



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL AYACUCHO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE
LAS FERRETERIAS EN EL DISTRITO DE JESUS
NAZARENO, AYACUCHO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFECIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR
JORGE ANDRES SICHA CUETO**

**ASESOR
Dr. ADALBERTO FLORES AYALA**

**AYACUCHO – PERU
2018**

JURADO EVALUADOR

**Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN
CORDERO DE MURILLO
PRESIDENTE**

**Mgter. JUDITH BERROCAL CHILLCCE
MIEMBRO**

**Mgter. WILBER QUISPE MEDINA
MIEMBRO**

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por haberme cobijado durante mis años de formación profesional y por las enseñanzas recibidas en sus aulas.

Mi agradecimiento al Dr. Adalberto Flores Ayala, mi asesor, quien con sus conocimientos académicos y profesionales tuvo una acertada orientación contribuyendo para el desarrollo de la presente investigación.

DEDICATORIA

Este Informe está dedicado a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy .ha sido un privilegio ser su hijo son los mejores padres.

RESUMEN

El presente estudio corresponde al tipo aplicada, el nivel de estudio fue el correlacional – descriptivo, cuyo objetivo de investigación fue Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. La población de estudio estuvo conformada por un total de 30 ferreterías con promedio de 04 trabajadores por ferretería de las cuales nos da una población total de 120 trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno mediante un muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 85 trabajadores. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario, los cuales contenían preguntas relacionadas a las variables de estudio. La forma de análisis y presentación de resultados se realizó a través de las tablas de frecuencia, que muestran las diferentes variables e indicadores cuantificados, a su vez el porcentaje parcial y total, conformada por gráficos. El procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para demostrar estadísticamente las hipótesis se aplicó el estadígrafo Chi Cuadrado, concluyéndose con un grado de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 0.95 que existe un nivel de relación significativa entre el Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en el Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho 2018.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

The present study corresponds to the descriptive type, the level of study was the correlational and the inductive - deductive method, whose objective of investigation was to determine the impact of the organizational climate in the labor satisfaction of the workers of the hardware stores. The study population consisted of a total of 115 workers from the hardware stores in the Jesus Nazareno District, using a probabilistic sampling. A sample of 85 workers was obtained. For the data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as instruments, which contained questions related to the study variables. The form of analysis and presentation of results was carried out through the frequency tables, which show the different quantified variables and indicators, in turn the partial and total percentage, made up of graphs. Data processing was used the statistical package SPSS version 22.0 to statistically demonstrate the hypothesis was applied the Chi square statistic, concluding with a degree of significance of 5% and a level of confidence of 95%, that there is a significant level of relationship between the Organizational Climate and its impact on the level of Labor Satisfaction in the District of Jesus Nazareno, Ayacucho 2018.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction

INDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	9
I. INTRODUCCION	10
II. REVISION DE LITERATURA	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.3. Marco Conceptual	41
III. HIPÓTESIS.....	43
IV. METODOLOGIA	43
3.1. Diseño de investigación	43
3.2. Población y muestra	44
3.3. Definición y operacionalización de variables	45
3.4. Técnicas e instrumentos	48
3.5. Plan de análisis.....	48
3.6. Matriz de consistencia.....	50
3.7. Principios éticos	51
V. RESULTADOS.....	52
4.1. Descriptivos.....	52
4.2. Análisis de resultados.....	53
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1. Conclusiones	67
5.2. Recomendaciones.....	68
5.3. Discusión.....	69
5.4. Referencias Bibliograficas	74
ANEXOS	75

Índice de Tablas

Tabla N° 1	Autorrealización	52
Tabla N° 2	Involucramiento laboral	53
Tabla N° 3	Supervisión	54
Tabla N° 4	Comunicación	55
Tabla N° 5	Condiciones Laborales.	56
Tabla N° 6	Condiciones físicas y/o materiales	57
Tabla N° 7	Remuneraciones	58
Tabla N° 8	Políticas Administrativas	59
Tabla N° 9	Relaciones Sociales	60
Tabla N° 10	Desarrollo del personal	61
Tabla N° 11	Clima Organizacional y Satisfacción laboral	62
Tabla N° 12	Autorrealización y Satisfacción laboral	63
Tabla N° 13	Involucramiento y Satisfacción laboral	65
Tabla N° 14	Supervisión y Satisfacción laboral	66

Índice de Gráficos

Grafico N° 1	Autorrealización	52
Grafico N° 2	Involucramiento laboral	53
Grafico N° 3	Supervisión	54
Grafico N° 4	Comunicación	55
Grafico N° 5	Condiciones Laborales.	56
Grafico N° 6	Condiciones físicas y/o materiales	57
Grafico N° 7	Remuneraciones	58
Grafico N° 8	Políticas Administrativas.	59
Grafico N° 9	Relaciones Sociales	60
Grafico N°10	Desarrollo del personal	61

INTRODUCCION

En un mundo globalizado caracterizado por la alta competitividad y la búsqueda constante del éxito, ha llevado a las organizaciones a rediseñar sus estrategias enfocándose en mejorar la calidad laboral de los trabajadores con el objetivo de que estos se encuentren satisfechos y puedan tener un mejor rendimiento, y así la organización pueda alcanzar altos niveles de eficiencia.

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. Este estudio es clave, porque busca conocer cómo se encuentra el factor humano respecto a las condiciones físicas y operacionales que le brinda la empresa, y a la vez detectar ciertos factores que podrían estar afectando el desarrollo organizacional.

Por lo tanto este tema que es necesidad social es planteado como tema de investigación “Clima Organizacional” y su relación con la satisfacción Laboral de los trabajadores de las ferreterías del Distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018, cuyo propósito es Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías.

El presente documento se presenta siguiendo los lineamientos y el marco general para el desarrollo de los proyectos de investigación y su ejecución; en el planteamiento de la línea de investigación se han considerado aspectos como la caracterización del problema, en la que hacemos una descripción detallada de la problemática identificada para poder delimitar de manera específica el tema de investigación, en el enunciado del problema se deja en claro la intencionalidad de la investigador, los objetivos se plantean en general y específicos, en la justificación de la investigación indicamos el porqué, el cómo y el para qué de la investigación. En la revisión de literatura se presentan antecedentes vinculados con la investigación en diferentes ámbitos y por otro lado presentamos las bases teóricas relacionadas con las variables de estudio y finalmente; se tienen los aspectos metodológicos de la línea de investigación.

El problema general de la investigación planteada corresponde a la siguiente interrogante: ¿En qué medida se relaciona el clima organizacional con satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno 2018? Asimismo, se tiene los problemas específicos ¿En qué medida se relaciona la

autorrealización profesional con satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías?, ¿En qué medida se relaciona el involucramiento personal con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías?, ¿en qué medida se relaciona la supervisión con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías?, ¿En qué medida se relaciona la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías?

Consecuentemente se plantean los siguientes objetivos de investigación; se tiene Como objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías, así mismo los objetivos específicos es Determinar la relación que existe entre autorrealización profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la ferreterías, Determinar la relación que existe entre involucramiento personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la ferreterías, Conocer la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. Determinar la relación que existe entre la comunicación y satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías.

La presente investigación ha permitido conocer si la relación que existe entre el clima organizacional ha sido significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías

Al ser el clima organizacional un conjunto de percepciones sobre el ambiente laboral y al influir en el comportamiento de los trabajadores fue necesario que la organización conozca cómo se sienten los empleados y cuan comprometidos se encuentran, permitiendo establecer medidas correctivas y obtener un mejor clima organizacional y satisfacción laboral del personal. Se buscó beneficiar a los trabajadores a través de capacitaciones y programas de intervención permitiendo mantener las fortalezas y corregir las deficiencias y/o debilidades de los mismos.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Locales

En el ámbito nacional, se hallaron los siguientes estudios:

Casana. (2015) investigación titulada: “Clima organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de las pollerías en el Distrito de Huamanga 2015”. Universidad Alas Peruanas El diseño utilizado fue descriptivo- correlacional, teniendo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera. La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, con un grado de instrucción mínima de Secundaria Completa, cuya relación laboral con la empresa es de estables y contratado, a quienes se les aplicó dos instrumentos. Los resultados indicaron que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general entre los indicadores y los factores de satisfacción laboral ($r=0.544^{**}$, $p=0.000$).

Palomino. (2017) realizó la investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los Restaurantes en el distrito de San Juan Bautista 2017”. en la Universidad los Andes El diseño utilizado fue tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, teniendo como objetivo establecer si existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables.

