo, reglamentos, condiciones, entre otros; por ello, la evaluación de esta variable es la suma de diversas dimensiones o elementos del trabajo.

Robbins y Judge (2013), “la satisfacción en el trabajo se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, que representa una actitud en vez de un comportamiento.

Los mismos autores mencionaron que los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos, y esto ha sido considerado como un principio básico durante años entre los gerentes, aunque muy pocas investigaciones dan apoyo a esta teoría después de décadas de cuestionamientos acerca de la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral. Las sociedades avanzadas deben preocuparse no solo por la cantidad de vida-productividad alta y adquisición de cosas materiales- sino también de su calidad. Aquellos investigadores con valores humanistas sólidos argumentan que la satisfacción es un objetivo legítimo en una organización. No solo tiene una relación negativa con el ausentismo y la rotación laboral, sino que los empleadores tienen la responsabilidad de brindar a sus empleados trabajos interesantes y con recompensas intrínsecas”.

Palma (2006), “La satisfacción laboral consiste en la actitud del colaborador que manifiesta con su propio trabajo en aspectos relacionados como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas”.

### ***Factores de la satisfacción Laboral***

Palma (2006), menciona siete factores los cuales son:

1. Condiciones físicas y/o materiales, que son la infraestructura y materiales donde se realizan las actividades de labor diaria y con la que se cuenta.
2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos, tiene que ver con la recompensa económica o el desarrollo del colaborador como las felicitaciones o una línea de carrera.
3. Políticas Administrativas, son las normas que la empresa tiene para que el trabajador pueda respetar y llevar un clima de respeto.
4. Relaciones sociales, es decir las relaciones interpersonales que el colaborador tiene con los miembros de la organización, el cómo comparte sus actividades y de qué manera se relacionan en sus actividades cotidianas.

5. Desarrollo Personal, viene a ser la oportunidad que tiene el colaborador para su autorrealización y sus metas personales como profesionales.
6. Desempeño de Tareas, quiere decir que es como el colaborador ejecuta sus actividades en la entidad donde labora y de qué manera lo hace. Y por último,
7. Relación con la autoridad, significa como el colaborador aprecia de forma valorativa el trato con su jefe directo y supervisores con relación a sus actividades laborales diarias.

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

Locke (1976), fue uno de los primeros autores que intento identificar varias de estas características, las cuales las clasifíco en dos categorías:

#### 1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción con el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

#### 2. Agentes de satisfacción

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

### **1.3.2. Clima organizacional**

Clima Organizacional o llamado también como Clima Laboral, es uno de los conceptos que ha adquirido diferentes significados, se dice que es un grupo de características que logran definir a una organización como tal y que por ende la distingue de otra. Es por ello que, dicha particularidad crea permanencia relativa en el tiempo e influye en la conducta de las personas. Sin embargo, la introducción al concepto de clima en la psicología organizacional e industrial se le concede a Gallerman (1960), debido a que él sigue los pasos de las definiciones analógicas llamándolo “personalidad” o “carácter” de la organización. Las metas y las tácticas de las personas a través de las cuales se manifiestan sus actitudes se han de considerar determinantes del clima.

Robbins Stephen (1999), “Es el proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darles significado a su ambiente” Entonces diremos que el clima organizacional es multidimensional de elementos que pueden ser percibido por los trabajadores de una organización en función de los atributos e interacciones de la misma, que no es físicamente palpable, pero si se siente. El conocimiento sobre el clima organizacional proporciona información acerca de la motivación de los trabajadores y sus efectos sobre el desempeño laboral involucramiento y satisfacción en el cargo, lo cual nos permite introducir cambios planificados tanto hacia la conducta de los miembros, su satisfacción como en la estructura organizacional.

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

Brow y Moberg (1990), “El clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta”.

Dessler (1993), “plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo”.

Brunet, L. (2002), menciona que “el clima organizacional constituye una configuración de las características de la organización”, es decir que, el clima organizacional es la personalidad de una empresa y este influye en el comportamiento de todos los involucrados con la organización. En relación con ello, Rodríguez, D. (2005) también opina que “el clima organizacional es la personalidad de la empresa, y asimismo expresa que este puede variar de la misma forma en que puede cambiar el clima atmosférico”. Este autor agrega que el clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una empresa con respecto a su trabajo, y abarca el ambiente físico de éste, las relaciones interpersonales y otras regulaciones que se pueden dar en torno al trabajo mismo.

Carrión (2008), “define al clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influyen sobre su conducta. Es el patrón total de expectativas y valores de incentivo que existen en un medio organizacional dado”.

Litwin & Stringer (1968), fueron los primeros en definir “el clima organizacional como un conjunto de características del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que vive y trabaja en dicho entorno en lo que influye en su comportamiento y motivación”. Los autores tratan de describir y explicar aspectos de la conducta de los colaboradores utilizando así la definición de motivación y clima. Asimismo, afirman que si crean diferentes climas en las organizaciones depende de los estilos de liderazgo en la organización así también como la activación de componentes primordiales como es la motivación, desempeño, satisfacción provocando así cambios aparentemente estables en los rasgos de personalidad de los colaboradores.

### ***Dimensiones del Clima Organizacional según Litwin & Stringer***

Litwin & Stringer (1968), mencionan nueve dimensiones que explican el clima existente en una empresa, cada una se relaciona con ciertas propiedades de la organización:

1. Estructura. Engloba las reglas de la organización, obligaciones, políticas y procedimientos que se debe cumplir para la realización de las labores en la organización.
2. Responsabilidad. se refiere al nivel de autonomía que tienen los colaboradores el tomar las decisiones por si solos, ser su propio jefe, tener compromiso con su trabajo.
3. Recompensa. Incentivos recibidos por el trabajo bien hecho que realiza el colaborador, por lo que la organización debe utilizar más el premio que el castigo, motivando al trabajador que tenga un buen desempeño laboral.
4. Desafío. Esta dimensión se enfoca en el control de los colaboradores y de los riesgos asumidos para lograr los objetivos planteados por la organización. Este es un factor muy importante debido a que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.
5. Relaciones. La práctica de valores son aspectos importantes en esta dimensión en la medida que influyen generan un ambiente de trabajo agradable y satisfecho.
6. Cooperación. Apoyo mutuo entre los colaboradores y la alta gerencia para cumplir con los objetivos planteados por la organización.
7. Normas de desempeño. El interés que muestra la organización en el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos de rendimiento.
8. Conflictos. Percepción sobre las formas y criterios que implementa el colaborador para la solución de conflictos dentro de la organización y la manera en cómo enfrentarlos.
9. Identidad. Sentimiento de pertenecer a la organización, compartir los objetivos personales con los de la organización.

### ***Funciones del Clima Organizacional***

Goncalves (2000) las funciones que tiene el clima organizacional y que nos ayudan a entender el impacto que tienen las organizaciones son:

1. Esprit: Los trabajadores sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
2. Intimidad: Los trabajadores deben gozar de relaciones sociales amistosas.
3. Empuje: Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para hacer mover a la organización y motivar con el ejemplo.
4. Consideración: Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos.
5. Estructura: Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuantas reglas, reglamentos y procedimientos hay.
6. Recompensa: El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo.
7. Apoyo: La ayuda percibida de los gerentes y otros trabajadores de la organización.
8. Cordialidad: El sentimiento en general de confianza que prevalece en la atmosfera de la organización.
9. Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la organización y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.
10. Responsabilidad: El sentimiento de ser cada uno su propio jefe, no tener que estar consultando todas sus decisiones.
11. Selección basada en capacidad de desempeño: El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad o grados académicos.
12. Tolerancia a los errores: El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante o inclinada a culpar.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

El clima organizacional en el mundo actual se valora y ha tomado cúspide ante la necesidad de comprender todo lo que influye en la satisfacción de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así como lograr una mayor eficiencia organizativa.

El mejoramiento del clima organizacional es muy importante para las empresas ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí, logrando mejores resultados financieros para ésta, recalcando que un ambiente de trabajo favorable arroja como resultado altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores.

Del mismo modo la satisfacción laboral también es importante, pues de ello depende en gran parte cómo se comportarán los empleados. Por este motivo, las organizaciones deben preocuparse porque sus empleados, estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario podrían surgir algunos inconvenientes. (Arbaiza, 2010).

La investigación busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de clima organizacional y satisfacción laboral conocer la relación que existe entre estas dos variables, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permitirán informar acerca del estado situacional de la problemática que existe, aspecto que justifica este trabajo.

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la presente investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad servirá como base de consulta para otras investigaciones que se realizaran, y también podrán ser utilizados como modelo para otras organizaciones o empresas, las cuales fuera su categoría o rubro de negocio, para mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional.

A nivel práctico con el desarrollo de la investigación se podrá alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia al gerente, directivos y/o apoderados de la Gerencia Comercial de la Empresa Eletronoroeste S.A., para que refuercen o mejoren la satisfacción laboral y el clima organizacional de sus

trabajadores; además servirá como una base para futuras investigaciones vinculadas al presente tema.

### **1.6. Hipótesis**

Sí existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018

#### **Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A.
- Determinar el nivel de Clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A.
- Plantear una propuesta de mejora entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo - Diseño de Investigación**

Hernández (2014), La presente investigación es de tipo Cualitativo – Descriptivo, ya que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Carrasco (2009), El diseño de la investigación es no experimental- Transeccional – descriptivo - correlacional. Es decir las variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos del contexto después de su ocurrencia en un momento determinado, así mismo identifica si existe alguna relación entre variables. (p.71)

A partir de esto el autor, lo determina el diseño no experimental - Transeccional Descriptiva y Correlacional, es decir este diseño permitió la descripción de las variables de estudio, en un momento único, así como determinar si la Satisfacción laboral tiene relación con el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018.

### **2.2. Variables, Operacionalización**

**Tabla 1.**

*Variable independiente*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable Independiente: Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales,	Distribución física	Muy Insatisfecho	Ordinal	
		Ambiente confortable			
		Comodidad del ambiente			
		Comodidad lugar de trabajo			
		Comodidad en relación al desempeño			
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Sueldo en relación al trabajo asignado			
		Sentimiento por el trabajo realizado			
		Aceptabilidad del sueldo			
		Cobertura del sueldo			
	Políticas Administrativas	Mal trato en la empresa			
		Sensación de explotación			
		Satisfacción por horario			
		Incomodidad por el horario			
		Reconocimiento			
	Relaciones sociales	Ambiente social adecuado para desarrollar actividades			Insatisfecho
		Agrado por trabajar con compañeros			
		Tomar distancia			
		Solidaridad			
	Desarrollo Personal	Trabajo Justo			Promedio
		Satisfacción personal			
		Gusto por la actividad			
		Logros obtenidos			
		Realización			
		Autoestima			
	Desempeño de Tareas	Tarea valiosa			Satisfecho  Muy Satisfecho
		Labor útil			
		Tareas mal percibidas			
Trabajo aburrido					
Gusto por el trabajo					
Complacencia					
Relación con la autoridad	Comprensión de los Jefes				
	Disposición de los Jefes				
	Relación favorable con el Jefe.				
	Relación con superiores				
	Sensación negativa en relación a los compañeros				
	Valoración del Jefe al esfuerzo.				

Fuente: Basado Escala SPC – Sonia Palma Carrillo (2006)

**Tabla 2.***Variable dependiente*

Variable Dependiente:  Clima Organizacional	Estructura	Formalismos	Muy Desfavorable	Ordinal
		Obligaciones		
		Políticas		
		Jerarquías		
		Regulaciones		
	Responsabilidad	Ser su propio jefe	Desfavorable	
		Compromiso elevado con el trabajo		
		Tomar decisiones por sí solo		
		Crearse sus propias exigencias		
	Recompensa	Estímulos recibidos por el trabajo bien hecho	Media	
		Utiliza más el premio que el castigo		
	Desafío	Desafíos que impone el trabajo	Favorable	
		Promover retos a fin de lograr los objetivos		
	Relaciones	Ambiente de trabajo grato	Favorable	
		Buenas relaciones sociales		
	Cooperación	Espíritu de ayuda	Muy Favorable	
Estándares	Normas de rendimiento			
	Metas implícitas y explícitas			
	Normas de desempeño.			
Conflictos	Aceptar opiniones discrepantes			
Identidad	Compartir los objetivos personales con los de la organización.			

Fuente: Basado en las dimensiones de Litwin &amp; Stringer (1968)

### 2.3. Población y muestra

La población está constituida por todo el personal de la Gerencia Comercial.

La muestra poblacional la confirman 40 trabajadores pertenecientes a la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Carrasco (2006) menciona. “La encuesta, es una técnica para investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen” (p.314).

A continuación, se describen los instrumentos a emplear para el proceso de recolección de datos:

- *Escala SPC SL – Sonia Palma Carrillo (2006) y Dimensiones de Litwin & Stringer (1968)*

Según a lo mencionado, la técnica de investigación que se utilizará en el presente trabajo de investigación será la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas serán aplicadas a los sujetos materia de investigación; es decir, a los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A.

Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de la población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los métodos son los siguientes:

- Análisis cuantitativo: El proceso de análisis es estadístico, se utilizará el programa estadístico informático Spss versión 22.
- Análisis cualitativo: Los cuadros estadísticos y gráficos serán elaborados mediante el programa estadístico Spss versión 22, será interpretados por el investigador.

## 2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaran en cuenta y las acciones que se realizan para garantizar la presente tesis serán:

**Tabla 3.**  
*Criterios éticos*

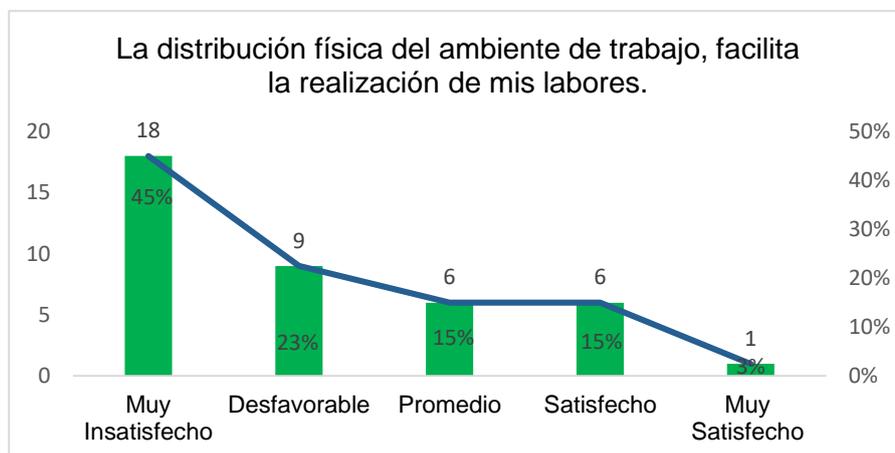
Criterios	Características éticas del criterio
Confidencialidad	Se garantizara la protección de la identidad de la empresa y los empleados que participan en la investigación.
Objetividad	El análisis de la situación encontrada se basa en criterios imparciales.
Originalidad	Se citan las fuentes bibliográficas de la información mostrada, con la finalidad de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.
Veracidad	La información que se muestra es verdadera, cuidando la privacidad de esta.

Fuente: elaboración propia

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados Descriptivos

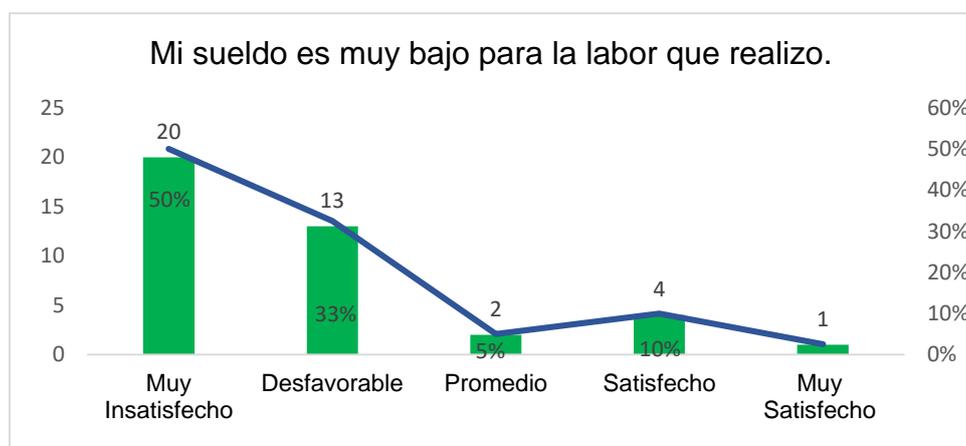
##### 3.1.1. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

Figura 1: La distribución física del ambiente de trabajo

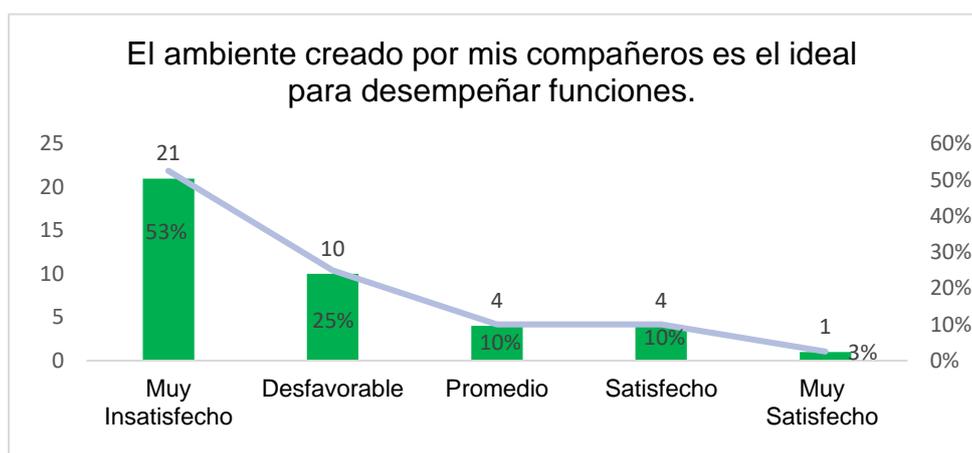
En una población de 40 colaboradores, existen un 45% (18 trabajadores) que está muy insatisfecho con la distribución física del ambiente de trabajo, lo que estaría relevando que los trabajadores no están cómodos en su ambiente de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.

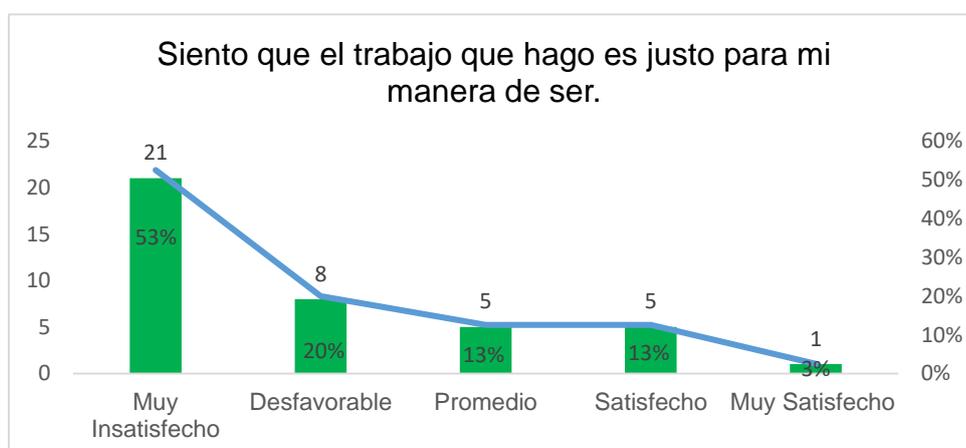
Es aquí donde observamos que el 50% (20 trabajadores) de los colaboradores indica que están muy insatisfecho su sueldo, 33% (13 trabajadores) desfavorable, relevando la insatisfacción en la parte económica de su trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3: El ambiente creado por mis compañeros es el ideal

Se muestra que el 53% (21 trabajadores) de los trabajadores encuestados están muy desfavorable en el ambiente de trabajo entre compañeros, lo cual es significativo para desempeñar funciones.



Fuente: Elaboración propia

Figura 4: El trabajo que hago es justo para mi manera de ser

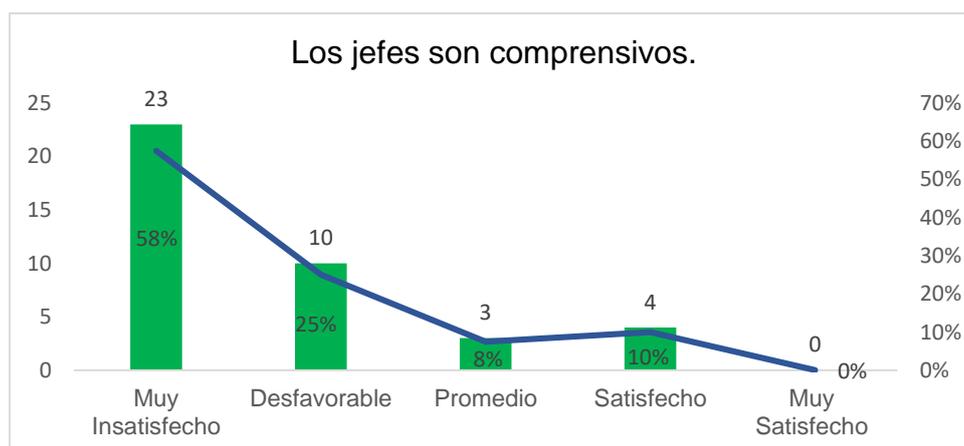
En el siguiente factor denominado, el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser, se muestra que el 53% (21 trabajadores) se sienten muy insatisfechos.



Fuente: Elaboración propia

Figura 5: La tarea que realizo es tan valiosa

De acuerdo a los trabajadores encuestados, el 58% (23 trabajadores) de trabajadores están muy insatisfechos con la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra cosa.



Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Los jefes son comprensivos

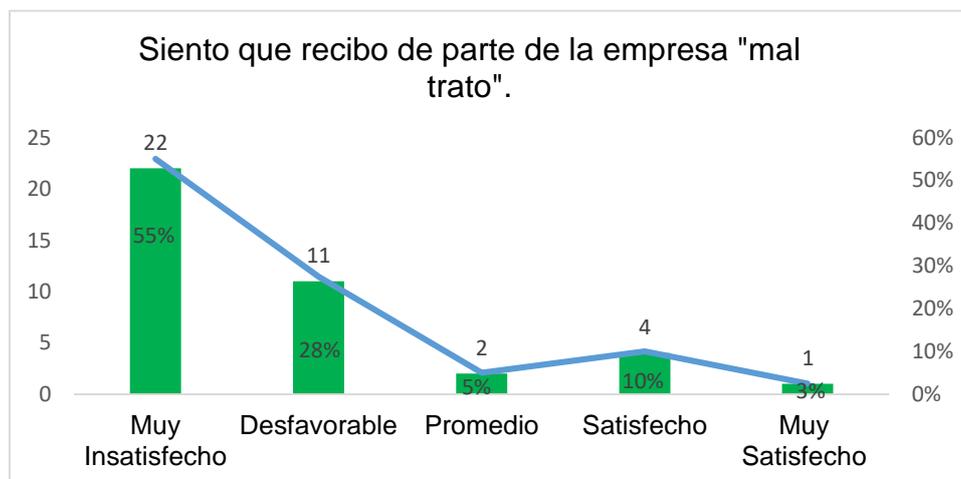
Según los encuestados el 58% (23 trabajadores) está muy insatisfecho y desfavorables con sus jefes, ya que presumen que sus jefes no son comprensivos.



Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Me siento mal con lo que gano

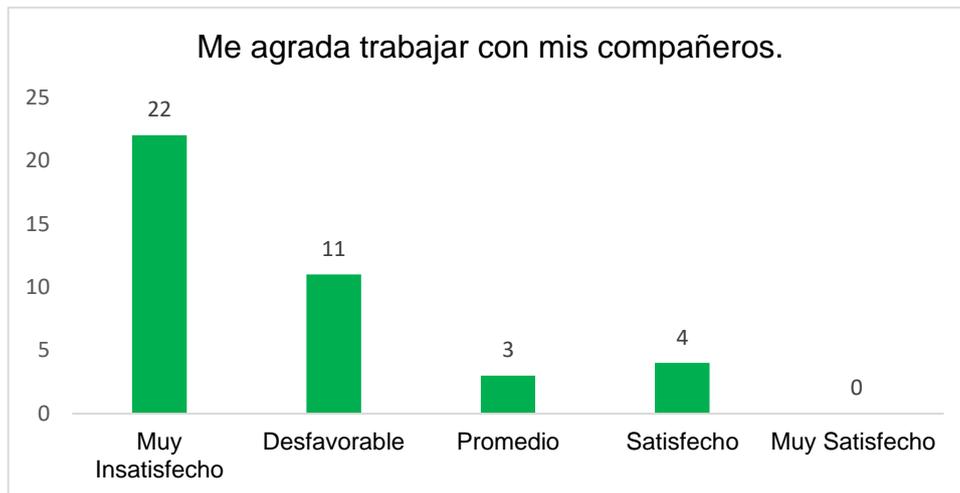
Según los encuestados el 60% (24 trabajadores) se siente muy insatisfecho con lo que gana, lo cual es muy relevante para que los trabajadores no se sientan satisfechos.



Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”

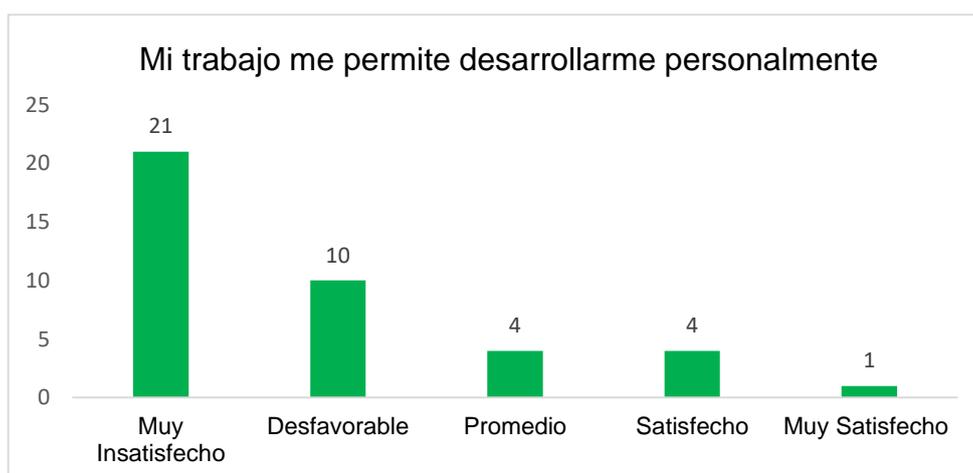
De acuerdo al personal encuestado, el 55% (2 trabajadores) siente que reciben mal trato y por ello están muy insatisfecho.



Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Me agrada trabajar con mis compañeros

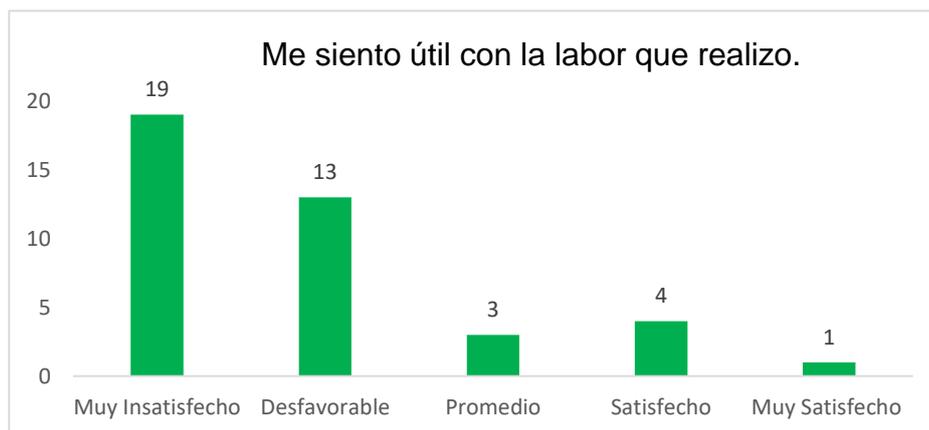
Según los encuestados el 55% (22 trabajadores) es muy insatisfecho trabajar con sus compañeros, lo cual es relevante ya que no hay un trabajo en equipo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente

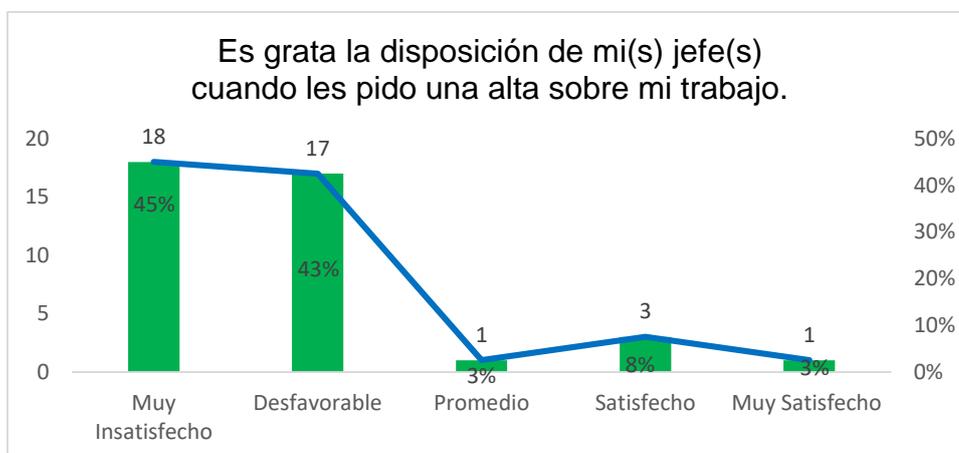
En la encuesta realizada a los colaboradores el 53% (21 trabajadores) están muy insatisfechos, ya que su trabajo no les permite desarrollarse personalmente.



Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Me siento útil con la labor que realizo.

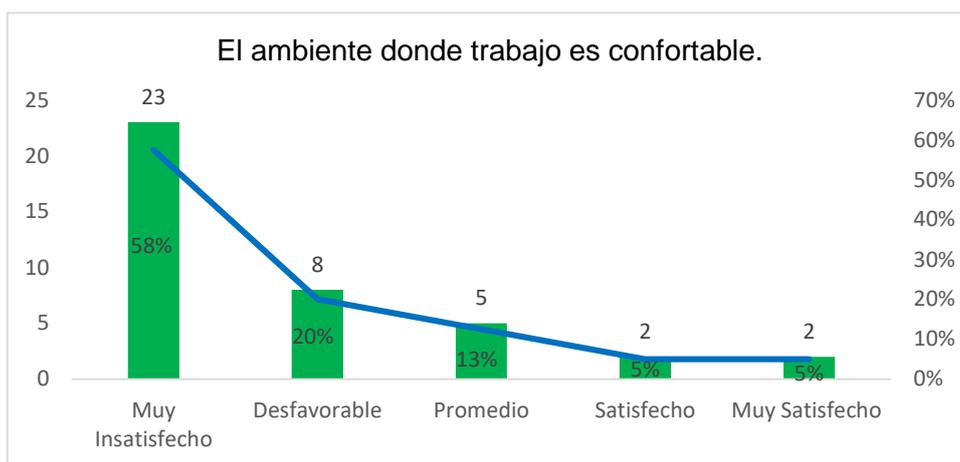
En la encuesta realizada a los colaboradores, el 48% (19 trabajadores) se sienten muy insatisfechos con la labor que realiza dentro de la empresa, lo cual es relevante para los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.

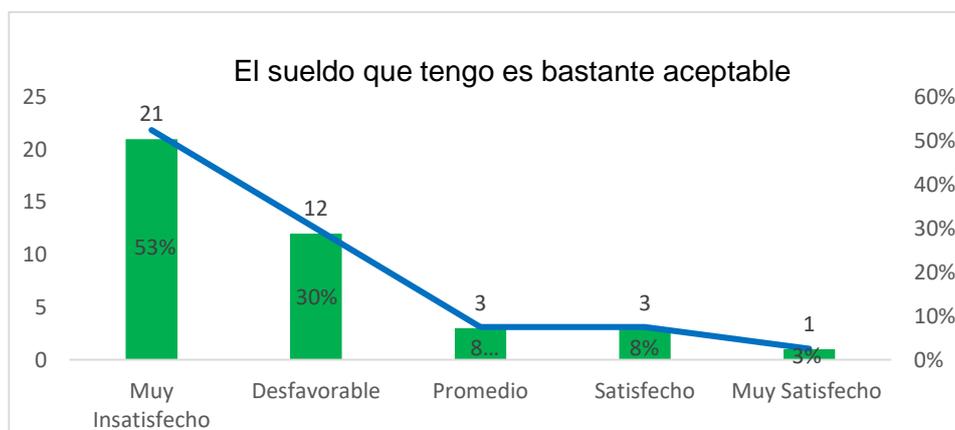
Según las encuestas a los colaboradores, el 45% (18 trabajadores) están muy insatisfechos en la disposición que tienes sus jefes con ellos, lo cual indica que los trabajadores sienten que sus jefes no están a su disposición cuando pide una alta.



Fuente: Elaboración propia

Figura 13: El ambiente donde trabajo es confortable.

Para el 58% (23 trabajadores) de los trabajadores se sienten muy insatisfechos con su ambiente de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 14: El sueldo que tengo es bastante aceptable.