La muestra estuvo conformada por 29 trabajadores, a quienes se les aplicó dos instrumentos: escala de clima organizacional (CL-SPC) la cual mide las dimensiones: involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización y la escala satisfacción laboral (SL – SPC), la cual mide los factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, estas dimensiones se apoyan en sus respectivos ítems. Los resultados indicaron que existe una relación significativa positiva ($r = 0,556^{**}$, $p=0.002$), entre las variables.

Antecedentes Nacionales

Peña (2015) tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015” en la Universidad Ricardo Palma. El diseño utilizado fue descriptivo correlacional, teniendo como objetivo analizar la relación que existe entre las variables:

Clima Organizacional y Satisfacción laboral, los participantes fueron 212 trabajadores, a quienes se les aplicó dos instrumentos: escala de opciones CL – SPC y la escala general de satisfacción laboral. Los resultados indicaron que el 41% de los participantes manifiestan regular satisfacción hacia su trabajo y el 50 % indican que el clima organizacional se encuentra en un nivel promedio, concluyendo así, que existe relación significativa positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral ($r=0.667^{**}$, $p=0.000$),

Effio. (2015) investigación titulada: “Clima organizacional y su importancia en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la USMP- Filial Norte 2015”. Investigación realizada en la Universidad Cesar Vallejo. El diseño utilizado fue descriptivo-correlacional, con la finalidad de determinar cómo el clima organizacional influye en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo. La muestra estuvo comprendida por 71 trabajadores, de los cuales: 41 fueron mujeres y 30 hombres, a quienes se les aplicó dos instrumentos: escala CLIOR para medir el clima organizacional y el cuestionario S21726 y el S4/82 para medir la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que existe correlación entre ambas variables.

Alvarez. (2001) realizó la investigación titulada: “La Cultura y Clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto Nacional de Oftalmología 2001”. Investigación realizada en la Universidad Alas Peruanas. El diseño utilizado fue descriptivo, cuyo objetivo fue analizar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal en el Instituto de Oftalmología ubicado en Lima. La muestra se dividió en dos grupos: 137 trabajadores del INO y 303 pacientes, a quienes se les aplicó encuestas en forma anónima. Los resultados indicaron que los trabajadores manifestaron malestar por las políticas administrativas planteadas por la institución, siendo percibido por los pacientes al momento que son atendidos.

Antecedentes internacionales

Perez (2014) En la Universidad Central de Chile realizó el estudio “Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile 2014” que describe la calidad de vida laboral y su relación con el clima organizacional, la satisfacción laboral y el Engagement en funcionarios de organizaciones públicas de salud de la ciudad de Arica, Chile. Participaron 142 sujetos de ambos sexos. Se utilizaron el Inventario de Calidad de Vida Laboral, el Inventario de Clima Organizacional, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y el Cuestionario de Engagement. Los resultados muestran correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre Calidad de vida laboral y Clima organizacional ($r=0.673$ y $p=0.001$), satisfacción laboral ($r=0.658$ y $p=0.001$) y el Engagement. ($r=0.368$ y $p=0.001$), la ciudad de Milagro abril 2013, realizados por López Castro Rosa Azucena y Guim Espinoza Angelo Antonio, de la universidad estatal de Milagro – Ecuador.

Huerta, (2005) en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador realizó la investigación “Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior 2005” sobre las relaciones entre clima organizacional y la autoeficacia, en grupos de trabajo formados por profesores y/o investigadores de un departamento de una Universidad. La muestra estuvo compuesta por 59 grupos de trabajos, 23 de universidades españolas y 36 de universidades chilenas, 30 de universidades privadas y 29 de universidades públicas, a quienes se les aplicó un instrumento de 49 ítems para medir el clima organizacional y la autoeficacia. Los resultados indicaron que los profesores que tienen mayor libertad en sus decisiones y mayor interés por el aprendizaje de sus alumnos se sienten más capaces de cumplir con sus labores (autoeficacia).

2.2. Bases Teóricas

Clima Organizacional

Contexto Histórico del Clima Laboral

En los últimos años el estudio de la variable clima organizacional ha jugado un papel importante para aquellas organizaciones que buscan incrementar su productividad. Para ello será necesario conocer la manera en cómo los trabajadores perciben diferentes aspectos de la realidad laboral en la que están ubicados, a fin de satisfacer sus necesidades y lograr una mayor satisfacción personal que los motive a desempeñar mejor su trabajo.

Chavenato (2000) sostiene que:

Los primeros postulados que mencionan sobre clima organizacional fueron los estudios realizados por Elton Mayo, quien ayudó al desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, con el objetivo de contrarrestar la deshumanización del trabajo y dar a conocer que los trabajadores no solo actúan en base a un incentivo económico, sino que también necesitan satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.
(p.105)

Posteriormente, surge la “Teoría del Campo” por Kurt Lewin (2002), quien define “que el comportamiento humano está determinado por necesidades internas (fisiológicas, psicológicas y de autorrealización), que, si el trabajador puede satisfacer, lo orientará al logro de objetivos. Lewin también menciona que, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona”.

Garcia, (2009) afirma. “Este concepto estaba influido por dos escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. La escuela Gestalt

formula que el comportamiento de un trabajador se ve influenciado por la percepción que tiene sobre el entorno donde labora. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un trabajador depende del entorno laboral, y las relaciones interpersonales” (p.204).

Edel. (2007) plantea que “Las investigaciones sobre clima organizacional se fueron enfocando hacia el bienestar laboral de los trabajadores, la forma en cómo se originaban las motivaciones, los valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones”.

Desde entonces, el estudio del clima organizacional es considerado como un elemento esencial para el establecimiento de estrategias gerenciales, que permiten examinar diversas situaciones dentro del área laboral, con el objetivo de obtener el máximo beneficio tanto para la organización como para el trabajador.

Definición de clima organizacional

De acuerdo con algunas investigaciones que se han venido desarrollando en base a la variable clima organizacional, existen diversos conceptos que ofrecen los investigadores en función su orientación o percepción.

Chuquitucto. (2014) considera “que el clima organizacional varía en función a la percepción que tiene cada miembro de la organización respecto al ambiente donde desempeñan su trabajo diariamente, las relaciones interpersonales, el trato que tiene el jefe con su subordinado y las políticas administrativas de la empresa”.

Asimismo, Ibarra. (2009) afirman “que el clima organizacional se basa en las percepciones de cada integrante de una organización respecto al ambiente de trabajo, el ambiente físico y las relaciones interpersonales. El clima organizacional es el

conjunto de percepciones que el trabajador tiene en base a la interacción con el ambiente donde desempeña su trabajo, independientemente de cómo lo perciben los otros miembros la organización”.

Por otro lado, Guillen. (2006) considera “al clima como una cualidad propia de la organización, ya que es independiente de las percepciones individuales, basándose solo en describir los comportamientos que reflejados en valores, actitudes y creencias que tiene cada miembro que compone el sistema social”.

Del mismo modo, Sanchez (1997) afirma “que el clima organizacional es consecuencia de una serie de variables que constituyen una descripción de 16 los estímulos que influyen en los trabajadores”.

Diferencia entre clima organizacional y cultura organizacional

“Se ha suscitado controversias por parte de los investigadores al momento de querer definir las similitudes y diferencias que hay entre las variables: Clima Organizacional y Cultura Organizacional. Si bien, ambos tópicos tienen el mismo objetivo de describir las relaciones que existe entre los miembros en distintas situaciones” Payne.(2000).

Al respecto, Orbegozo. (2010) considera “que ambas variables tienen un concepto distinto. Así, mientras que el clima está compuesto por una serie de características organizacionales percibidas por los trabajadores, la cultura se refiere al conjunto de valores, creencias y normas que son compartidas por los miembros de la organización. Además, se menciona que el clima es subjetivo ya que es temporal y manipulable, mientras que la cultura es de larga duración y menos manipulable”.

Por otro lado, Conte. (2006) señala que “la cultura se crea por intermedio de los directivos de la organización, quienes establecen normas y el clima por los jefes de área”.

Asimismo, Chavenato. (2000) explica que “la cultura es el conjunto de valores compartidos, hábitos, costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten”.

Al respecto, Riccer, (2014) define a la “cultura organizacional como aquella variable que representa las normas informales no escritas, que orientan al cumplimiento de los objetivos e influyen en el comportamiento del personal de la organización”.

Para Denison, (1996), sostiene que “una de las diferencias más importantes entre estas variables, radica en la fundamentación teórica, ya que el clima organizacional se desarrolla a partir de la teoría del campo lewiniana y la cultura en base al marco del interaccionismo simbólico”.

Enfoques del clima organizacional

En los últimos tiempos se han realizado diversos estudios en función a la variable clima organizacional. Sin embargo, no existe un acuerdo sobre el significado de este término, ya que desde que este tópico despierta interés se ha definido al clima organizacional de diferentes maneras: ambiente, clima, atmosfera, satisfacción en el trabajo, entre otras.