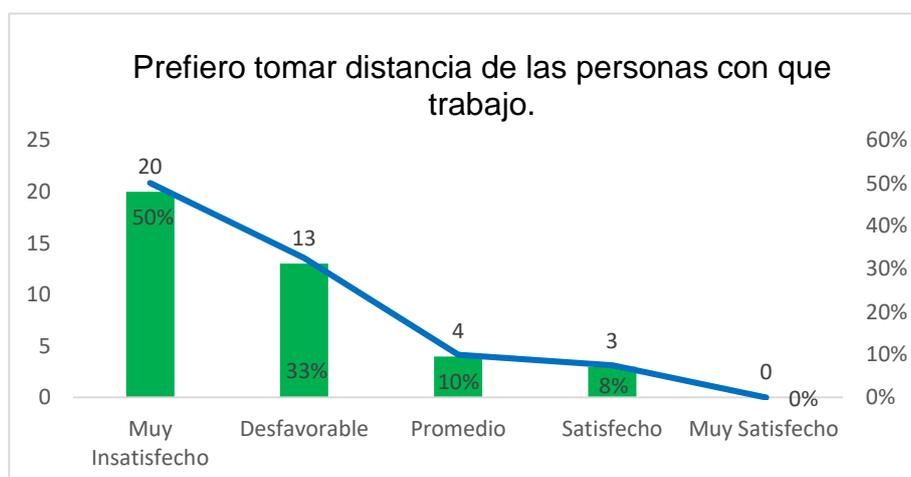
En la encuesta realizada el 43% (21 trabajadores) están muy insatisfechos con el sueldo que reciben, muchos manifiestan que sus sueldos son muy bajos y no compensa con la labor que realizan.



Fuente: Elaboración propia

Figura 15: La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando

De acuerdo al personal encuestado, el 48% (19 trabajadores) están muy insatisfechos ya que tienen la sensación que en el trabajo los están explotando.



Fuente: Elaboración propia

Figura 16: Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo

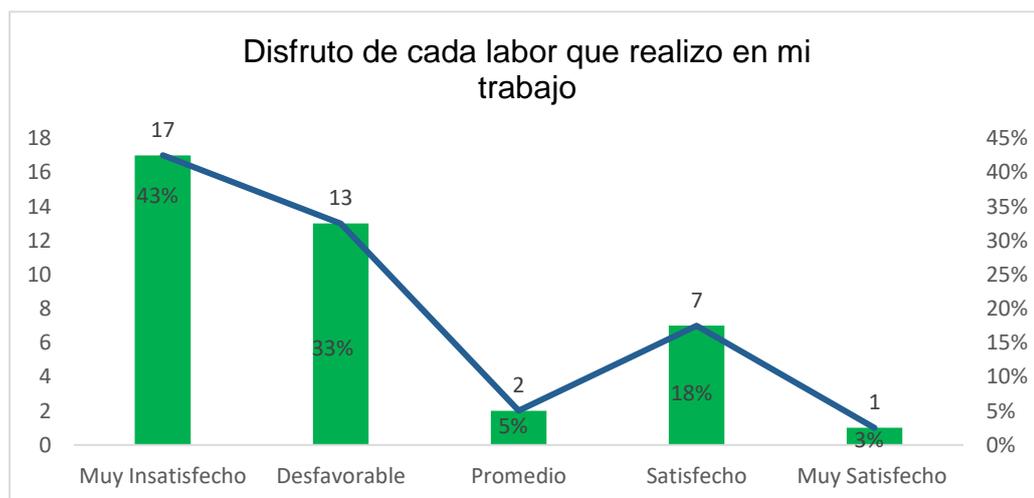
El 50% (20 trabajadores), de trabajadores están muy insatisfechos y prefieren tomar distancia de las personas con los que trabajan.



Fuente: Elaboración propia

Figura 17: Me disgusta mi horario

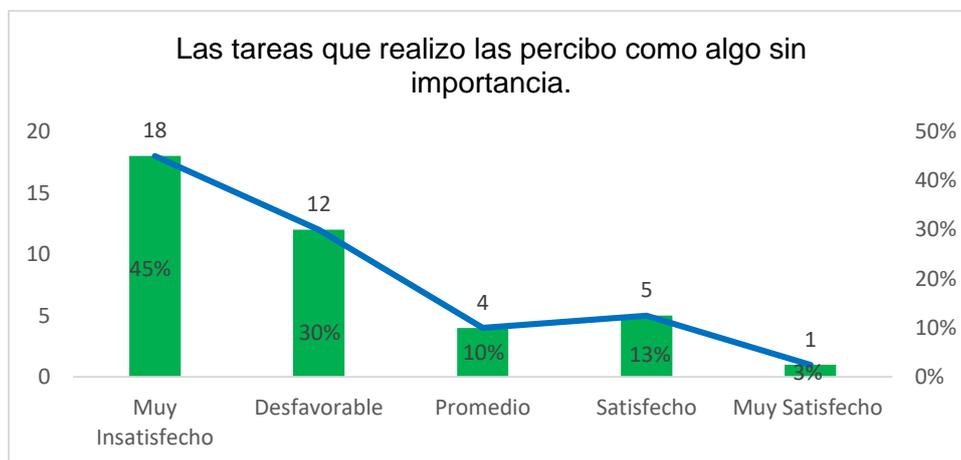
Según los encuestados el 55% (22 trabajadores) es muy insatisfechos, lo cual es relevante ya que no les gusta el horario de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 18: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo

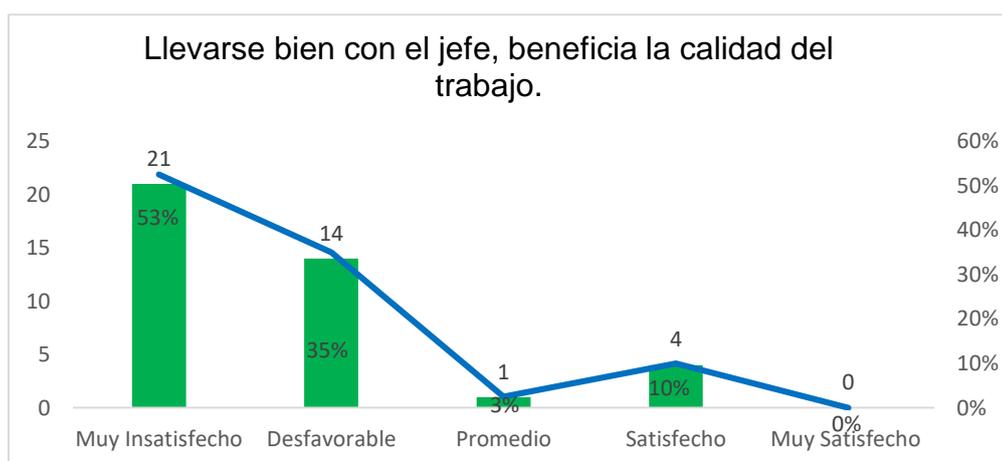
De acuerdo al personal encuestado, el 43% (17 trabajadores) están muy insatisfechos y no disfruta la labor que realiza.



Fuente: Elaboración propia

Figura 19: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia

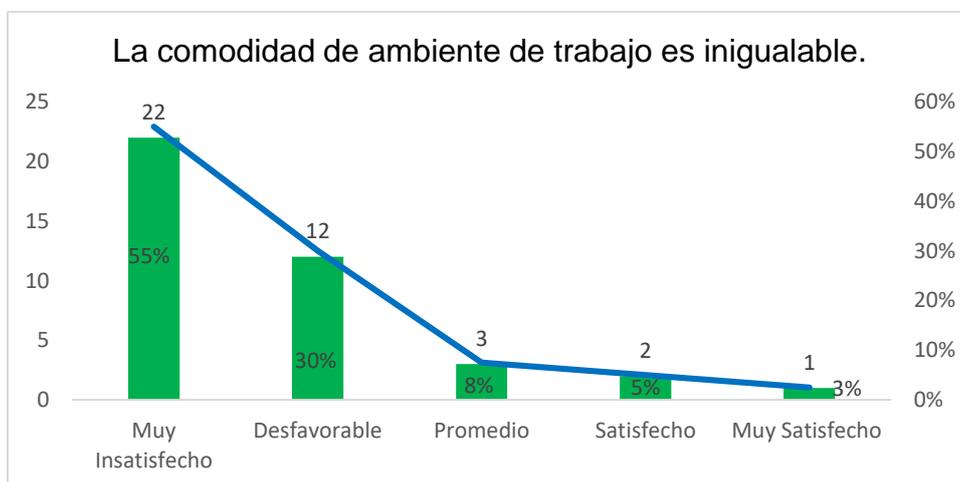
Se observa que el 45% (18 trabajadores) de trabajadores están muy insatisfechos ya que perciben que las tareas que realizan son como algo sin importancia.



Fuente: Elaboración propia

Figura 20: Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo

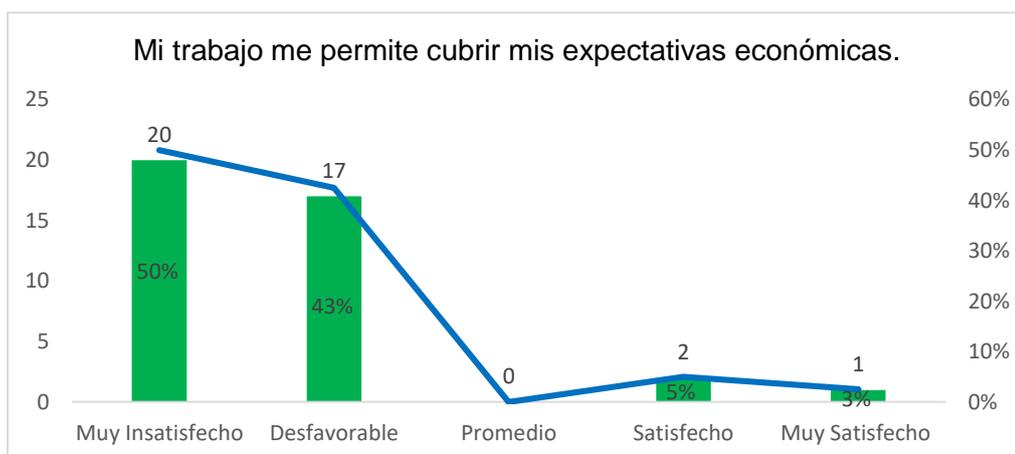
De acuerdo al personal encuestado, el 53% (21 trabajadores) se sienten muy insatisfechos, con respecto a que si se llevan bien con su jefe, beneficiara la calidad de su trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 21: La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable

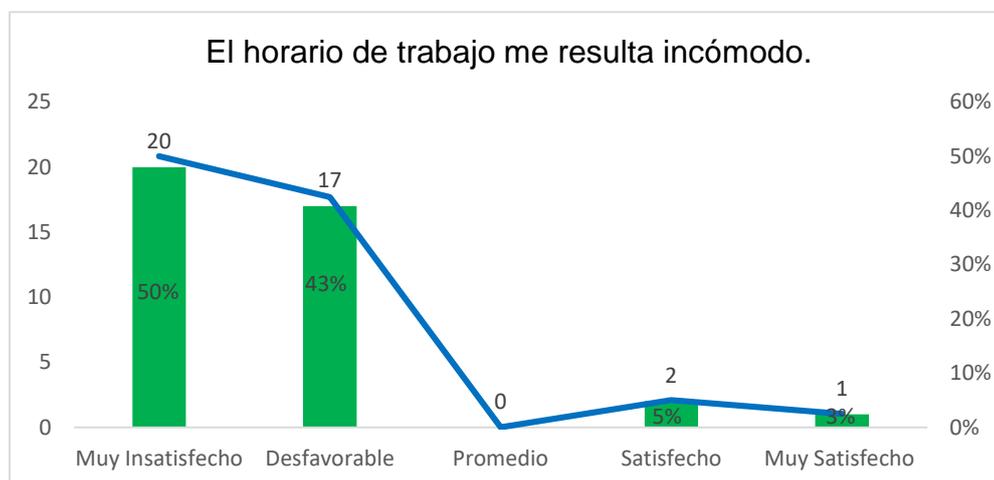
Se observa que en la mayoría de los trabajadores están muy insatisfechos, con la comodidad de ambiente de trabajo, esto conlleva a que los trabajadores no se sientan satisfechos con su ambiente laboral.



Fuente: Elaboración propia

Figura 22: Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

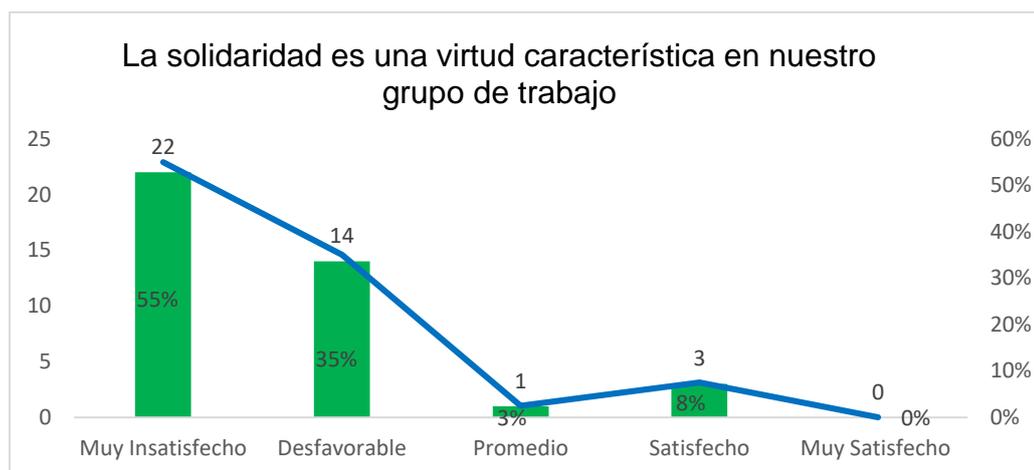
El 50% (20 trabajadores) se sienten muy insatisfechos con las expectativas económicas en su trabajo, lo cual no resulta favorable para la empresa.



Fuente: Elaboración propia

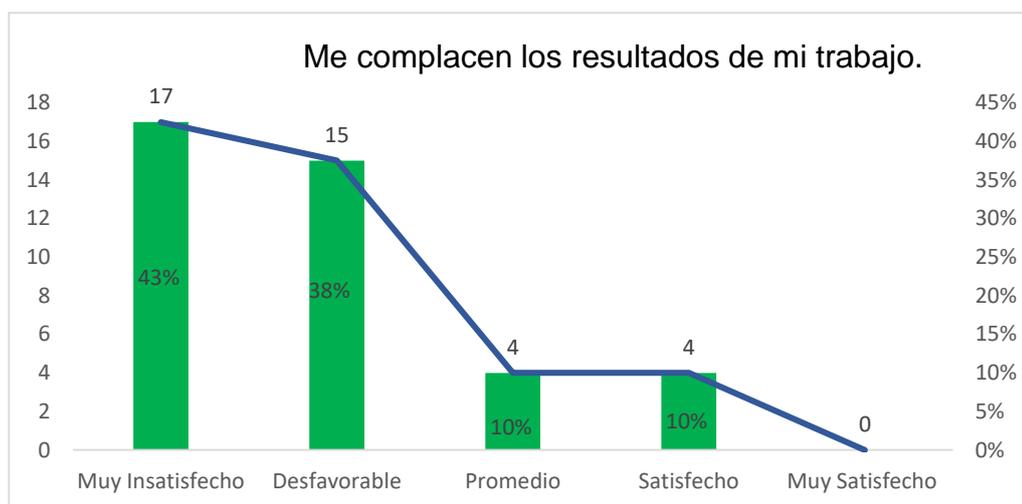
Figura 23: El horario de trabajo me resulta incómodo.

Se observa que el 50% (20 trabajadores) están muy insatisfechos con el horario de trabajo, lo que generaría incomodidad al cumplimiento de sus labores



Fuente: Elaboración propia

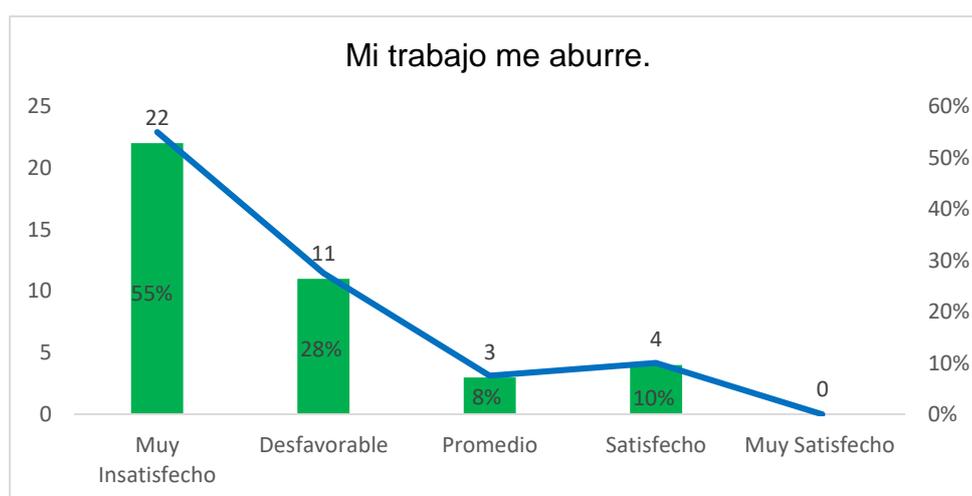
Figura 24: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo  
 Se observó que el 55% (22 trabajadores) están muy insatisfechos con la solidaridad ya que no se caracteriza como una virtud del trabajo en grupo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Me complacen los resultados de mi trabajo.