Bajo esta premisa parte, que existen autores que definen el clima organizacional en base a tres enfoques:

Enfoque estructural: Dessler. (1976) define “al clima organizacional como un conjunto de características que describen una organización, las cuales influyen en el comportamiento de las personas que la conforman. Se basa en cinco variables: el

tamaño, la estructura, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas”.

Araujo (2007) sustenta que “este enfoque, se puede considerar que las características del clima organizacional repercuten en el comportamiento de los trabajadores y en el compromiso que estos tengan dentro de su trabajo”.

Enfoque perceptual: Orbegoso (2010) señala que “el clima organizacional se basa en las percepciones personales que tiene cada miembro de la organización en función a la satisfacción de sus necesidades y en la relación que existe entre jefe-subordinado. Se basa en los valores, actitudes y comportamientos del personal de la organización”.

Araujo (2007) sustenta que “la percepción es el elemento base para definir la variable clima organizacional. Se describe en base a las percepciones que tienen el trabajador en función a su entorno de trabajo, lo cual influye en su comportamiento.

Este enfoque es considerado como el más útil, ya que considera como fundamental para analizar el clima organizacional, las percepciones que los trabajadores tienen de las estructuras y procesos del entorno donde laboran”

Enfoque integrador: Orbegoso (2010) define “al clima como el resultado de la interacción entre la organización y las características personales que tienen los trabajadores, en base a las percepciones, actividades y de todas las experiencias que la persona tenga dentro de la empresa”.

En función a este enfoque, Araujo (2007) infiere que “el clima organizacional está compuesto por cuatro elementos: el entorno, las interpersonales éntrelos miembro, el sistema social y la cultura de la organización”.

Tipos de clima organizacional

Sosa, (2011) Señala que “Rensis Likert en base a su teoría de sistemas, describe que existen dos tipos de clima organizacional”.

Clima organizacional tipo autoritario, está compuesto por dos subdivisiones:

- **Clima organizacional de tipo autoritario – explotador:** En este tipo de clima, la dirección no tiene confianza en sus subordinados. Las decisiones y objetivos son establecidos mayormente por la cumbre de la organización y se distribuyen de forma descendente. El personal trabaja en un ambiente negativo, donde se genera miedo, castigos, amenazas, etc. El clima es estable, pero no existe una buena comunicación entre los directores y sus subordinados.
- **Clima organizacional autoritario - paternalista:** Se caracteriza por la confianza que existe entre los directores y subordinados. La mayoría de las decisiones son tomadas por la cumbre de la organización, así como también algunas son tomadas en niveles inferiores. Tanto las recompensas como los castigos son los métodos que se utilizan para motivar a los trabajadores.

Clima organizacional tipo participativo, está compuesto por dos subdivisiones:

- **Clima organizacional tipo consultivo:** Se caracteriza por ser participativo, ya que los directores tienen confianza en sus trabajadores. Las decisiones más importantes se toman en la cumbre de la organización, así como también se les da la oportunidad a los trabajadores pertenecientes a niveles inferiores que tomen decisiones. Existe una comunicación de tipo descendente.
- **Clima organizacional de tipo participación en grupo:** Ese tipo de clima es caracterizado por la confianza que tienen los directores con sus trabajadores,

generando entre ellos una relación de amistad. Tanto los directores y los trabajadores forman un solo equipo con el fin de lograr los objetivos que se ha propuesto la organización.

Dimensiones del clima organizacional

Son características que influyen en el comportamiento de los trabajadores. Diversos autores han utilizado una serie de dimensiones para explicar cómo se encuentra el clima en una organización.

Entre las dimensiones más destacadas que son importantes evaluar en toda organización, se encuentran:

Autorrealización

Se basa en el deseo de lograr las aspiraciones o metas que una persona se ha planteado.

Palma, (2004) Considera “que la autorrealización es la apreciación que tiene el trabajador sobre las oportunidades que ofrece el centro laboral para su desarrollo profesional y personal”. Asimismo, Fernandez, (1999) señala que “la organización juega un importante rol, ya que brinda oportunidades para que los trabajadores tengan la posibilidad de desarrollarse en el ámbito personal y profesional y de esa forma ampliar habilidades y capacidades que permitan al personal sentirse satisfecho con su puesto de trabajo”.

Involucramiento Laboral

Se refiere al grado de identificación con los valores organizacionales y al compromiso con el desarrollo de la organización. Para Ferreira (2006) manifiesta que “es importante que los trabajadores se identifiquen con la organización, para que los esfuerzos que se hagan sean en base al logro de los objetivos planteados”.

Robbins (2007) Definen qué “el compromiso organizacional se refiere al grado en el que el trabajador se identifica con los objetivos de la organización y con el equipo de trabajo. Un alto compromiso, permitirá que el trabajador sea más productivo.

Además, mencionan que el compromiso organizacional se basa en tres dimensiones:

Compromiso afectivo: Se refiere a los lazos emocionales que los trabajadores establecen con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativas”.

Robbins (2007) sostiene que “este tipo de compromiso genera en los trabajadores orgullo de pertenecer a la organización, por lo que se preocupan cuando la empresa no está marchando bien”.

- Compromiso de continuación: Es el valor económico vinculado al tiempo, dinero y esfuerzo que los trabajadores han invertido por entrar a trabajar a la organización, lo cual influye en el compromiso de continuar laborando, ya que si generando mayor De esta forma, el trabajador se siente comprometido de seguir trabajando.
- En la medida en que el trabajador percibe que son pocas las oportunidades que tiene dentro del mercado laboral, se incrementa el compromiso que tiene el trabajador hacia la institución.
- Compromiso normativo: Se refiere al compromiso que siente el trabajador de seguir laborando en la empresa por los beneficios esta le ha brindado, por lo cual el trabajador siente obligado a cumplir con los intereses o metas de la organización como retribución.

Supervisión

Hace referencia a las apreciaciones que tiene el superior en base al desempeño diario que tienen los trabajadores al realizar las tareas que se les ha sido asignada.

De acuerdo con Palma, (2004) “la supervisión significa estar al tanto de la actividad laboral de los trabajadores, con el objetivo de brindar apoyo y mejorar su desempeño”.

Asimismo, Robbins (2007) señala que “es importante que el trabajador sienta apoyo y motivación por parte de su supervisor inmediato, ya que de esa forma podrá tener un mejor desempeño en sus actividades laborales y la motivación es un factor importante para un alto desempeño, ya que la persona motivada canaliza todas sus fuerzas hacia el logro de las metas que plantea la organización”.

Comunicación

Es uno de los factores sociales más importantes para la vida diaria, ya que permite poder expresarse y desarrollar ideas. Slocum (2004) señalan que “la comunicación es la transmisión y recepción de pensamientos, actitudes y sentimientos, que generan una respuesta”. Asimismo, Palma (2004) señala que “la comunicación es la percepción del grado de fluidez y coherencia de la información que se transmite para el funcionamiento interno de la empresa”.

Chavenato (2000) indica que “en las organizaciones es vital que la comunicación sea efectiva, para poder transmitir los mensajes con claridad, evitando malentendidos y de esa forma lograr los objetivos planteados”.

Rodriguez (2005) Menciona que “el factor comunicación influye en la relación entre jefe y subordinado al momento de especificar las tareas laborales y a la vez sirve para mejorar el clima laboral de la empresa”.

Alvez (2000) afirma que “una buena comunicación es aquella que se basa en respeto, y compromiso, lo cual genera en los trabajadores una alta productividad y mejor desempeño”.

Condiciones Laborales

Son factores que condicionan la actividad laboral de los trabajadores. Un ambiente físico cómodo y un adecuado permitirá que el personal un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Para Palma, (2004), “las condiciones laborales dependen de la organización, ya que esta proporciona los materiales económicos y psicosociales para el cumplimiento de las tareas encargadas”.

Por otra parte, Fernadez (2008) menciona que “las condiciones de seguridad son importantes porque de estas depende que el personal se sienta seguro y pueda desarrollarse dentro de la organización”.

Satisfacción laboral

Contexto histórico de la satisfacción laboral

En el transcurso de los últimos años, la variable satisfacción laboral ha sido relacionada con distintos conceptos, entre las que destacan: clima organizacional, cultura organizacional, motivación, desempeño, entre otras.

Esta variable ha despertado interés en el campo de la psicología industrial y organizacional, por lo que se han escrito miles de libros y artículos, lo que refleja la importancia del tema para los investigadores y el público en general, (Alvez, 2000).

En la actualidad, las empresas procuran medir y mejorar las actitudes de su personal, a diferencia de la era de la administración científica, donde el empleado era considerado como una maquina más del equipo, ya que a la alta gerencia no le interesaba como se encontraba el personal; después de todo, una maquina carece de actitudes y sentimientos.

El inicio del cambio se da con el advenimiento de las relaciones humanas, este enfoque puso de manifiesto que la productividad humana no depende tan solo de sus

habilidades y conocimientos. En los estudios de Hawthorne, cerca de 20 000 entrevistas celebradas con los trabajadores convencieron a la gerencia que estos tenían sentimientos y actitudes hacia sus tareas y que este hecho repercutía en su eficiencia.

La industria al darse cuenta de ello inició frenéticos esfuerzos por medir las actitudes del personal para que los jefes muestren sensibilidad ante los sentimientos del personal.

En el año de 1950, los Gerentes se dieron cuenta que la relación entre rendimiento y satisfacción era mucho más compleja de lo que se había pensado. Se necesitaba cuantificar las actitudes del personal, pues no era solo decir que algo andaba mal, sino determinar el problema específico.

En algunas empresas medir las actitudes de los empleados representa una manera de comunicación ascendente, una oportunidad de expresar sus opiniones y sentimientos respecto a los aspectos positivos y negativos del ambiente laboral. Finalmente, se puede demostrar que las encuestas son una manera de identificar los problemas en el trabajo, para esto los canales de comunicación deben de funcionar en ambas direcciones.

Los empleados deben intervenir en la elaboración del diseño del cuestionario, de tal manera que este se centre en sus problemas e inquietudes. Una vez finalizada la encuesta, la organización debe proporcionar una retroalimentación, dándoles los resultados e involucrar al personal en la búsqueda de soluciones. (Schultz, 1991).

Definición de la satisfacción laboral

Actualmente, podemos encontrar muchos conceptos sobre la variable Satisfacción laboral, ya que varía en base a la postura que tiene cada autor. Entre las principales definiciones relacionadas con nuestra investigación se encuentran:

Según (Muñoz, 2000), “la satisfacción laboral es “un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto”

La satisfacción laboral, es percibida como un aspecto que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo, empieza a convertir en uno de los principales problemas para la investigación de la organización (Nuñez, 2010) Al respecto, (Kinicki, 1996), señalan que “La satisfacción laboral es una respuesta afectiva emocional hacía varias facetas del trabajo del individuo”, esto significa que una persona puede estar satisfecha con un aspecto de su trabajo e insatisfecho con otro.

(Newstrom, 2003), dicen que “la satisfacción laboral, deberán tomar en cuenta el concepto de las emociones, puesto que para ellos los empleados desarrollan su trabajo de acuerdo con la “motivación” recibida en el entorno laboral”

(Landy, 2005) indican que satisfacción laboral es una actitud positiva, estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Asimismo, la satisfacción es el resultado de las características intrínsecas del puesto de trabajo, determinando con ello que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación.

Por otro lado, (Robbins, 2005) mencionan que la satisfacción laboral es una actitud general más que un comportamiento, que el individuo vivencia con respecto a su trabajo.

La satisfacción en el trabajo

La satisfacción que los empleados reciben en su centro laboral depende del grado que el puesto de trabajo cubra con sus necesidades y deseos. Un trabajador presenta gran parte de su motivación de manera inconsciente, por lo que es difícil para los gerentes obtener una evaluación exacta de las necesidades de los trabajadores.

Los deseos son anhelos conscientes por condiciones o situaciones que una persona cree que le proporcionará satisfacción. La mayoría de los intentos para medir la satisfacción en el trabajo implica el estudio de los deseos, mediante cuestionarios y entrevistas. La manera en la cual los trabajadores responden el cuestionario depende no solo de las condiciones en sí, sino de la forma en que las perciba. En base a los resultados, la gerencia puede realizar una acción correlativa y tener esperanza de mejorar la satisfacción del empleado, descubriendo las actitudes y opiniones sobre asuntos relacionados con el trabajo. (Sherman, 1998).

La satisfacción en el trabajo y la conducta en los empleados

Se realizó un amplio análisis de 20 estudios de satisfacción en el trabajo y conducta del empleado, el cual proporciona, algunas generalizaciones. (Sherman, 1998)

- **Rotación y ausentismo**

En siete estudios se observó que existe una correlación negativa consistente entre las medidas de satisfacción laboral y la rotación de personal. Mientras más alto sea el grado de satisfacción en el trabajo, es menos probable que renuncie al puesto. Debido al elevado costo de la rotación en cualquier organización, la importancia de estos resultados debería ser evidente para la gerencia. Por otra parte, la relación entre satisfacción en el trabajo y el ausentismo también es negativa pero menos consistente que la rotación. En pocas palabras es menos

probable que un trabajador con un alto grado de satisfacción presente ausencias frecuentes, en particular por razones injustificadas.

- **Desempeño en el trabajo**

No se ha determinado una relación sencilla entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño en el mismo. Un análisis de 20 estudios correlativos que utilizaron tanto, calificaciones otorgadas por los supervisores, así como medidas objetivas referentes a la satisfacción, reveló una amplia gama de correlación con una mediana de 14.

Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante dentro de las organizaciones, ya que beneficia tanto a los trabajadores como a la organización.

Para (Robbins, 2007) existen tres razones por las que esta variable es importante:

- El trabajador insatisfecho presenta una característica en común: falta al trabajo con mayor frecuencia y suelen renunciar en menos tiempo que el personal satisfecho.
- Existen evidencias que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral repercute de manera directa en la vida personal del trabajador.
- Por otro lado, (García, 2007) describe la importancia de la satisfacción laboral en cuatro aspectos:

- **Para el trabajador:**

La satisfacción laboral influye directamente en el desarrollo personal de los trabajadores permitiendo un equilibrio para la salud y bienestar

de la persona. Ayuda a que los empleados tengan un desarrollo óptimo recibiendo fuentes de recompensas donde la situación emocional reflejara un estado de armonía y paz interior. Es por eso por lo que, la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es menor que las insatisfechas.

- **Para la organización:**

Permite que los empleados se adapten al cambio y favorece en el clima organizacional. La satisfacción laboral es necesaria para que se logren los objetivos institucionales y las demandas de vinculación afectiva de forma horizontal (Gerentes - empleados) y vertical (empleado - empleado).

- **Para el equipo de trabajo y los compañeros**

En este aspecto ocurre lo mismo que en las organizaciones porque ayuda a que se logre un clima organizacional positivo, donde los equipos de trabajo se desempeñen de manera eficaz y eficiente en la realización de sus actividades laborales. También, se establecen las relaciones basadas en la confianza entre los trabajadores, generando comportamiento positivo en los equipos de trabajo.

- **Para los trabajadores y destinatarios de los servicios**

El servicio brindado por la organización mejora con la satisfacción laboral, así mismo se reduce la cantidad de quejas por parte de los clientes internos y externos. Las personas dentro de la organización se sentirán satisfechas al obtener un buen trato y una buena

remuneración acorde a sus funciones. Todo lo mencionado anteriormente genera empatía e interacción entre la gerencia y los trabajadores, a fin de establecer equilibrio en ambas partes.

Características personales y satisfacción con el trabajo

(Schultz, 1991) considera que en la satisfacción laboral influye el sexo, la edad, la raza, el nivel de inteligencia y la antigüedad en el trabajo. Estos factores, no pueden ser modificados por las organizaciones, pero sirven para prever el grado de relatividad de satisfacción que se puede esperar del personal dentro la organización.

Edad

Es un factor importante para determinar la satisfacción en el trabajo, ya que aumenta con la edad, la más baja es propia del personal joven y esta se refleja en que los jóvenes desean obtener una realización más completa en lo personal y profesional. Por otro lado, el personal con mayor edad es más realista o vive resignado por lo que puede satisfacerse con solo un aumento de sueldo o cumplir con su actividad específica.

Sexo

Investigaciones señalan que el sexo no es un elemento que se relaciona con la satisfacción laboral, sino un grupo de factores que depende de este. Sin embargo, todavía se paga menos a la mujer que al hombre en un mismo puesto y tiene menos posibilidades de ascenso.

Las ejecutivas piensan que deben poner mayor empeño que los varones si quieren recibir el mismo reconocimiento y recompensas. Todo esto dicho anteriormente influye de manera directa e indirecta en la satisfacción laboral.