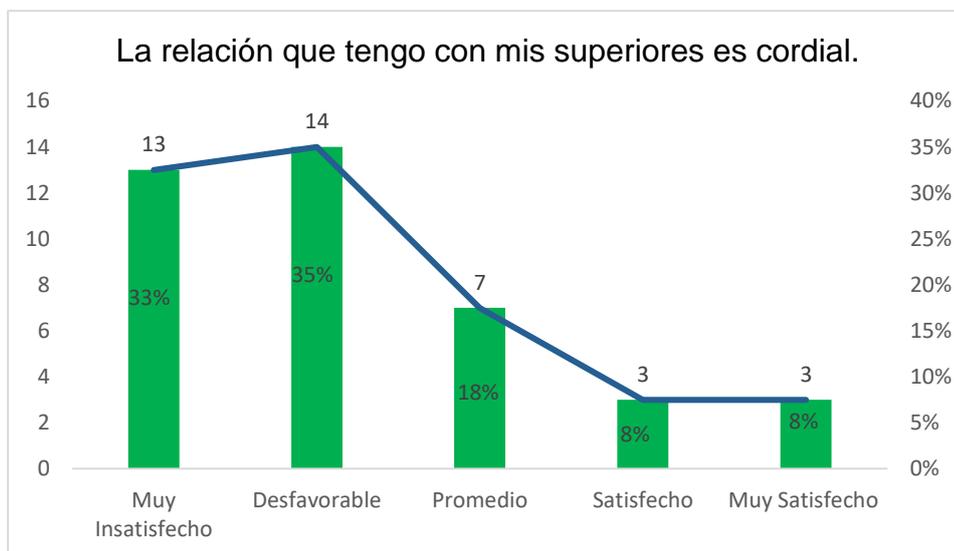
Según los colaboradores el 43% (17 trabajadores) se sienten muy insatisfechos con sus resultados de su trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 26: Mi trabajo me aburre.

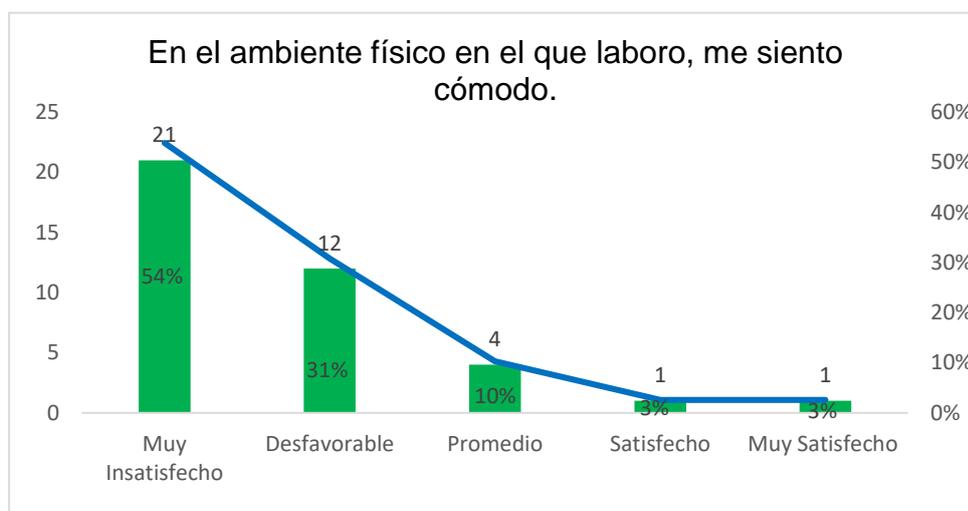
El 55% (22 trabajadores), se encuentran muy insatisfechos, lo cual genera que el trabajo les aburre, lo cual genera incertidumbre.



Fuente: Elaboración propia

Figura 27: La relación que tengo con mis superiores es cordial.

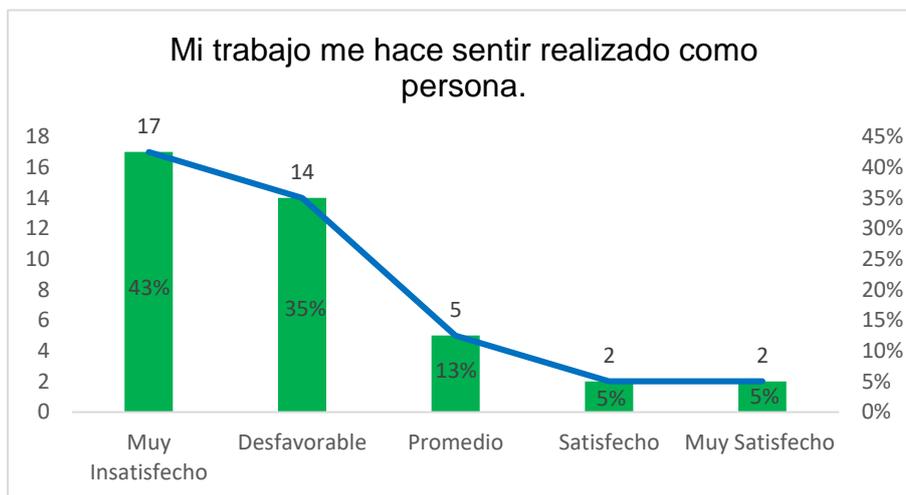
Según las encuestas hechas a los colaboradores el 35% (14 trabajadores), indican que están muy insatisfechos con la relación con sus superiores.



Fuente: Elaboración propia

Figura 28: En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.

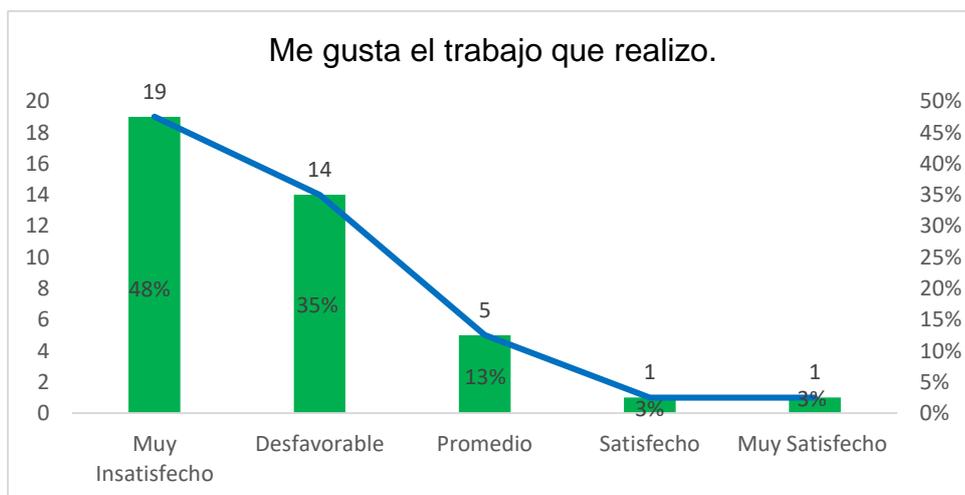
Se observó que el 54% (21 trabajadores), están muy insatisfechos con el ambiente físico en el que laboran.



Fuente: Elaboración propia

Figura 29: Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.

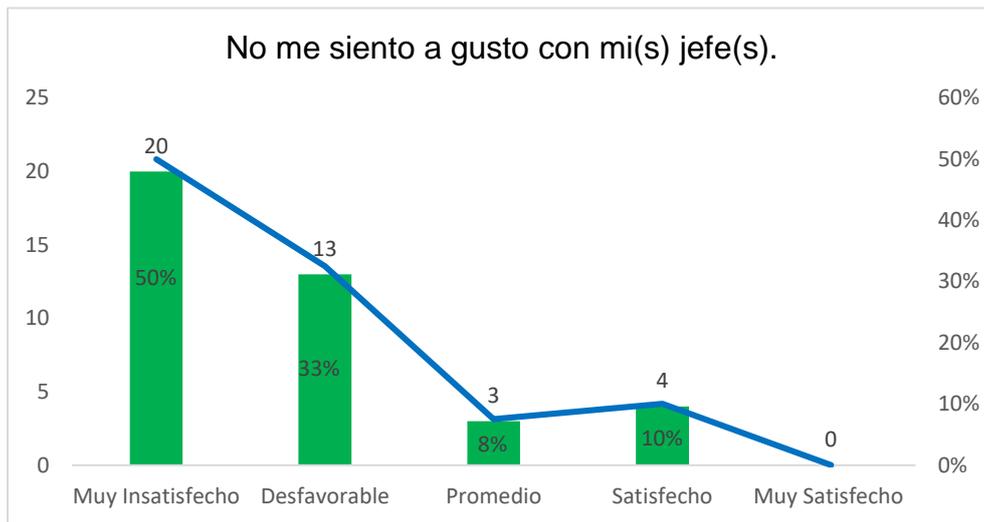
Según los colaboradores encuestados el 43% (17 trabajadores), sienten que están muy insatisfechos al no estar o sentirse realizados como persona.



Fuente: Elaboración propia

Figura 30: Me gusta el trabajo que realizo.

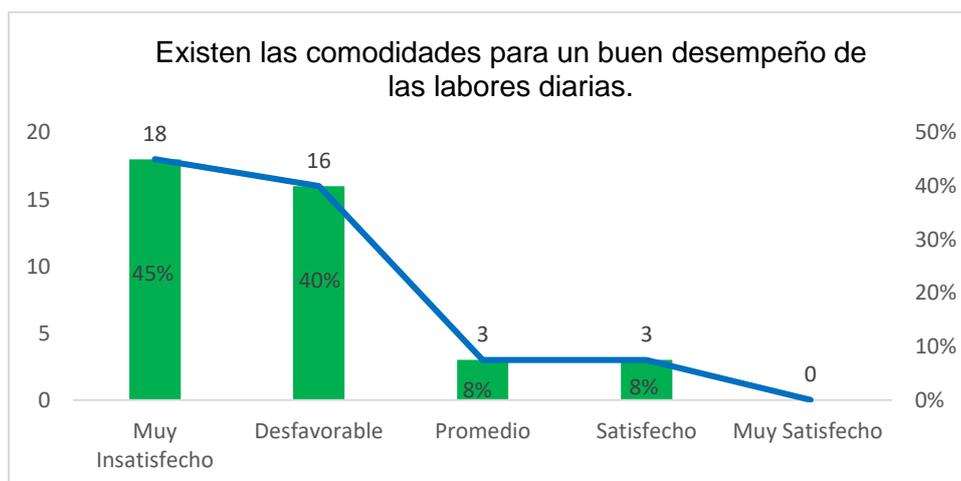
Se observa que el 48% (19 trabajadores) están insatisfechos muy insatisfechos ya que no les gusta el trabajo que realizan.



Fuente: Elaboración propia

Figura 31: No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).

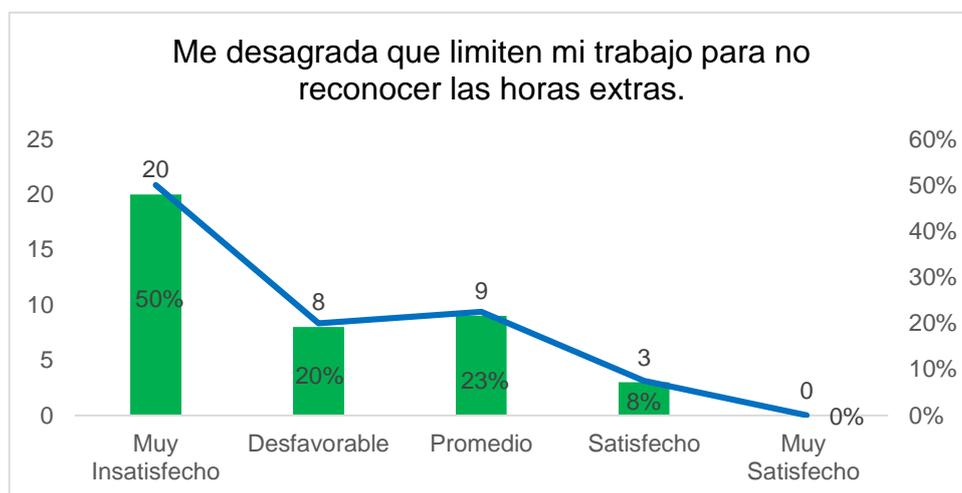
Se observa que los trabajadores no se sienten a gusto con su jefe.



Fuente: Elaboración propia

Figura 32: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

En las encuestas arrojan que el 45% (20 trabajadores) están muy insatisfechos ya que no hay comodidades para el buen desempeño de sus labores.



Fuente: Elaboración propia

Figura 33: Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.

Según los resultados de la encuesta el 50% (20 trabajadores) están muy insatisfechos ya que perciben que su trabajo lo limitan para no reconocer horas extras.



Fuente: Elaboración propia

Figura 34: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.

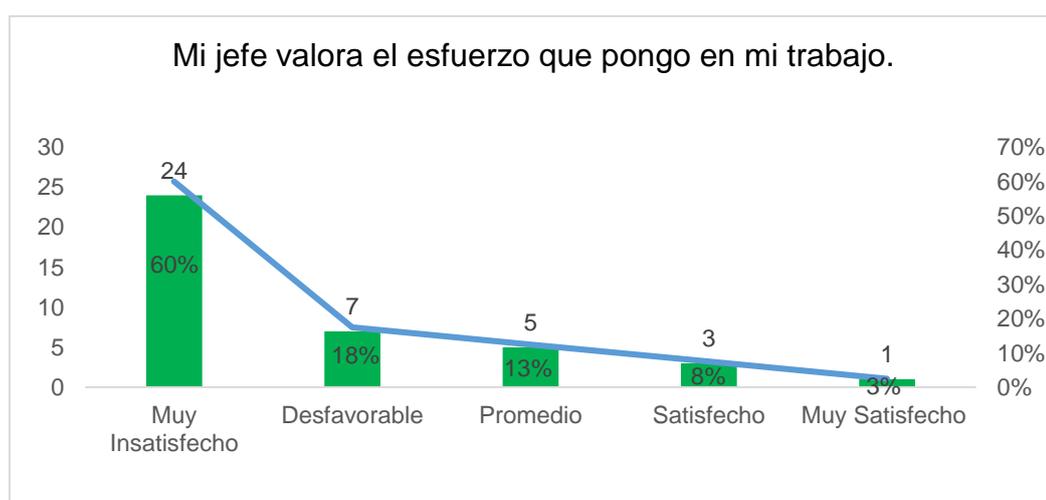
Según el 50% (20 trabajadores) están muy insatisfechos ya que perciben que no se sienten bien con ellos mismos.



Fuente: Elaboración propia

Figura 35: Me gusta la actividad que realizo.

Según los encuestados arroja que un 45% (18 trabajadores) están muy insatisfechos con la actividad que realizan, lo cual es muy relevante para la empresa.

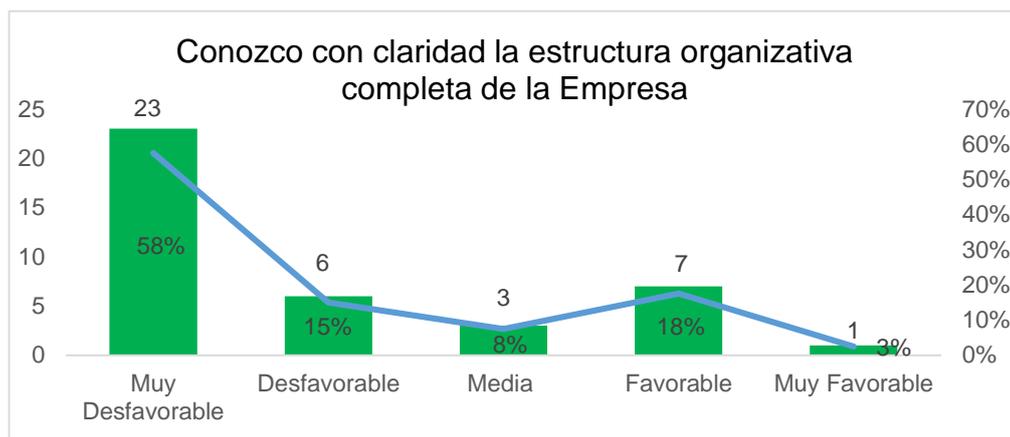


Fuente: Elaboración propia

Figura 36: Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

En las encuestas realizadas nos arroja que el 60% (24 trabajadores) están muy insatisfechos, ya que indican que el jefe no valora el esfuerzo realizado en el trabajo.