Nivel de Inteligencia

La inteligencia no es un factor que repercute profundamente en la satisfacción del trabajador, pero es importante considerarla de acuerdo con el tipo de trabajo que va a ejecutar el empleado. Existe un límite de inteligencia necesaria para un buen rendimiento y satisfacción con el puesto de trabajo. Los trabajadores que no lo alcanzan sentirán frustraciones o insatisfacción. Del mismo modo las personas que consideran que sus actividades son inferiores a su nivel de inteligencia pueden considerarse insatisfechos. Es de suma importancia que los gerentes brinden a sus trabajadores puestos de acuerdo al nivel de inteligencia, aptitudes y habilidades que les permita sentirse satisfecho con su trabajo.

Experiencial Laboral

El personal nuevo se siente bastante contento, ya que al desempeñarse en un nuevo puesto de trabajo tiene interés y motivación por las actividades que realiza. Sin embargo, la satisfacción del empleado empieza a disminuir conforme van pasando los años y no recibe pruebas constantes de su progreso y crecimiento. Los empleados que se desempeñan en un mismo puesto de trabajo, realizando actividades monótonas tienden a tener insatisfacción laboral.

Tipos de satisfacción laboral

Es sabido que existen diferentes tipos de satisfacción laboral de acuerdo a la perspectiva del autor. (Conte, 2006) Describen cuatro tipos de satisfacción laboral:

- **Satisfacción laboral progresiva**

Significa que el trabajador se siente satisfecho en su centro laboral conforme incrementa su nivel de aspiración, a fin de alcanzar de alcanzar sus objetivos personales.

- **Satisfacción laboral estable**

Es un nivel de satisfacción moderada, en el que el trabajador solo se dedica a mantener su nivel de aspiración y estado placentero de satisfacción, lo cual puede ser producto de bajos incentivos laborales, por consecuencia, dicho empleado se dedica a motivarse por cosas que no están relacionadas con sus actividades laborales.

- **Satisfacción laboral conformista**

Se refiere al bajo nivel de esfuerzo y voluntad reducida que un trabajador tiene para cambiar o adaptarse a nuevas situaciones, lo cual se ve reflejado en el conformismo por no crecer personal y profesionalmente.

- **Seudo - satisfacción**

Este tipo de satisfacción laboral está determinado por elemento que estimular en el trabajador falsas sensaciones de satisfacción, que se origina como un pretexto para cubrir una necesidad insatisfecha.

Motivación y satisfacción laboral

(Hersey, 2001) En su libro “Administración del comportamiento organizacional” mencionan al investigador, educador y consejero Edward E. Lawler III, quien ha estudiado la relación que existe entre las variables: motivación y satisfacción.

(Lawler, 2000), sostiene lo siguiente:

Ambas variables son diferentes, ya que motivación está constituida por las consideraciones del futuro a propósito de la relación entre desempeño y recompensas, mientras que la satisfacción se refiere a los sentimientos de la gente hacia las recompensas que recibe. Así, la satisfacción es una consecuencia de los

acontecimientos pasados, mientras que la motivación es el resultado de las expectativas del provenir.

Los gerentes y administradores tienen que estar informados sobre esta importante diferencia. Los esfuerzos por mejorar el desempeño de los trabajadores basándose en los beneficios y recompensas del pasado, muestra una falta de entendimiento entre la relación motivación – satisfacción.

(Robbins, 2007), señala que la motivación es el esfuerzo en base a intensidad, dirección y persistencia que realiza el ser humano para alcanzar sus metas.

(Slocum, 2004), mencionan que la motivación es un factor importante para un alto desempeño, ya que la persona motivada canaliza todas sus fuerzas hacia el logro de las metas que plantea la organización.

Teorías motivacionales relacionadas a la satisfacción del trabajo

Teoría de motivación e higiene

(Hampton, 1991) señala que una de las teorías que ha influenciado en el pensamiento administrativo, es la teoría de la motivación e higiene, propuesta por Frederick Herzberg, quien después de analizar las encuestas de 200 trabajadores (entre contadores e ingenieros), se dio cuenta que existen situaciones que describen cuando una persona se puede sentir bien y cuando mal.

Este estudio, se replicó en trabajadores de todo tipo de nivel en Estados Unidos y otros países. Los resultados mostraron, que las personas se encuentran satisfechas con su trabajo por la percepción que tienen sobre los factores intrínsecos que se desarrollan, entre los cuales destacan el logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso, crecimiento; a todos estos los llamó “Satisfactores” (factores de motivación).

Por otro lado, cuando los trabajadores manifiestan sentirse insatisfechos es por la percepción que tienen en base a los factores externos, entre los cuales están las políticas de la empresa, relaciones con el supervisor, las condiciones de trabajo, el sueldo, entre otras. A estas fuentes de insatisfacción Herzberg las llamó “insatisfactores” (factores de higiene).

Teoría basada en las características del puesto

(Schultz, 1991), indica que la teoría basada en las características del puesto fue formulada por dos psicólogos: J. Richard Hackman y G.R. Oldham, quienes señalan que las características de un puesto tienen relación con la asistencia y satisfacción de los empleados, lo cual repercute en algunos casos en la conducta y actitudes, sin embargo, no afecta a todo el personal de la misma forma. La fuerza motivadora de los trabajadores depende de la intensidad de crecer y desarrollarse profesionalmente. Por ejemplo, una persona que hace un trabajo rutinario no tendrá la misma motivación que un trabajador que realiza distintivas actividades que lo llevaran a seguir creciendo dentro de la organización. Finalmente, todo se refleja en la satisfacción del individuo en su centro laboral. Con el propósito de entender mejor esta teoría, en la figura 2, se muestra las cinco dimensiones o características específicas del puesto.

Teoría de la Fijación de Metas

Según (Robbins, 2007) numerosas evidencias respaldan la teoría del Establecimiento de metas propuesto por Edwin Locke, quien sostiene que las intenciones “expresadas como metas” pueden considerarse como la principal fuente de motivación en el trabajo. Asimismo, señala que, a diferencia de las metas fáciles, las concretas incrementan el desempeño y que las difíciles, solo cuando son aceptadas por los

trabajadores dan lugar a un mayor rendimiento. Las evidencias acerca de la superioridad de la participación sobre la asignación de metas son contradictorias. En algunos casos los trabajadores se han desempeñado mejor cuando han participado en establecer las metas; en otros, cuando se les ha sido asignadas por el jefe.

Sin embargo, existe mayor aceptación de la meta cuando se realiza de manera participativa.

La motivación primaria en el trabajo está determinada por el deseo de lograr una meta propuesta, es por eso que los estudios referentes a la conducta laboral demuestran que las metas influyen directamente en la motivación, ya que el trabajador muestra un mejor rendimiento cuando se propone metas que cuando no lo hace. Esta teoría se basa en pruebas empíricas e influye profundamente en la psicología organizacional contemporánea. (Schultz, 1991)

Teoría de las expectativas

(Schultz, 1991), menciona que la “Teoría de las expectativas formulada por Victor Vroom, sostiene que los individuos toman decisiones en el ámbito laboral a partir de la premisa que los premios o reconocimientos (en el trabajo) son consecuencias de determinadas conductas. Esto significa que prefieren poner un mayor empeño siempre y cuando consideren que obtendrán un mayor beneficio o ganancia posible, ya sea en lo que refiere al sueldo o un ascenso. La importancia de los resultados deseados depende de cada persona ya que influye el valor psicológico que se otorga al resultado. Muchas veces las consecuencias no son tan satisfactorias como se suponía, sin embargo, el grado de expectativa es lo que decide si la persona pondrá empeño en alcanzarla.

Esta teoría ha sido investigada por muchos autores y los resultados en su mayoría han venido a corroborarla, ya que parece coincidir con el sentido común: “Cuanto más confiamos en recibir un premio, más nos esforzamos por conseguirlo

Al respecto, Robbins (2007) señala que la teoría de las expectativas incluye las siguientes variables:

- **Atractivo:** Esta variable considera las necesidades insatisfechas del empleado, el grado de importancia que la persona otorga al resultado o recompensa que puede obtener del trabajo realizado.
- **Vinculación entre desempeño y recompensa:** El grado de desempeño que considera el trabajador en el que debe desenvolverse a fin de obtener el resultado esperado o deseado.
- **Vinculación entre esfuerzo y desempeño:** La probabilidad que percibe el individuo de que al realizar cierto grado de esfuerzo conducirá al desempeño.

Teoría de Jerarquía de Necesidades

Slocum (2004) señala que “el modelo de motivación diseñado por Abraham H. Maslow también es conocido como el modelo de jerarquía de necesidades que busca explicar el comportamiento de las personas a través del planteamiento de cinco necesidades que pueden clasificarse en una jerarquía”:

- **Necesidades fisiológicas:** Son necesidades de hambre, sed, aire, vivienda y otras necesidades corporales. Las personas que pertenecen se enfocan en satisfacer las necesidades de este nivel de la jerarquía antes de otras.
- **Necesidades de seguridad:** Son necesidades de protección contra los daños físicos y emocionales. Los gerentes se preocupan en satisfacer las necesidades de sus trabajadores, ofreciendo elementos de protección

personal, seguros de salud y vida, con el objetivo de evitar riesgos y promover bienestar.

- Necesidades de afiliación: En este nivel se encuentran las necesidades de amistad, amor, sentido de pertenencia y aceptación. Las personas valoran el trabajo como una oportunidad de entablar relaciones interpersonales.
- Necesidades de estima: Se refiere a los sentimientos de logro personal, reconocimiento, atención y respeto. Los gerentes buscan motivar a las personas con necesidades de estima, reconociendo sus logros.
- Necesidades de autorrealización: Se basan en el crecimiento personal. Los gerentes buscan motivar a su personal, brindándoles oportunidades de ocupar cargos importantes para que desarrollen nuevas habilidades.

El modelo de jerarquía de necesidades planteada por Maslow ha sido objeto de estudio para los administradores que buscan que sus trabajadores se encuentren motivados, contribuyendo a que satisfagan sus necesidades y sean más productivos. A continuación, se presenta la figura , donde se muestran las cinco categorías, ordenadas según la jerarquía de Maslow.



Modelos predominantes de satisfacción laboral

Según (Kinichi, 1996), las causas son cumplimiento de necesidades, discrepancia, consecución de valores, equidad y componentes genéticos/rasgos. A continuación, se describirá cada modelo:

- **Cumplimiento de necesidades**

Este modelo propone que la satisfacción de los trabajadores está determinada por las características de un trabajo que permite al personal cumplir con las necesidades.

- **Discrepancia**

Según se indica, este modelo corresponde a que la satisfacción es el producto de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas son la diferencia entre lo que una persona espera recibir de un trabajo y lo que realmente percibe.

- **Consecución de valores**

Resulta de las características de que un trabajo permite el cumplimiento de los valores de las personas, dichos valores están relacionados positivamente con la satisfacción laboral.

- **Equidad**

Este modelo sostiene que la satisfacción está relacionada en función a lo que tan justo se trata al personal de la empresa, entre ellos se refiere a sueldos, ascensos, reconocimientos, etc.

- **Componentes genéticos/rasgos**

Se implica que la satisfacción laboral depende de los rasgos personales de las personas, es decir bajo una serie de circunstancias, un trabajador puede sentir

satisfechos, mientras que su compañero que hace las mismas funciones puede sentirse totalmente insatisfecho.

Dimensiones de la satisfacción laboral que influyen en el clima organizacional:

Para Palma (2004) indica que “las dimensiones que se describirán a continuación están sobre la base del instrumento “Escala de Satisfacción laboral – SL – SPC” quien detalla lo siguiente”:

- **Condiciones Físicas y/o Materiales:** Se considera aquellos elementos materiales o de infraestructura donde el trabajador realizar sus labores cotidianas permitiéndole desarrollar dichas actividades de manera eficaz y eficiente.

Según Nuñez (2010) sostiene que “un ambiente físico con buen diseño y los materiales adecuados permitirán a los trabajadores un mejor desempeño favoreciendo Positivamente la satisfacción del trabajador”.

- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico que perciben los trabajadores por cumplir con sus labores en la empresa.

Para Robbins (2007) define que “los trabajadores buscan un salario y políticas de ascensos acorde con su rendimiento y expectativas. Cuando esto ocurre, el nivel de satisfacción se ve afectado de manera positiva”.

Asimismo, Cifuentes (2008), indica que “la asignación de compensaciones debe gestionarse correctamente ya que tiene un efecto económico, sociológico y psicológico sobre el trabajador. Por esta razón una mala gestión sobre las compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y esto a los resultados de la organización”.

- **Políticas administrativas:** Es el grado de aceptación frente a los lineamientos, reglas o normas que establecen las empresas para regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- **Relaciones sociales:** Es el grado de complacencia que tienen los trabajadores frente a las relaciones interpersonales con los demás miembros de la organización.

Robbins (2007), indica que “en su Teoría de los Buenos Compañeros, que los trabajadores cubren la necesidad de interacción social en su centro laboral. Por tanto, el tener compañeros que brinden apoyo de manera amigable conlleva a una mayor satisfacción laboral”.

Para Chavenato (2000), indica que “las relaciones interpersonales dentro del trabajo aumentan la motivación y refuerzan los vínculos entre los trabajadores, logrando un comportamiento responsable y de compromiso con los objetivos que persigue la empresa”.

- **Desarrollo personal:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas dentro de la organización para lograr su autorrealización.

Fernandez (1999), afirma que “los trabajadores al ser reconocidos por los demás, encuentran un estímulo para lograr su crecimiento personal y profesional”.

Asimismo, Robbins (2007) citado en Herrera (2009), indica que “el trabajo representa un desafío para los trabajadores, es decir estos suelen preferir empresas que les permita emplear sus habilidades y aptitudes. Los

trabajos que no cumplan con este requisito provocan aburrimiento e insatisfacción laboral”.

- **Desarrollo de tareas:** Se refiere a la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.
- **Relación con la autoridad:** Es la apreciación valorativa que tiene el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Para Robbins, (2007), sostiene que “el comportamiento de los jefes es uno de los factores más importante en la satisfacción laboral. Es decir, cuando el supervisor inmediato ofrece elogios por el buen desempeño y muestra interés en el personal, se incrementa la posibilidad de tener trabajadores satisfechos dentro de la organización”.

2.3.- Marco Conceptual

Clima organizacional

Chavenato (2000) sostiene que “el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización”.

Productividad

Alvez (2000). Sostiene que “es la relación que existe entre los medios puestos en práctica y los resultados obtenidos. Por consiguiente, cuanto más baja es esta relación, la productividad será mayor”.

Promoción

Araujo (2007), sostiene que es “el cambio dentro de una organización hacia un puesto más alto con mayores responsabilidades y que requiere de habilidades más avanzadas; casi siempre incluye un aumento en estatus sueldo”.

Satisfacción laboral

Casana (2015) define que es “el grado en el cual los trabajadores se sienten satisfechos y felices por su trabajo”.

Motivación

Aquellos que impulsan, dirigen y mantienen el comportamiento humano.

Organización

Chavenato (2000), define que “es una unidad social coordinada en forma consiente que se compone de dos o más personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas”.

Percepción

Es el conjunto de procesos por los que un individuo se vuelve consciente de la información del entorno y la interpreta.

Desempeño laboral

Denison (1996), sostiene que “el desempeño es el comportamiento del evaluado que presenta la posibilidad de alcanzar los objetivos formulados; el desempeño constituye la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos. Esto significa que cada persona debe escoger, con total libertad y autonomía sus propios medios para alcanzar objetivos”.

III.- HIPOTESIS

Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito San Jesús Nazareno.

Hipótesis Específicas:

- a) La autorrealización profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito San Jesús Nazareno.
- b) El involucramiento personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito San Jesús Nazareno.
- c) La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito San Jesús Nazareno
- d) La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito San Jesús Nazareno
- e) las condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito San Jesús Nazareno

IV.- METODOLOGIA

4.1.- Diseño de investigación

Diseño de la investigación no experimental - transversal y de tipo aplicada, ya que pretende determinar el grado de asociación entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral.

Se esquematiza de la siguiente forma:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V. 1.

O₂ = Observación de la V. 2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.2.- Población y muestra

Población

La población objeto de estudio tuvo conformado por 30 ferreterías con 4 trabajadores por cada empresa, que constituyen un total de 120 trabajadores de las Ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2018.

Muestra

Zabala, (1999) La define como “el un subconjunto de la población, es decir la muestra seleccionada debe recoger las características más relevantes de la población; es decir, la muestra es un subgrupo representativo de la población por lo general proporcionalmente pequeño; la muestra como subconjunto de la población ha de ser elegida de forma que sea representativo, es decir que tenga las características importantes de la población”.

En ese sentido en la presente investigación, para el cálculo de la muestra se utilizó la presente formula estadística.

Donde

Tamaño de la población	N	120
Nivel de Significancia	0.05	Z 1.98
Casos Favorables	P	60%
Casos Desfavorables	q	60%
Margen de error	e	6%
Tamaño óptimo de la muestra	n	85

Como resultado de la operación, la muestra estuvo constituida por 85 trabajadores de las Ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2018.

4.3.- Definición y Operacionalización de variables

Clima Organizacional

Está compuesto por una serie de características percibidas por los trabajadores, las cuales influyen de manera directa en su comportamiento. (Osorio, 2010).