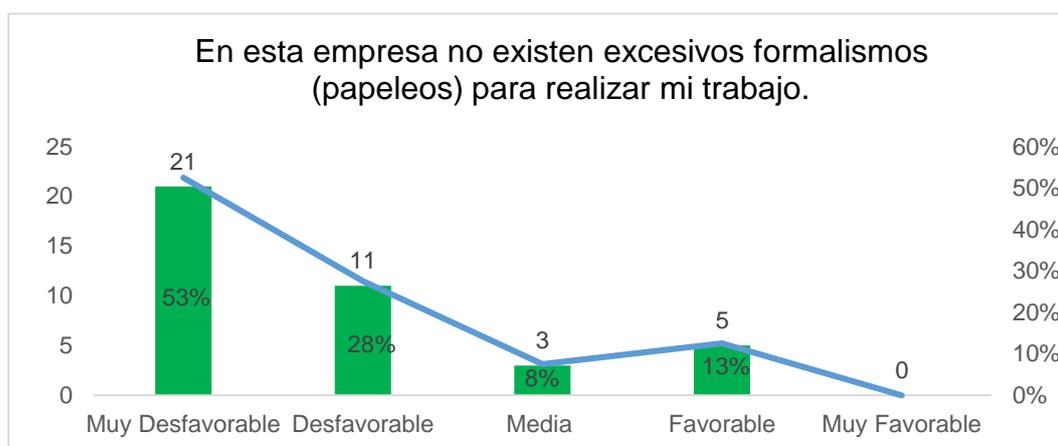
### 3.1.2. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

Figura 37: Conozco con claridad la estructura organizativa completa de la Empresa

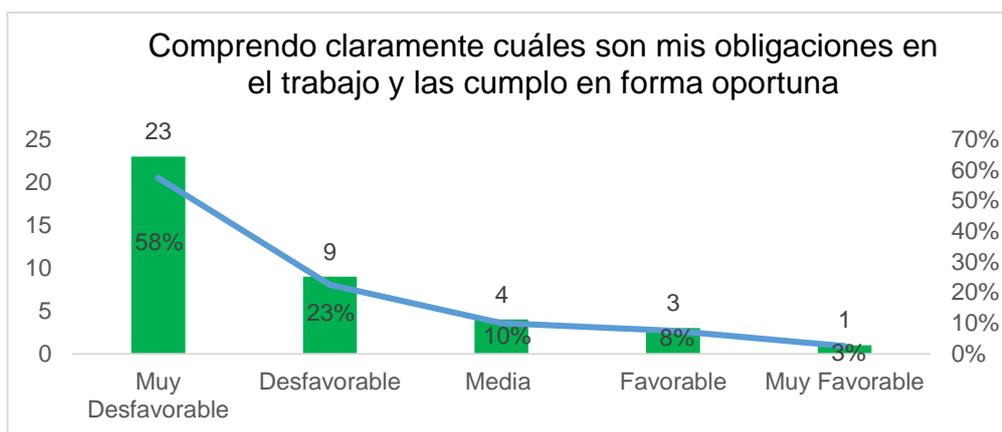
Según el 53% (21 trabajadores) están muy desfavorables, al no conocer con claridad la estructura organizacional de la empresa, lo cual generaría una desventaja para los trabajadores y para la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Figura 38: En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo.

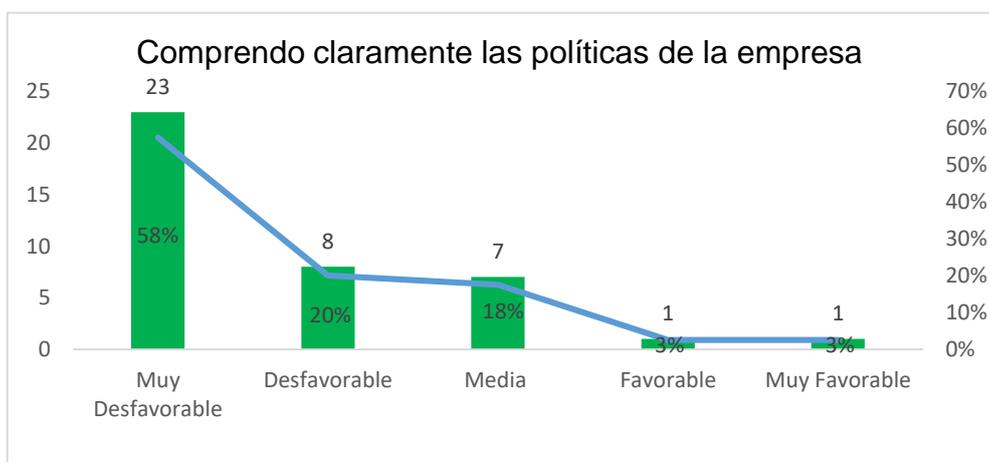
Según las encuestas realizadas a los colaboradores nos arroja el 53% (21 trabajadores), se sienten muy desfavorables, por existir excesivos formalismos para realizar un trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 39: Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna.

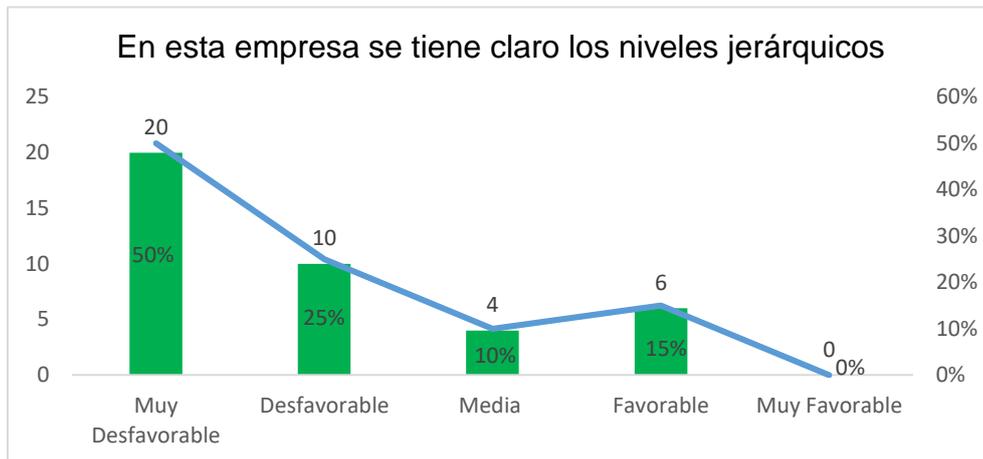
Según el 58% (23 trabajadores) se sienten muy desfavorables al no comprender claramente sus obligaciones.



Fuente: Elaboración propia

Figura 40: Comprendo claramente las políticas de la empresa

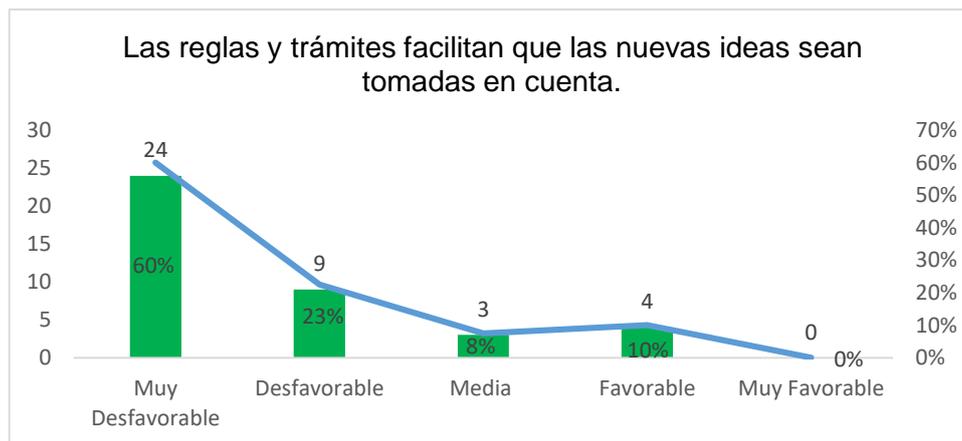
Según las encuestas nos arrojan que le 58% (23 trabajadores) no se sienten muy favorables ya que no comprenden claramente las políticas de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Figura 41: En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos

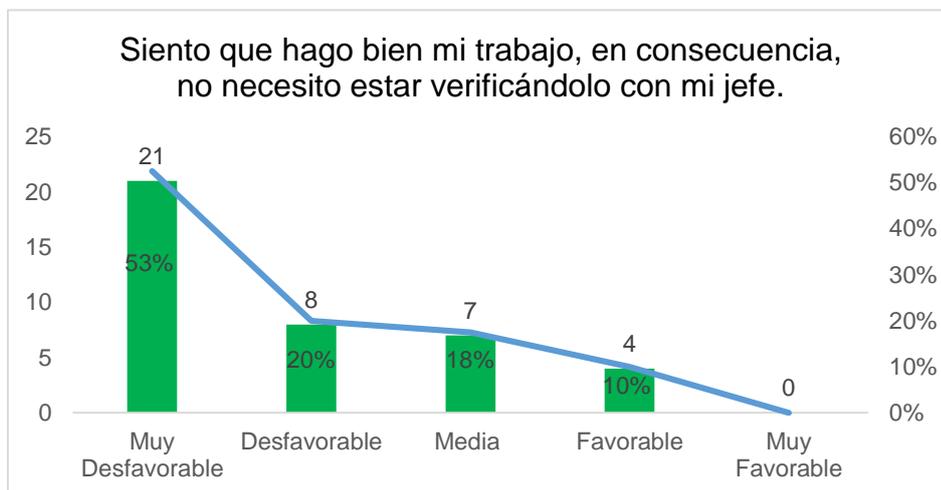
Según el 50% (20 trabajadores) de los encuestados es muy desfavorable el no tener claro los niveles jerárquicos.



Fuente: Elaboración propia

Figura 42: Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.

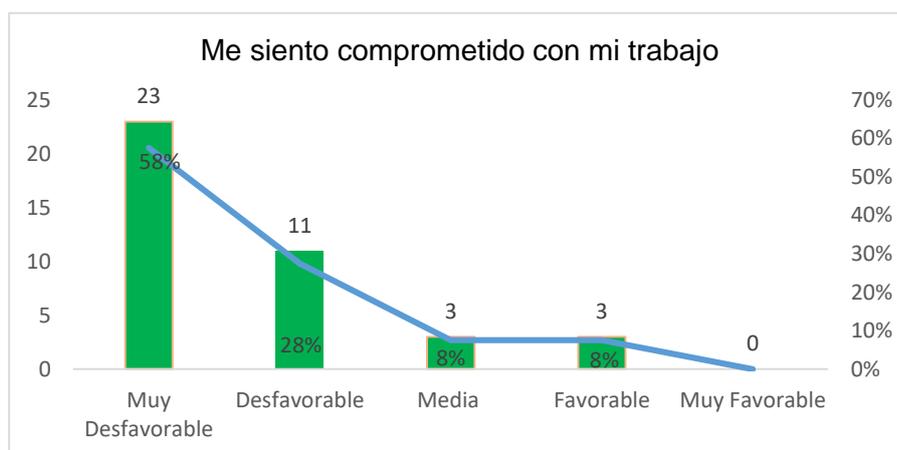
De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores el 60% (24 trabajadores) se sienten muy desfavorables ya que perciben que sus ideas no son tomadas en cuenta por las reglas y tramites dentro de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Figura 43: Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe.

Según el 53% (21 trabajadores), e sienten muy desfavorables ya que no sienten que hacen bien su trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 44: Me siento comprometido con mi trabajo.

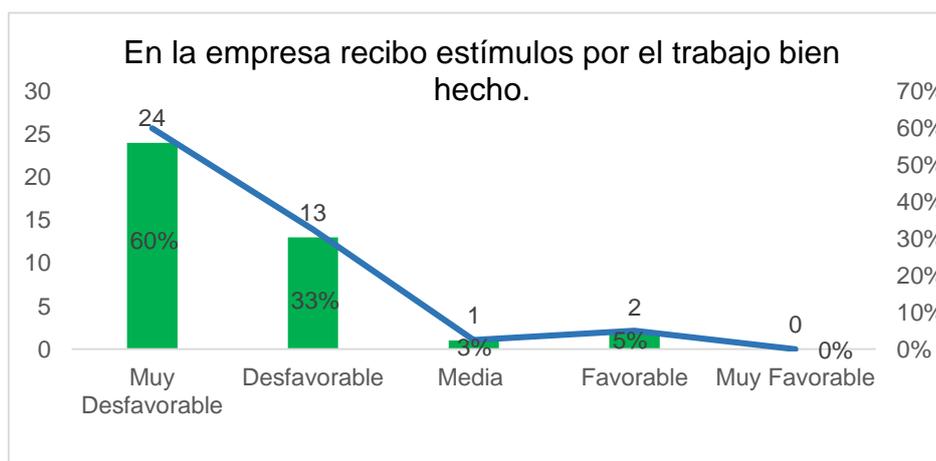
En las encuestas realizadas nos arroja que el 58% (23 trabajadores), se sienten muy desfavorables porque no se sienten comprometidos con su trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 45: Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.

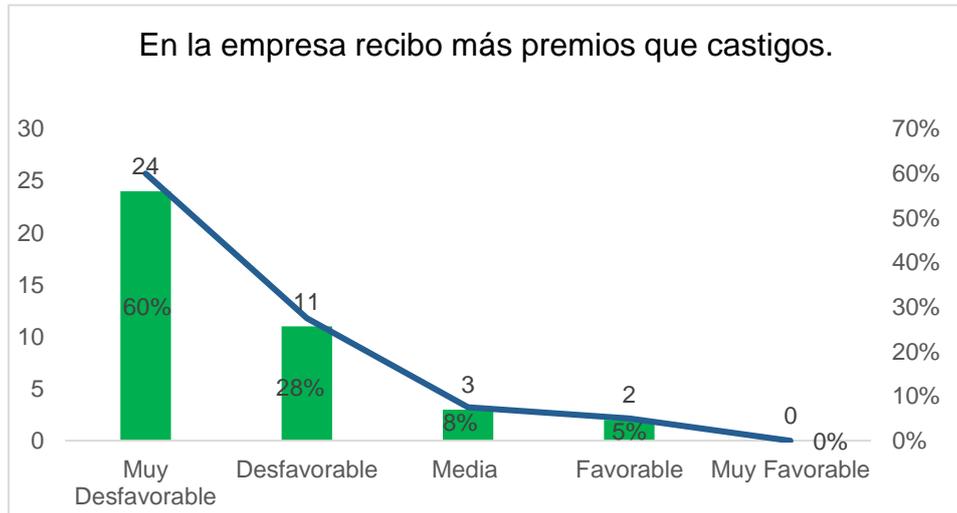
De acuerdo al resultado de las encuestas el 50% (20 trabajadores), están muy desfavorables ya que no presentan iniciativas personales en beneficio de su organización.



Fuente: Elaboración propia

Figura 46: En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho.

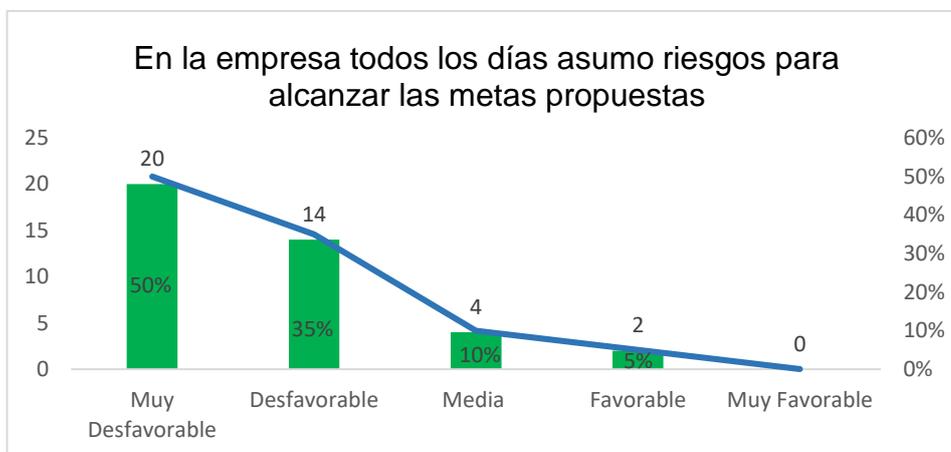
De acuerdo al resultado de las encuestas el 60% (24 trabajadores) se sienten muy desfavorables ya que no reciben estímulos por su trabajo bien hecho.



Fuente: Elaboración propia

Figura 47: En la empresa recibo más premios que castigos.

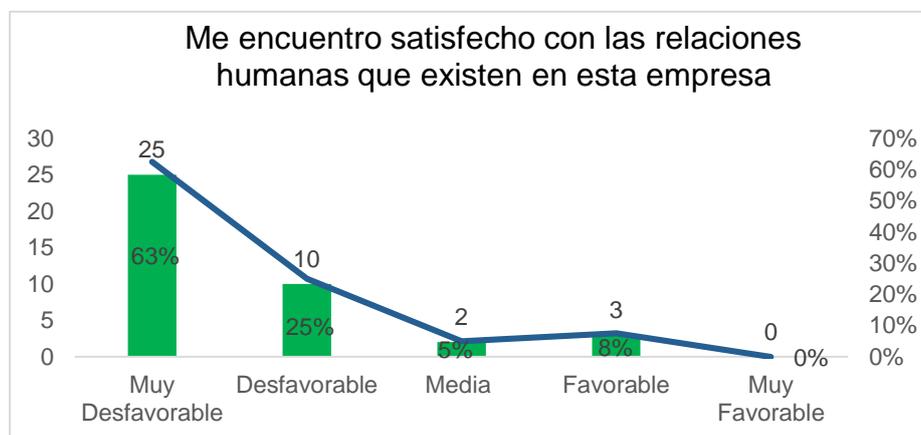
Según el 60% (24 trabajadores), se sienten muy desfavorables ya que no reciben premios, ello conlleva a que los trabajadores no produzcan en la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Figura 48: En la empresa todos los días asumo riesgos para alcanzar las metas propuestas.

Según el 60% (24 trabajadores) se sienten muy desfavorables al percibir que no asume riesgos para alcanzar las metas propuestas.



Fuente: Elaboración propia

Figura 49: Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa

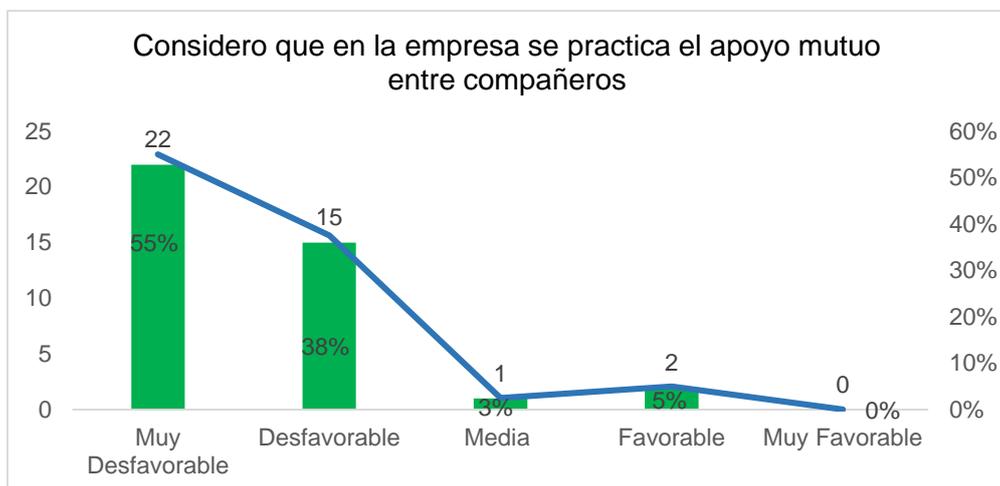
Según los encuestados el 63% (25 trabajadores) se encuentran muy desfavorables con las relaciones humanas que existen en la empresa.



Fuente: Elaboración propia

Figura 50: Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización

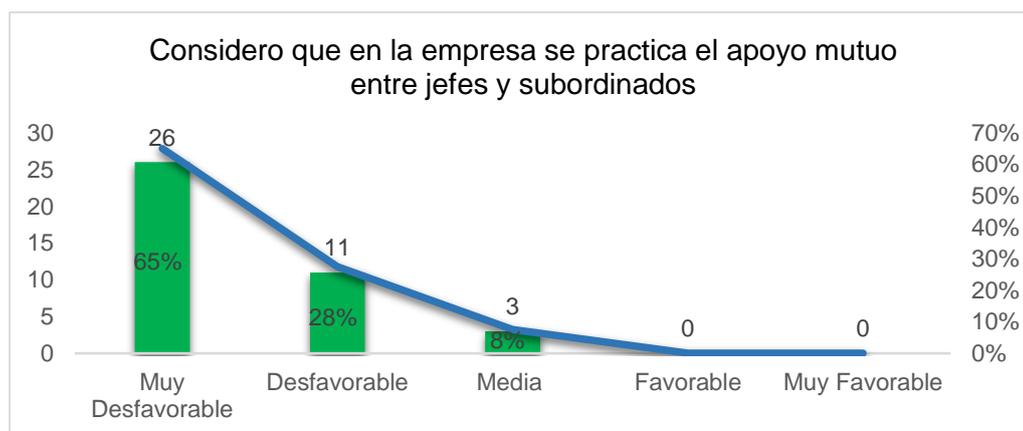
En las encuestas realizadas a los colaboradores encontramos que el 58% (23 trabajadores), están muy desfavorables ya que no se sienten comprendidos por sus jefes y superiores.



Fuente: Elaboración propia

Figura 51: Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre compañeros

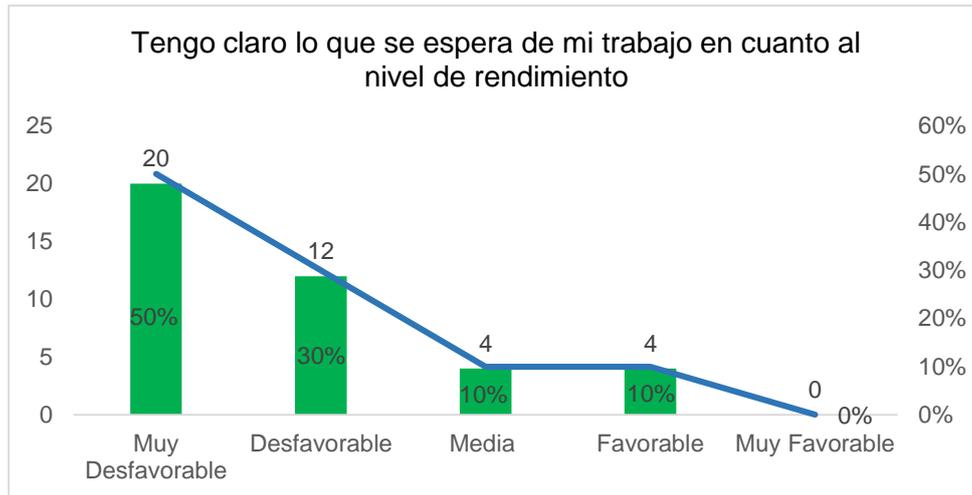
En las encuestas realizadas a los colaboradores encontramos que el 65% (26 trabajadores), están muy desfavorables, del apoyo mutuo entre compañeros.



Fuente: Elaboración propia

Figura 52: Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados

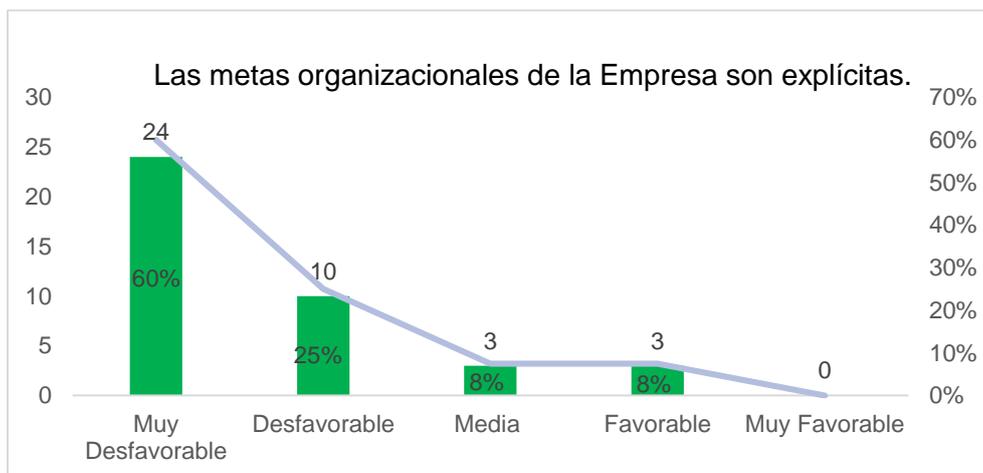
En las encuestas realizadas a los colaboradores encontramos que el 65%( 26 trabajadores), están muy desfavorables ya que perciben que no se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados.



Fuente: Elaboración propia

Figura 53: Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento

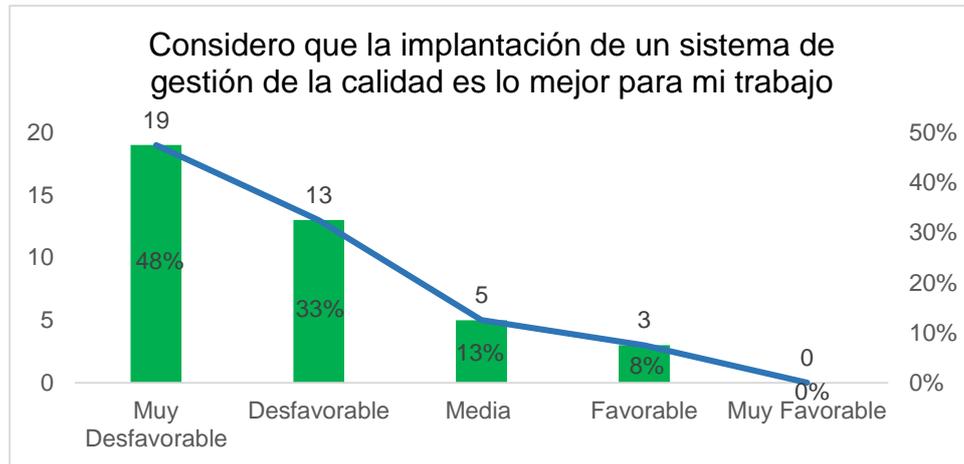
En las encuestas realizadas a los colaboradores encontramos que el 50% (20 trabajadores), que están muy desfavorables ya que no tienen claro lo que espera de su trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 54: Las metas organizacionales de la Empresa son explícitas.

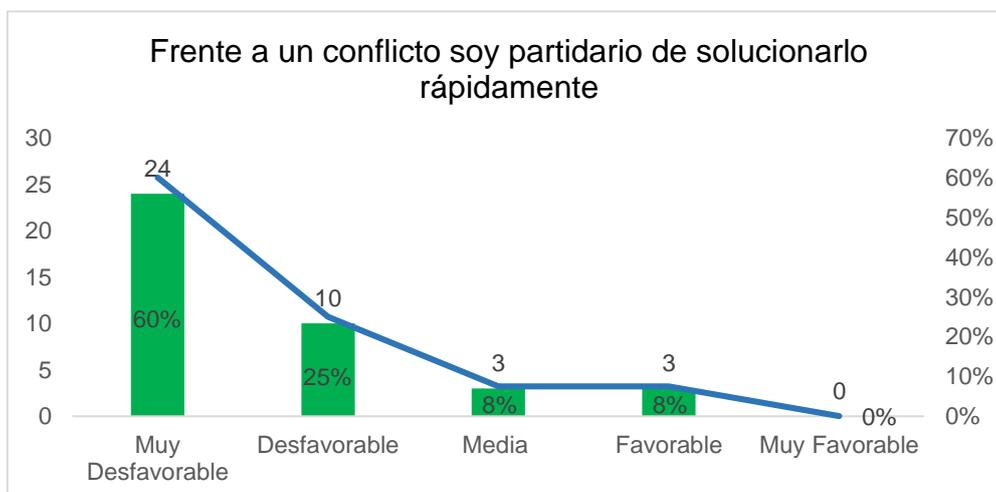
De las encuestas realizadas se observa que el 60% (24 trabajadores) están muy desfavorables con las metas organizacionales.



Fuente: Elaboración propia

Figura 55: Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo.

Según el 48% (19 trabajadores) están muy desfavorables ya que consideran que la implementación de un sistema de gestión de calidad no es lo mejor para el trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 56: Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente.

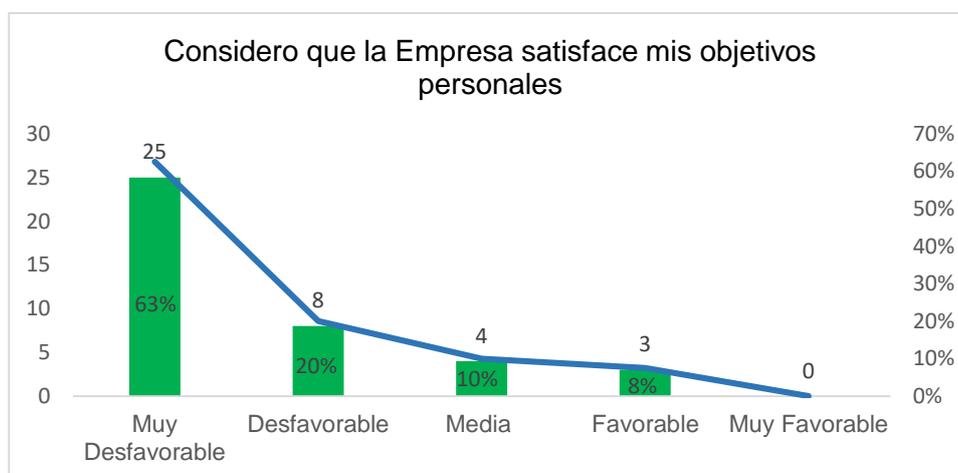
Según el 60% (24 trabajadores) se sienten muy desfavorables ya que consideran que frente a un conflicto no son partidarios de solucionarlo,



Fuente: Elaboración propia

Figura 57: Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes

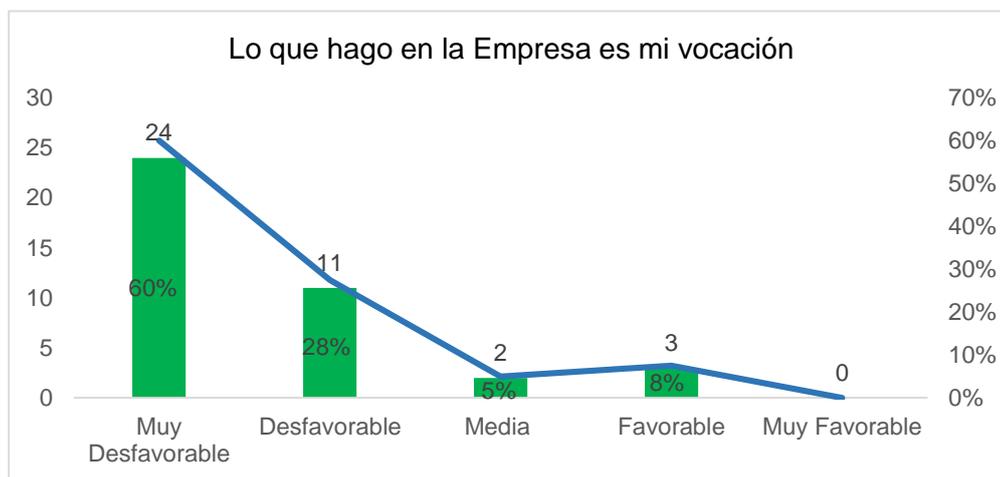
Según el 60% (24 trabajadores) se sienten muy desfavorables y consideran que frente a un conflicto no son partidarios de consultarlos a sus jefes, por lo que se estancaría la solución a los problemas que se presenten.



Fuente: Elaboración propia

Figura 58: Considero que la Empresa satisface mis objetivos personales

Según el 63% (25 trabajadores) están muy desfavorables al no considerar que la empresa satisface sus objetivos personales.



Fuente: Elaboración propia

Figura 59: Lo que hago en la Empresa es mi vocación.

Según las encuestas realizadas a los colaboradores el 60% (24 trabajadores) se sienten muy desfavorables ya que perciben que lo que realizan no es su vocación, lo que generaría que no realicen una buena función.

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1. Análisis correlacional por variables

Hipótesis: Si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018.

**Tabla 4.**

Resultados de la correlación entre las variables satisfacción laboral y el clima organizacional.

**Correlaciones**

		Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Nota: La tabla se obtuvo del análisis correlacional entre la satisfacción laboral y el clima organizacional

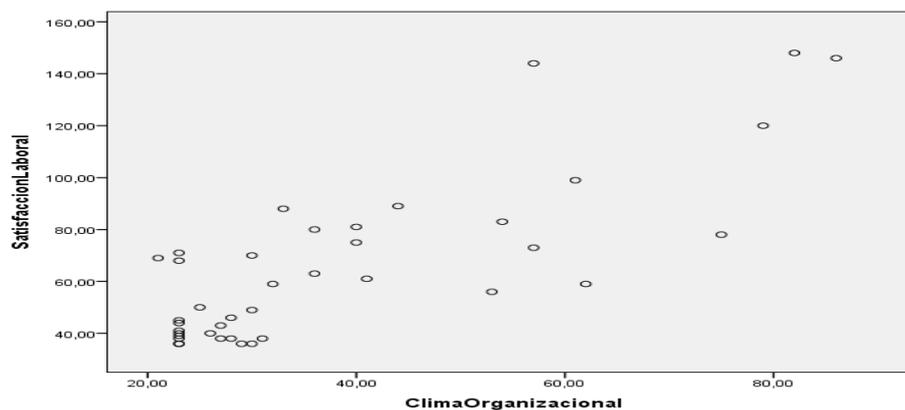


Figura 60: Resultados de la correlación entre las variables satisfacción laboral y el clima organizacional.

La tabla N° 4 describe el análisis realizado para determinar si existe relación entre las variables de Satisfacción laboral y Clima organizacional de los 40 colaboradores encuestados de la Gerencia Comercial de la empresa

Electronoroeste S.A., obteniendo la asociación de ambas por el coeficiente Pearson en un 0,801, precisando que es alta la relación entre las mismas.