Dimensiones

- **Autorrealización**

Indicadores:

- Existen oportunidades de progresar en la institución.
- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.
- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
- Se valora los altos niveles de desempeño.
- Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.
- Los jefes promueven la capacitación que se necesita.

- **Involucramiento Laboral**

Indicadores

- Se siente comprometido con el éxito en la organización.
- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.
- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.
- En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.
- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.

- **Supervisión**

Indicadores

- El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
- La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.
- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

- Las responsabilidades del puesto están claramente definidas

- **Comunicación**

- **Indicadores**

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
- En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
- Existen suficientes canales de comunicación.
- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.

- **Condiciones Laborales**

- **Indicadores**

- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
- Los objetivos de trabajo son retadores.
- Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.
- El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.
- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

Satisfacción laboral.

Es una sensación positiva que se obtiene por las experiencias del propio trabajo en un determinado momento. (Robbins, 2007)

Dimensiones

- **Condiciones físicas y/o materiales**

- **Indicadores**

- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
- El ambiente donde trabajo es confortable.
- La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.
- En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.

- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

- **Beneficios Laborales y/o remunerativos**

- **Indicadores**

- Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.
- Me siento mal con lo que hago.
- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.
- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

- **Políticas Administrativas**

- **Indicadores**

- Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.
- Siento que en mi trabajo me están explotando.
- Me disgusta mi horario.
- El horario de trabajo me resulta incómodo.
- No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.

- **Relaciones Sociales**

- **Indicadores**

- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.
- Me agrada trabajar con mis compañeros.
- Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.
- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.

- **Desarrollo Personal**

- **Indicadores**

- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.
- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
- Mi trabajo me hace sentir realizado.
- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).

- **Desarrollo de Tareas**

- Indicadores**

- La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.
 - Me siento realmente útil con la labor que realizo.
 - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
 - Mi trabajo me aburre.
 - Me gusta el trabajo que realizo.
 - Me siento complacido con la actividad que realizo.

- **Relación con la Autoridad**

- Indicadores**

- Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).
 - Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.
 - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.
 - La relación que tengo con mis superiores es cordial.
 - No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).
 - Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.

4.4.- Técnicas e instrumentos

Técnica: La encuesta

Instrumento: El cuestionario

4.5.- Plan de análisis

La forma de análisis y presentación de resultados se realizó a través de las tablas de frecuencia, que muestran las diferentes variables e indicadores cuantificados, a su vez el porcentaje parcial y total, conformada por gráficos, como soporte a las tablas de frecuencia. El procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS

versión 22.0, para su procesamiento respectivo, se emplearon estadísticos el chi cuadrado y el p-value.

Para validar al instrumento se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach, a partir de las varianzas de los ítems, habiéndose obtenido una confiabilidad: de 0, 895

$$\alpha = \left[\frac{k}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y
- k es el número de preguntas o ítems.

4.6.- Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>¿PROBLEMA GENERAL? ¿En qué medida se relaciona el clima organizacional con satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS a. ¿En qué medida se relaciona la autorrealización profesional con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías? b. ¿En qué medida se relaciona el involucramiento personal con satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías? c. ¿En qué medida se relaciona la supervisión con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías? d. ¿ En qué medida se relaciona la comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías? e. ¿en que medida se relaciona las condiciones laborales con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS a. Determinar la relación que existe entre la autorrealización profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. b. Determinar la relación que existe entre el involucramiento personal y la satisfacción laboral de los trabajadoresde las ferreterías. c. Conocer la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. d. Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. e. Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: a. La autorrealización profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. b. El involucramiento personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. c. La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. d. La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías e. Las condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías.</p>	<p>VARIABLE 1 Clima Organizacional</p> <p>VARIABLE 2 Satisfacción Laboral</p>	<p>X1.Autorrealización X2.Involucramiento Laboral. X3.Supervisión. X4.Comunicación X5.Condiciones Laborales.</p> <p>Y1. Condiciones Físicas y/o Materiales Y2. Beneficios Laborales y/o remunerativos. Y3. Políticas Administrativas. Y4. Relaciones Sociales. Y5. Desarrollo Personal. Y6. Desarrollo personal Y7. Relación con la Autoridad</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION Aplicada DE</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION Descriptivo - Correlacional DE</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No Experimental – transversal DE</p> <p>TECNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS E</p> <p>Encuesta - Cuestionario</p>

4.7.- Principios éticos

La siguiente investigación se basó en 4 principios éticos:

El principio de autonomía: Este principio establece que toda persona es libre de hacer lo que quiera mientras esto no infrinja o interfiera la libertad de otro

El principio de no maleficencia: Este principio exige no hacer daño, y si no hay otra solución, se trata de crear el menor mal posible, especialmente a los que ya están en condiciones desfavorables.

El principio de justicia: Este principio regula una distribución de los bienes fundamentales a los que todo ser humano debería tener derecho

El principio de beneficencia: Propone buscar siempre el máximo de felicidad o de beneficio para el máximo número de personas.

V.- RESULTADOS

5.1 Descriptivos

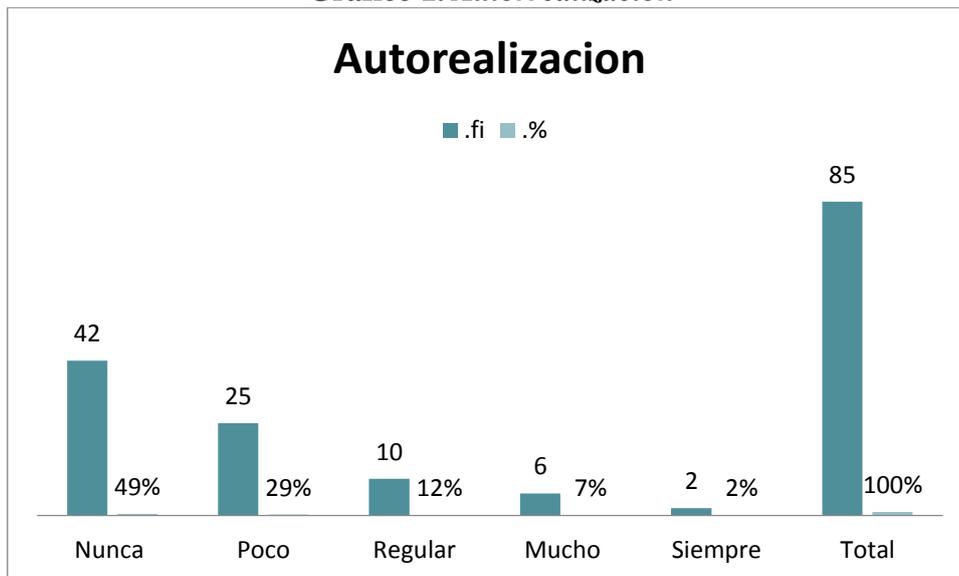
¿Existen oportunidades de progresar en la institución?

Tabla 01. Autorrealización

Nunca	42	49%
Poco	25	29%
Regular	10	12%
Mucho	6	7%
Siempre	2	2%
Total	85	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta

Gráfico 1. Autorrealización



Elaboración propia.

Descripción

La tabla N° 01. Referente a la autorrealización de los trabajadores nos permite observar que el 49% califica que nunca existe oportunidades de progresar en la institución, el 29% poco, el 12% de trabajadores regular, El 7% mucho y el 2% siempre tienen oportunidades de progresar.

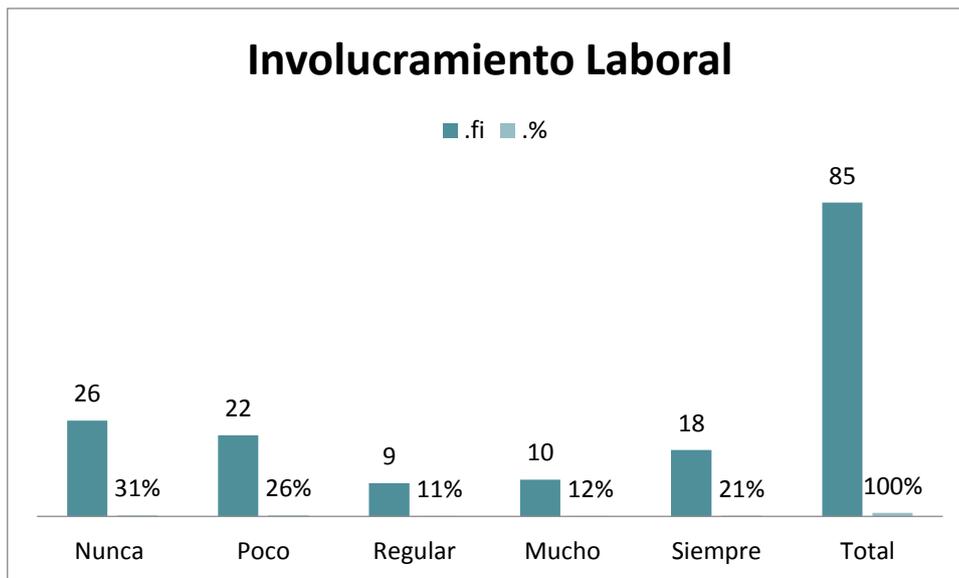
¿Se siente compromiso con el éxito en la organización?