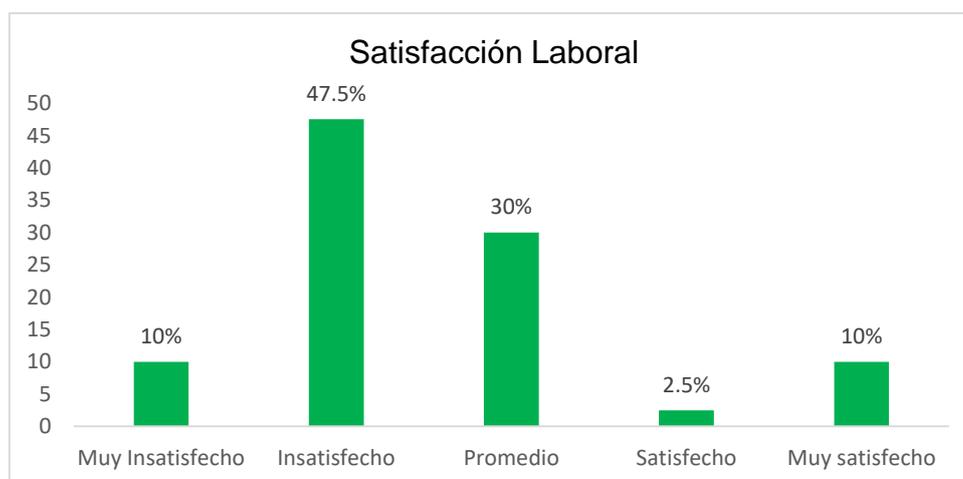
### 3.2.2. Análisis del nivel de satisfacción laboral

**Tabla 5.**

*Resultados del nivel de satisfacción laboral.*

#### TOTAL (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	4	10.0	10.0	10.0
Insatisfecho	19	47.5	47.5	57.5
Promedio	12	30.0	30.0	87.5
Satisfecho	1	2.5	2.5	90.0
Muy satisfecho	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

Figura 61: Satisfacción laboral

La tabla N° 5 y figura 61 describe y refleja que el nivel de satisfacción laboral de los 40 colaboradores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A, es de un 47.5% de colaboradores que están insatisfechos, eso demuestra que es un nivel bajo por lo que para la empresa no sería favorable.

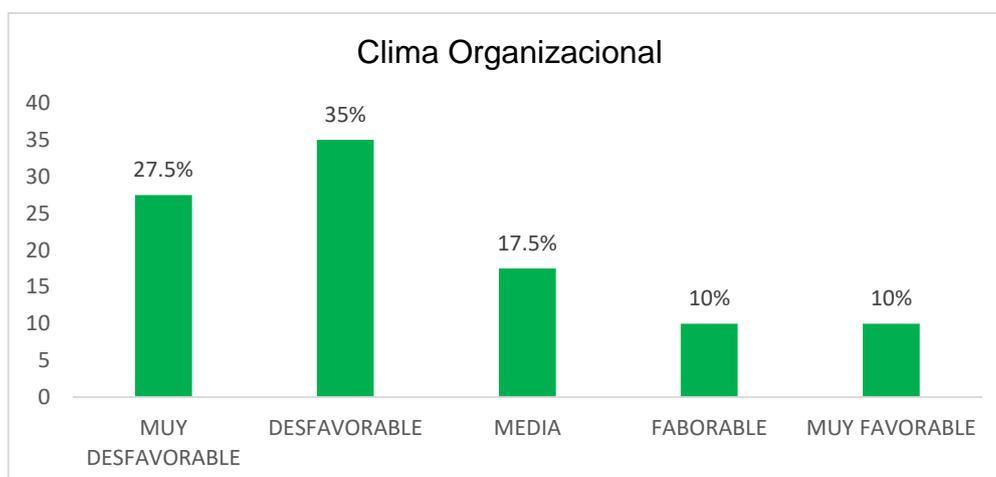
### 3.2.3. Análisis del nivel del clima organizacional

**Tabla 6**

*Resultados del nivel de Clima Organizacional.*

**TOTAL (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY DESFAVORABLE	11	27.5	27.5	27.5
DESFAVORABLE	14	35.0	35.0	62.5
MEDIA	7	17.5	17.5	80.0
FAVORABLE	4	10.0	10.0	90.0
MUY FAVORABLE	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	



Fuente: Elaboración propia

### Figura 62: Clima organizacional

La tabla N° 06 y figura 62, describe y refleja que el nivel del clima organizacional de los 40 colaboradores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A, es de un 35% de colaboradores que están desfavorables, ello demuestra que es un nivel bajo por lo hay trabajadores que no se sienten identificados con la empresa, lo cual es una desventaja tanto para los colaboradores como para la misma empresa.

#### IV. DISCUSIÓN

Para el análisis de la información obtenida, se requirió del método de la encuesta y así saber cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia comercial de la empresa Electronoroeste S.A. Así mismo, se identificó que si existe una relación entre las variables empleadas (Satisfacción laboral y clima organizacional), tal como se muestra en la tabla N° 4.

En la investigación realizada también se observó que en la Gerencia comercial de la empresa Electronoroeste S.A, hay un 45% de trabajadores que no se sienten satisfechos con la distribución física del ambiente de trabajo, lo cual no facilita la realización de mis labores, tal como se muestra en la figura N° 01, también se pudo determinar que un 50% de trabajadores no se sienten satisfechos con el sueldo que reciben ya que indican que es muy bajo para la labor que realizan, tal como se muestra en la figura N° 2. Dentro de la gerencia comercial existen 23 trabajadores que sienten que sus jefes directos no son comprensivos y 22 trabajadores sienten que reciben maltrato dentro de la empresa, tal como se muestra en la figura N° 6 y 8. Lo descrito son puntos muy relevantes para el buen desempeño del trabajador.

Fuentes (2012), en su investigación sobre “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad”, señala que son varias las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se manifiesta, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, son varias las causas que lo generan, las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajo.

Un trabajador satisfecho con lo que le brinda su empresa, se siente bien consigo mismo, lo cual hace que desempeñe bien el cargo asignado, con vocación de servicio y colabora con los compañeros de trabajo. Sin embargo, en la Gerencia comercial se percibe lo contrario, ya que a 22 trabajadores no les agrada trabajar con sus compañeros de trabajo, tal como se muestra en la figura N° 9, estos resultados pueden generar conflictos duraderos entre compañeros ya que puede

haber diferencias en las formas de pensar, lo cual conlleva a altercados que dividan al grupo.

De acuerdo a lo descrito, García (2010), manifiesta que en la comunidad científica, existen consensos en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en las actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

En la investigación realizada se ha identificado que 21 trabajadores sienten que la labor que desempeñan no les permite desarrollarse personalmente, tal como se muestra en la figura N° 10. Para aquellos trabajadores que tratan de cumplir con las tareas asignadas así pasen más de 10 horas en el trabajo, las consecuencias pueden terminar en un fuerte estrés que puede generar cansancio físico y mental, lo cual involucra mucho en su vida personal, quizás muchos trabajadores se habrán puesto a pensar que no tienen vida social por estar realizando sus labores y por ello no se desarrollan personalmente, pero si profesionalmente.

Robbins y Judge (2013), “las sociedades avanzadas deben preocuparse no solo por la cantidad de vida-productividad alta y adquisición de cosas materiales- sino también de su calidad”, por ello los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos, y esto ha sido considerado como un principio primordial durante años entre los gerentes de muchas organizaciones exitosas.

Referente a la disposición de los jefes cuando se pide un alto sobre el trabajo, hay 18 trabajadores que están muy insatisfechos, tal como se muestra en la figura N° 12. También se muestra que 23 trabajadores manifestaron que el ambiente donde trabajan no es confortable, tal como se muestra en la figura N° 24. Actualmente el personal de la gerencia comercial no se siente cómodo con los pequeños ambientes que se les ha asignado, muchos de ellos tratan de acomodarse como puedan, arriesgándose a llamadas de atención y a la pérdida de materiales de oficina y otros documentos de mucha utilidad, ya que por ser áreas pequeñas tratan de encargar a otras áreas (ajenas a la gerencia comercial), su material de trabajo.

También se obtuvo que 17 trabajadores manifiestan que en su grupo de trabajo no son solidarios lo cual genera una insatisfacción y malestar para los trabajadores, tal como se muestra en la figura N° 24. Mientras que 14 trabajadores desfavorables con la relación cordial entre los compañeros de trabajo, actualmente en la gerencia comercial no existe buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, ya que se ve que trabajan para su propio beneficio y cada quién solo ve sus propias actividades y lo que les conviene. Por lo descrito anteriormente, podemos decir que la satisfacción laboral es muy importante en una empresa, ya que influirá en el trabajo que se realiza, y en cada uno de los miembros de la empresa, esto no debe de pasar inadvertido ya que las malas relaciones laborales e insatisfacciones dentro del centro de labores, genera que los trabajadores no tengan un buen desempeño laboral.

Palma (2006), nos manifiesta que la Satisfacción laboral consiste en la actitud del trabajador que manifiesta con su propio trabajo en aspectos relacionados como el desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas.

Dentro de la gerencia comercial de la empresa Electronoroeste S.A., hay 20 trabajadores que no tienen claro los niveles jerárquicos, tal como se muestra en la figura N° 41. Un trabajador al no tener claro las jerarquías de una organización puede evadir muchas veces a sus supervisores y hasta a su jefe directo, generando incomodidad lo cual puede llevar a conflictos duraderos. También se evidencio que 24 trabajadores, se sienten muy desfavorables debido a que la empresa no le otorga estímulos por el trabajo bien hecho, tal como se muestra en la figura N° 46, ello genera que los trabajadores no se sientan comprometidos con la labor que desempeñan.

Así mismo, se demostró que 23 trabajadores no se sienten comprendidos por jefes y superiores dentro de esta organización, y 26 trabajadores consideran que en la empresa no se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados. Muchos trabajadores tienen metas internas las cuales son relacionadas con su carrera profesional y metas externas que van relacionadas con la familia, mientras que el jefe solo espera resultados por parte de sus subordinados y muchas veces

dejan de lado la comprensión y el apoyo, generando que los trabajadores no se sientan valorados.

Con la investigación realizada se demostró, que 24 trabajadores consideran que frente a un conflicto no son partidarios de solucionarlo rápidamente, tal como se muestra en la figura N° 55, ello puede ser consecuencia de que no tienen apoyo por parte de sus jefes, por lo tanto no están comprometidos con su trabajo y no dan soluciones a los conflictos que se presenten, si los jefes fueran partidarios y dieran confianza a sus colaboradores, estos pueden lograr resultados positivos y alta productividad para la empresa.

Por otro lado, 25 trabajadores consideran que la empresa no satisface los objetivos personales, tal como se puede apreciar en la figura N° 58. Las empresas son espacios de relaciones interpersonales formales e informales, que contribuyen un entorno de convivencia donde se forman sueños y objetivos individuales y además cumplen con una función esencial en la mantención de la sociedad, por ello Electronoroeste S.A. debe trabajar en satisfacer las necesidades de cada uno de sus trabajadores, para poder sentirse motivados.

Es prioritario que la empresa preste atención al clima organizacional que se tiene, ya que puede ayudar a disminuir o aumentar el rendimiento laboral. Si los trabajadores se sienten identificados, integrados y comprometidos con la empresa, es alta la probabilidad que sean más eficientes en su labor cotidiana.

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

Además, 24 trabajadores manifestaron que lo que hacen en la empresa no es su vocación, tal como se aprecia en la figura N° 59, ello refleja que solo trabajan por cumplir la tarea encomendada. Como trabajadores que son, deben de estar identificados con su empresa y sentirse valorados para valorar su trabajo. Todos los trabajadores dentro de una empresa deben sentir que forman parte importante de un equipo de trabajo para que puedan salir adelante y producir en la empresa. Cuando una empresa brinda la oportunidad de formar parte de ella,

entonces el trabajador debe dar el mejor rendimiento para tenga resultados excelentes, lo cual le favorecerá en lo personal y profesional.

En relación con ello, Rodríguez, D. (2005) nos manifiesta que el clima organizacional es la personalidad de la empresa. Este autor agrega que el clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una empresa con respecto a su trabajo, y abarca el ambiente físico de éste, las relaciones interpersonales y otras regulaciones que se pueden dar en torno al trabajo mismo.

El Clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las apreciaciones compartidas por los trabajadores de una empresa respecto del trabajo, el ambiente físico en que laboran, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales que afectan el trabajo. Por ello, se realizó este estudio de investigación con la finalidad de poder determinar si la satisfacción laboral se relaciona con el clima organizacional.

Brow y Moberg (1990), manifiestan que “el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta, dichos autores tienen dicha perspectiva debido a que los trabajadores son la pieza importante de una organización.

Asimismo, se pudo investigar que los trabajadores tienen una baja satisfacción laboral por lo que no se sienten satisfechos con el ambiente, horario, salario, sienten que su trabajo les aburre y sobre todo no se sienten satisfechos con la actividad que realizan, por otro lado, vemos que también es muy bajo el clima laboral, por lo que es muy preocupante ya que perjudicaría no solo al trabajador si no a la empresa. Por lo descrito, la gerencia comercial debe de tomar en cuenta que será de gran ayuda trabajar en un ambiente agradable, lo cual será de gran ayuda en cuanto se podrá lograr el cumplimiento de metas y objetivos.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Del resultado obtenido en este estudio de investigación se observa que existe una correlación de 0,801 entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Electronoroeste S.A, aplicado a 40 colaboradores.

**Segunda:** De los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación se observa que, la satisfacción laboral tiene un nivel bajo debido a que el 47.5% de colaboradores encuestados están insatisfechos, es decir 19 de 40 colaboradores no se encuentran satisfechos.

**Tercera:** De los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación se observa que, el clima organizacional tiene un nivel bajo debido a que el 35% de colaboradores encuestados están desfavorables, es decir 14 de 40 colaboradores no se sienten identificados.

**Cuarta:** La propuesta elaborada, está orientada a mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional, de manera que sus niveles se eleven lo cual sería favorable para los colaboradores de la Gerencia Comercial y para la misma empresa.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la Gerencia Comercial de Electronoroeste S.A, efectuar la mejora de la satisfacción laboral, para motivar a sus colaboradores, lo cual favorecerá el clima organizacional, ya que estos están relacionados.

**Segunda:** Se recomienda a la Gerencia Comercial de Electronoroeste S.A, trabajar en mejorar el nivel de satisfacción laboral, motivando a sus colaboradores a través de las recompensas, según el desempeño de evaluación por la gerencia comercial, siendo esto de forma activa.

**Tercera:** Se recomienda a la Gerencia comercial de Electronoroeste S.A., trabajar en optimizar el nivel del clima organizacional. Los jefes y gerente comercial no solo deben escuchar sino prestar atención a lo que se oye por parte de los colaboradores, para que estos se sientan con una actitud positiva. Ello mejoraría el clima organizacional.

**Cuarta:** Dar a conocer a la Gerencia Comercial de Electronoroeste S.A. la propuesta realizada.

## VII. PROPUESTA

Al Señor Gerente Comercial de Electronoroeste S.A. de Piura se mostrará lo siguiente:

### Satisfacción Laboral

1. Condiciones físicas y/o materiales:

Implantar estrategias para mejorar las buenas condiciones laborables y ambiente de trabajo, con la finalidad de que los colaboradores ejecuten sus actividades de forma más efectiva y en tiempo prudente, se tiene que otorgar materiales y equipos nuevos acorde a la tecnología requerida para el buen desempeño laboral y cualquier otra herramienta necesaria para su adecuada función.

El trabajador tiene derecho a plantear una queja o reclamo, cuando considere que ha sido víctima de maltrato, estos podrán presentar su queja, reclamo o denuncia, siguiendo los procedimientos que el área de desarrollo de personas, ello con respeto y armonía.

2. Beneficios laborales y/o remunerativos:

Establecer Políticas de Incentivos económicos y personales, para garantizar el equilibrio relacional entre el trabajador y sus directivos, ello fortalecerá el Involucramiento Laboral que es un factor importante en la productividad de la empresa y sobre todo mejorara la satisfacción laboral de los colaboradores.

3. Políticas administrativas:

Motivar a los colaboradores a través de las recompensas y reconocimientos, según el desempeño de evaluación por la gerencia comercial, siendo esto de forma activa, interactuando en las reuniones realizadas destacando su capacidad de cada colaborador.

4. Relaciones sociales:

Diseñar actividades para el fortalecimiento del equipo, ya que estas ayudan a los colaboradores y miembros de la empresa a conocerse mejor y trabajar de forma más eficientemente. Se pueden desarrollar en la misma oficina, para ahorrar capital. Para muchas actividades en el interior, se necesita solo algunos objetos para las dinámicas obteniendo un beneficio, para posteriormente crear un informe sobre el grupo. Se pide a los participantes que expliquen qué aprendieron y cómo lo utilizarán para volverse un mejor miembro del equipo y solucionar conflictos en el trabajo.

5. Desarrollo personal:

Implementar programas de capacitación para todos los trabajadores. Al incluir el programa de capacitación el trabajador podrá ser convocado para capacitaciones dentro y fuera de su empresa para el beneficio de su desarrollo personal, así mismo, se le entregará una copia de su certificado fedateado.

La empresa debe financiar parcial o totalmente estudios a los trabajadores que tengan méritos, demostrando el compromiso con los trabajadores.

6. Desempeño de tareas:

Formar un Programa de Supervisión laboral que sea visto por los colaboradores como una forma de mejoramiento continuo y no como un cuestionamiento a sus funciones. Esto ayudara a verificar el desempeño de tareas.

7. Relación con la autoridad:

Es prioritario instituir la política de "Puertas abiertas" por parte del Gerente Comercial, mediante esta práctica se mejoraría las relaciones de trabajo, ya que los colaboradores obtendrían acceso a sus superiores comunicándose así en forma más grata, informal y desestructurada, consintiendo manejar dudas y conflictos, lo cual se vería reflejado en su desempeño, ello mejoraría la satisfacción laboral.

## Clima Laboral

### 1. Estructura:

Implementar un reglamento interno exclusivo para la Gerencia Comercial, precisando las políticas, obligaciones Jerarquías, derechos y obligaciones de los trabajadores y haciéndolos conocer los diferentes niveles dentro de la Gerencia comercial para que se promueve un trabajo armónico, productivo y eficiente.

### 2. Responsabilidad:

La Gerencia comercial de Electronoroeste S.A, debe trabajar en forma objetiva para que los trabajadores se comprometan a trabajar eficientemente durante su horario de trabajo, utilizando de manera óptima el tiempo y los recursos proporcionados, asimismo, actuaran con mucha responsabilidad y enfocados a la excelencia y la calidad, tratando de aportar al máximo valor en todos los procesos que participan.

### 3. Recompensa:

La Gerencia comercial de Electronoroeste S.A, debe indicar que aquellos trabajadores que pretendan seguir progresando en su vida profesional y desean seguir estudiando, la empresa dará horarios flexibles que les permita asistir a clases y apoyara con un porcentaje económico, ello de acuerdo a sus labores bien realizadas.

Como en otras empresas, el Gerente otorga reconocimientos al mejor trabajador del mes y entrega bonos, lo cual genera que el trabajador se sienta bien con lo que la empresa le brinda. Para esto la Gerencia comercial, debe realizar una pequeña indagación a sus trabajadores para que puedan identificar al buen trabajador.

### 4. Desafío:

La Gerencia comercial debe implementar estrategias orientadas a mejorar competencias profesionales, para el buen desempeño de sus funciones a su puesto de trabajo.

5. Relaciones:

Plantear actividades para el fortalecimiento del equipo, ya que estas ayudan a los trabajadores a conocerse mejor y trabajar satisfecho con las relaciones humanas.

También se debe ejercer técnicas para la integración de los trabajadores, logrando que las relaciones establecidas entre jefes y superiores, sean desarrolladas y mantenidas, conciliando los intereses de ambas partes. Lo descrito son oportunidades de progreso del trabajador y por ente de la misma Gerencia comercial de la empresa Electronoroeste S.A.

6. Cooperación:

Priorizar los programas de mejoramiento continuo (PMC), el fortalecimiento de la comunicación, mejorando la fluidez, oportunidad, claridad y calidez, considerando que este es una gran fortaleza para una organización fuerte con un clima organizacional positivo.

7. Estándares:

La Gerencia comercial debe orientar e inducir a los trabajadores en cumplimiento a los objetivos de la empresa. Asimismo, los trabajadores deben actuar con buena fe en el trabajo y en todas las labores que le sean asignadas, así como acatar las instrucciones del jefe inmediato, lo cual generara el cumplimiento de normas, políticas y procedimiento de rendimiento en el trabajo.

8. Conflictos:

Para que el trabajador pueda dar soluciones inmediatas frente a un conflicto, debe de tener confianza y seguridad de sí mismo, para ello la gerencia comercial de Electronoroeste S.A., debe promover el clima laboral basado en el respeto y seguridad para sus trabajadores, la empresa también respetará las responsabilidades laborales para la solución inmediata de conflictos.

9. Identidad:

La Gerencia comercial de Electronoroeste S.A, a través de su área de desarrollo de personas y Asistencia social, debe colaborar en la medida de sus posibilidades con los trabajadores, en la solución de sus problemas personales y familiares, coordinando programas de educación familiar, social y cultural a nivel de la comunidad.

Si la Gerencia comercial, decide propiamente determinar el nivel del clima organizacional, puede utilizar la encuesta empleada en la presente investigación con la finalidad de tomar las medidas necesarias para corregir las posibles desviaciones que influyan en el desarrollo de sus actividades.

Para ello debe realizar lo siguiente:

Responsables: Gerente Comercial, Jefes y trabajadores.

Desarrollo:

a. Elaboración y autorización de la metodología de Clima organizacional:

**Tabla 7**

*Elaboración y autorización de la metodología del clima organizacional*

Act	Responsable	Descripción
01	Jefe de desarrollo de personas	Elaborará y revisará la metodología de medición.
02	Jefe de desarrollo de personas	Aprueba la ejecución y comunica a la gerencia comercial
03	Jefe de desarrollo de personas	Comunicación de inicio de la medición del clima organizacional, se comunica a los trabajadores que se procederá a ejecutar la medición del clima organizacional.

b. Medición del Clima Organizacional

**Tabla 8**

*Medición del Clima Organizacional*

Act	Responsable	Descripción
-----	-------------	-------------

01	Asistente Social	Distribuirá la encuesta y aplicará el instrumento de medición en coordinación con cada jefatura de la gerencia comercial.
02	Trabajadores	Efectuarán la evaluación del clima organizacional
03	Asistente Social	Recopilara las encuestas aplicadas
04	Asistente Social	Proceso de evaluación de datos: Una vez concluido el proceso de evaluación, procesará y elaborará los reportes correspondientes, para la presentación de resultados a la Gerencia Comercial.

c. Presentación de resultados del clima organizacional

**Tabla 9**

*Presentación de resultados del clima organizacional*

Act	Responsable	Descripción
01	Asistente Social	Resultados de indicadores del clima organizacional. Se redacta el informe de resultados del clima organizacional, de acuerdo al estudio de medición y lo presenta a la Gerencia Comercial.
02	Gerencia Comercial	Toma acciones correspondientes. Coordina y elabora un Plan de Acción.
03	Gerencia Comercial	Ejecuta el plan de acción, previa autorización con la Gerencia Regional. Coordina con las áreas involucradas la ejecución de las acciones de mejora correspondientes.
04	Jefe de desarrollo de personas	Seguimiento. Efectuara el seguimiento de la ejecución del Plan de Acción.

A los colaboradores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A. de Piura: Involucrarse en el fortalecimiento de un Clima organizacional favorable como agente de influencia en la máxima satisfacción de su labor, demostrando su capacidad de compromiso leal con la organización.

## VIII. REFERENCIAS

- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22 (2), 519-534.
- Baez, Esquivel, Núñez, Rojas, y Zavaleta (2017). *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación "Y" en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco*. (Tesis inédita de Magister). Universidad Católica Del Perú.
- Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Castillo, J., y Ruiz, LI. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Morales.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. (2a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiang, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.

Fuentes, S. (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, Guatemala.

Gallerman, S. (1960). People, Problems and Profits. New York: McGraw-Hill

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School.

Maldonado, M (2013). *Análisis y Determinación de los índices de satisfacción laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. (EERSSA) de la Ciudad de Loja. (Tesis para título)*. Universidad Nacional De Loja.

Morales, M y Silva, M (2012). *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional: Análisis y Relación desde una Perspectiva Teórica y Empírica (Tesis para título)*. Universidad Tecnológica de Bolívar de Colombia.

Olivari, G. (2017). Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores administrativos de una empresa de servicios de lima metropolitana (tesis para título). Universidad San Ignacio De Loyola.

Palma, S. (2006). Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana. Recuperado de la tesis del Bach. Rosario Del Pilar Sánchez Reynalte en su Investigación Motivación y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de una red de salud de la Ciudad de Chimbote – Chiclayo - 2016. Universidad Cesar Vallejo.

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima. Recuperado de la tesis de Deysi Massiel Baltazar Zavaleta y José Armando Chirinos

Antezana en su trabajo de Investigación del *Clima Laboral y Dimensiones de la Personalidad en Colaboradores de una Empresa de Servicios en el Norte del Perú*, 2013. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª ed.). México. Editorial Prentice Hall.

Robbins, E. y Judge, (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13a. ed.) México: PEARSON.

Ruiz, B. (2012). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara Piura - 2012* (tesis para título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

Silva, F. (2010). *Diagnóstico del nivel de satisfacción laboral del personal de la unidad de atención al cliente y asistentes comerciales de la empresa Electronorte S.A. – Chiclayo* (tesis para título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

Shaikh, M., Bhutto, N. y Maitlo, Q. (2012). Facets of job satisfaction and its association with performance. *International Journal of Business & Social Science*, 3(7), 322- 326.

## IX. ANEXOS

### 9.1. Instrumentos

#### APENDICE N° 01: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC

A continuación, encontrará posiciones para poder determinar el nivel de satisfacción laboral. Cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que Usted crea conveniente. Lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) solo una alternativa.

N°	Items	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Los jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable.					

22	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me gusta la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

**Gracias por su apoyo**

APENDICE N° 02: ESCALA DE CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor crea conveniente.

ITEMS	Muy Desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy Favorable
<b>DIMENSIÓN ESTRUCTURA</b>					
Conozco con claridad la estructura organizativa completa de la Empresa					
En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo.					
Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna					
Comprendo claramente las políticas de la empresa					
En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos					
Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.					
<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>					
Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe.					
Me siento comprometido con mi trabajo.					
Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.					
<b>DIMENSIÓN RECOMPENSA</b>					
En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho.					
En la empresa recibo más premios que castigos.					
<b>DIMENSIÓN DESAFÍO</b>					
En la empresa todos los días asumo riesgos para alcanzar las metas propuestas					
<b>DIMENSIÓN RELACIÓN</b>					
Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa					
Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización					
<b>DIMENSIÓN COOPERACIÓN</b>					
Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre compañeros					
Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados					
<b>DIMENSIÓN ESTÁNDARES</b>					
Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento					
Las metas organizacionales de la Empresa son explícitas.					
Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo					
<b>DIMENSIÓN CONFLICTO</b>					
Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente					
Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes					
<b>DIMENSIÓN IDENTIDAD</b>					
Considero que la Empresa satisface mis objetivos personales					
Lo que hago en la Empresa es mi vocación					

## 9.2. Validación de los instrumentos

N°	Apéndice: 01 Satisfacción Laboral																																				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	
5	4	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	3	1	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	4	4	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	
7	4	1	2	1	1	1	1	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	4	4	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	4	2	
8	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
10	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
11	2	2	2	2	4	1	2	4	2	4	5	1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	3	4	4	1	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
14	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	
15	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
16	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
19	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	
20	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	
22	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	
23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

25	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
26	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
29	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	
31	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	
32	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
33	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2
34	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	4	4	3	4	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
38	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1
39	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	
VAR	1.46	1.17	1.26	1.40	1.29	0.98	1.09	1.20	0.97	1.26	1.19	0.98	1.34	1.10	0.86	0.86	0.88	0.90	1.43	1.31	0.88	0.98	0.84	0.75	0.93	0.97	1.46	0.92	1.23	0.90	0.95	0.79	1.04	1.43	1.20	1.22	

K	36
$\sum Vi$	39.46
VT	994.14

Sec 1	1.029
Sec 2	0.96
Abs S2	0.96

Alfa de Cronbach	0.988
------------------	-------

N°	Apéndice: 02 Clima Laboral																						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
8	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
14	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	1	2	1	2	4	3	3	4	4	3	4
15	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	2	1	1	4	1	1	1	4	1	1	2	1	4	1	1	3	1	3	1	2	1	2
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
19	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
21	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

23	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
24	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
25	5	2	5	5	4	4	4	4	3	2	1	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
28	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
29	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
30	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2
31	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	3	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1
32	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
33	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2
34	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
VAR	1.61	1.09	1.17	1.03	1.22	0.99	1.11	0.85	0.98	0.61	0.71	0.73	0.81	0.94	0.61	0.72	0.98	0.86	0.88	0.86	0.94	0.91	0.81

K	23	Sec 1	1.05
$\sum V_i$	21.42	Sec 2	0.94
VT	339.38	Abs S2	0.94

Alfa de Cronbach	0.98
------------------	------

### 9.3. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Justificación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices	Método
¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018?	Objetivo General: Determinar la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018	La investigación busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de clima organizacional y satisfacción laboral conocer la relación que existe entre estas dos variables, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permitirán informar acerca del estado situacional de la problemática que existe, aspecto que justifica este trabajo.	Si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A., en el año 2018	Variable Independiente: Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	La presente investigación es de tipo Cualitativo – Descriptivo, ya que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Según a lo mencionado, la técnica de investigación que se utilizará en el presente trabajo de investigación será la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas serán aplicadas a los sujetos materia de investigación; es decir, a los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A.
						Ambiente confortable	El ambiente donde trabajo es confortable.	
						Comodidad del ambiente	La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable.	
						Comodidad lugar de trabajo	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	
					Comodidad en relación al desempeño	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		
					Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Sueldo en relación al trabajo asignado	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	
						Sentimiento por el trabajo realizado	Me siento mal con lo que hago.	
						Aceptabilidad del sueldo	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	
						Cobertura del sueldo	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
					Políticas Administrativas	Mal trato en la empresa	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	
	Sensación de explotación	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.						
	Satisfacción por horario	Me disgusta mi horario de trabajo.						
	Incomodidad por el horario	El horario de trabajo me resulta incómodo.						
	Relaciones sociales	Reconocimiento	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
		Ambiente social adecuado para desarrollar actividades	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
		Agrado por trabajar con compañeros	Me agrada trabajar con mis compañeros					
		Tomar distancia	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
Desarrollo Personal	Solidaridad	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.						
Desarrollo Personal	Trabajo Justo	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.						

	<p>fuera su categoría o rubro de negocio, para mejorar el clima organización y la satisfacción laboral.</p> <p>A nivel práctico con el desarrollo de la investigación se podrá alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia a los gerentes, directivos y/o apoderados de la Gerencia Comercial de la Empresa Eletronoroeste S.A., para que refuercen o mejoren la satisfacción laboral y el clima organizacional de sus trabajadores; además servirá como una base para futuras investigaciones vinculadas al presente tema.</p>			<p>Satisfacción personal</p> <p>Gusto por la actividad</p> <p>Logros obtenidos</p> <p>Realización</p> <p>Autoestima</p>	<p>Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.</p> <p>Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo</p> <p>Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo</p> <p>Mi trabajo me hace sentir realizado.</p> <p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p>
<p>Objetivo específico 2: Determinar el nivel de Clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa Eletronoroeste S.A.</p>			<p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<p>Tarea valiosa</p> <p>Labor útil</p> <p>Tareas mal percibidas</p> <p>Trabajo aburrido</p> <p>Gusto por el trabajo</p> <p>Complacencia</p> <p>Comprensión de los Jefes</p> <p>Disposición de los Jefes</p> <p>Relación favorable con el Jefe.</p> <p>Relación con superiores</p> <p>Sensación negativa en relación a los compañeros</p> <p>Valoración del Jefe al esfuerzo.</p>	<p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</p> <p>Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p> <p>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>Mi trabajo me aburre.</p> <p>Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>Me siento complacido con la actividad que realizo.</p> <p>Mis jefes son comprensivos</p> <p>Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.</p> <p>Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</p> <p>La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.</p> <p>Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>
		<p>Variable Dependiente: Clima Organizacional</p>	<p>Estructura</p>	<p>Formalismos</p> <p>Obligaciones</p> <p>Políticas</p> <p>Jerarquías</p> <p>Regulaciones</p>	<p>Conozco con claridad la estructura organizativa completa de la Empresa</p> <p>En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo.</p> <p>Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna</p> <p>Comprendo claramente las políticas de la empresa</p> <p>En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos</p> <p>Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.</p>

Objetivo específico 3:  
Plantear una propuesta de mejora entre la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa Electronoroeste S.A.

Responsabilidad	Ser su propio jefe	Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe.
	Compromiso elevado con el trabajo	Me siento comprometido con mi trabajo.
	Tomar decisiones por sí solo Crearse sus propias exigencias	Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.
Recompensa	Estímulos recibidos por el trabajo bien hecho	En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho.
	Utiliza más el premio que el castigo	En la empresa recibo más premios que castigos.
Desafío	Desafíos que impone el trabajo	En la empresa todos los días asumo riesgos para alcanzar las metas propuestas
	Promover retos a fin de lograr los objetivos	
Relaciones	Ambiente de trabajo grato	Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa
	Buenas relaciones sociales	Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización
Cooperación	Espíritu de ayuda	Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre compañeros
		Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados
Estándares	Normas de rendimiento	Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento
	Metas implícitas y explícitas	Las metas organizacionales de la Empresa son explícitas.
	Normas de desempeño.	Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo
Conflictos	Aceptar opiniones discrepantes	Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente
		Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes
Identidad	Compartir los objetivos personales con los de la organización.	Considero que la Empresa satisface mis objetivos personales
		Lo que hago en la Empresa es mi vocación

#### 9.4. Autorización de publicación de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Daniela del Pilar Silva Reyes identificado con DNI N° 47016595 egresado de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) . No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en los trabajadores de la gerencia comercial de la empresa Electronoro este S.A. en el año 2018"

.....": en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 47016595

FECHA: 10 de agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

## 9.5. Aprobación de originalidad de tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Eduardo Amorós Rodríguez, Asesor del curso desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **DANYELA DEL PILAR SILVA REYES**, TITULADA: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRONOROESTE S.A, EN EL AÑO 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo, 04 de Agosto del 2018



Mg. Eduardo Amorós Rodríguez

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5