Tabla 02. Involucramiento Laboral

	.fi	.%
Nunca	26	31%
Poco	22	26%
Regular	9	11%
Mucho	10	12%
Siempre	18	21%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 2. Involucramiento Laboral



Elaboración propia

Descripción:

En la tabla N°. 02. Se evidencian los resultados respecto al Involucramiento Laboral se observa que 31% de encuestados no se sienten comprometidos con la organización, el 26% poco comprometidos, el 11% regular, 12% mucho y el 18% siempre comprometidos con el éxito de la organización

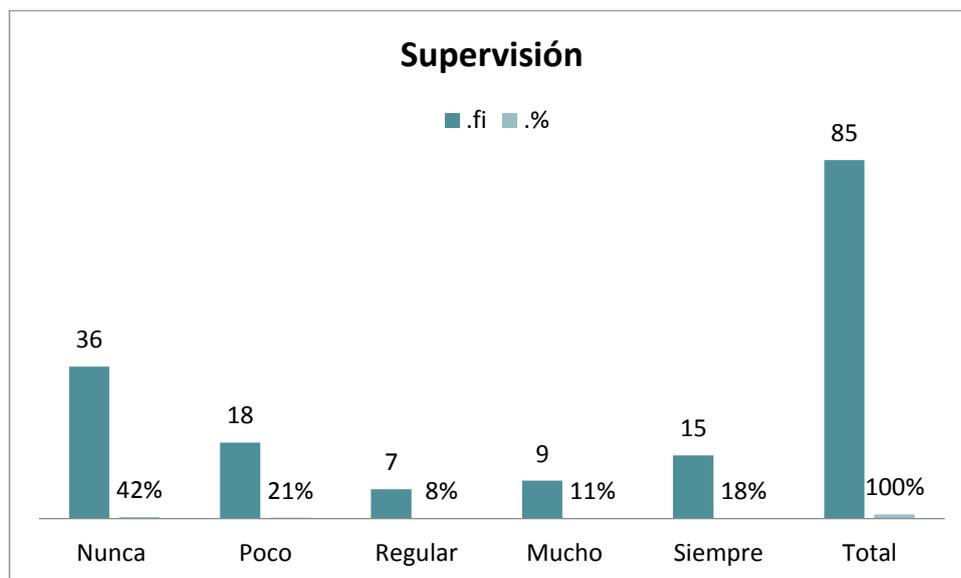
¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta?

Tabla 03. Supervisión

	.fi	.%
Nunca	36	42%
Poco	18	21%
Regular	7	8%
Mucho	9	11%
Siempre	15	18%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 3. Supervisión



Elaboración propia

Descripción:

En la tabla N°. 03. Respecto Supervisión , los resultados nos permiten evidenciar que el 42% lo califica el supervisor nunca brinda apoyo, el 21% opina poco, el 8% regular, el 11% mucho y el 18% opina que el supervisor brinda apoyo a los trabajadores.

¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?

Tabla 04. Comunicación

	.fi	.%
Nunca	43	51%
Poco	19	22%
Regular	10	12%
Mucho	8	9%
Siempre	5	6%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 4. Comunicación



Elaboración propia.

Descripción

En la tabla N°. 04. Respecto a la comunicación, los resultados nos permiten evidenciar que el 43% de trabajadores que no cuentan con una información necesaria para cumplir sus funciones, 22% poco, 12% regular, 9% mucho y 6% evidencia que los trabajadores cuenta con información para realizar sus trabajos.

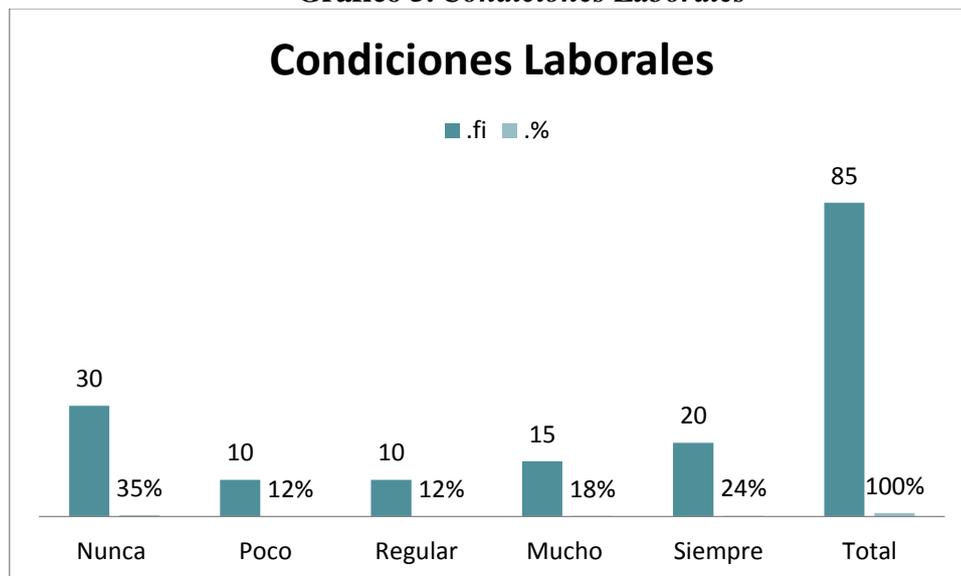
¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?

Tabla 05. Condiciones Laborales

	.fi	.%
Nunca	30	35%
Poco	10	12%
Regular	10	12%
Mucho	15	18%
Siempre	20	24%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 5. Condiciones Laborales



Elaboración propia.

Descripción

En la tabla N°. 05. Respecto a las Condiciones Laborales se evidenció que el 35% de encuestados dicen que los compañeros nunca cooperan entre sí, el 12% poco, el 12% regular, el 18% mucho y el 24% cooperan siempre en el trabajo.

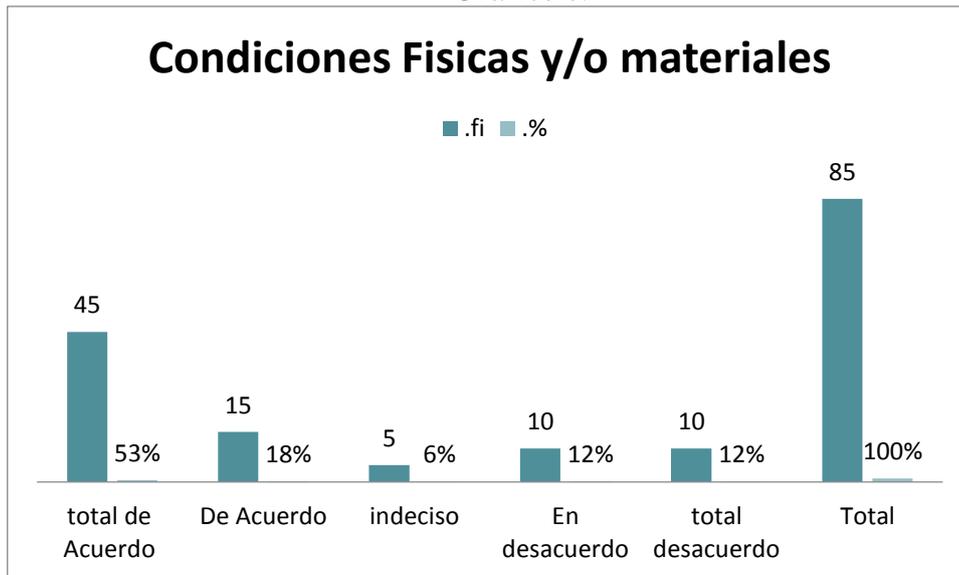
¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?

Tabla 06. Condiciones Físicas y/o Materiales

	.fi	.%
total de Acuerdo	45	53%
De Acuerdo	15	18%
indeciso	5	6%
En desacuerdo	10	12%
total desacuerdo	10	12%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 6.



Elaboración propia.

Descripción

En la tabla N°. 06. Respecto a las Condiciones Laborales, el 53% están totalmente de acuerdo con la distribución física del ambiente de trabajo, 18% de acuerdo, 6% indecisa, el 12% en deacuerdo y el 12% se les califica como totalmente en desacuerdo sobre la distribución del ambiente.

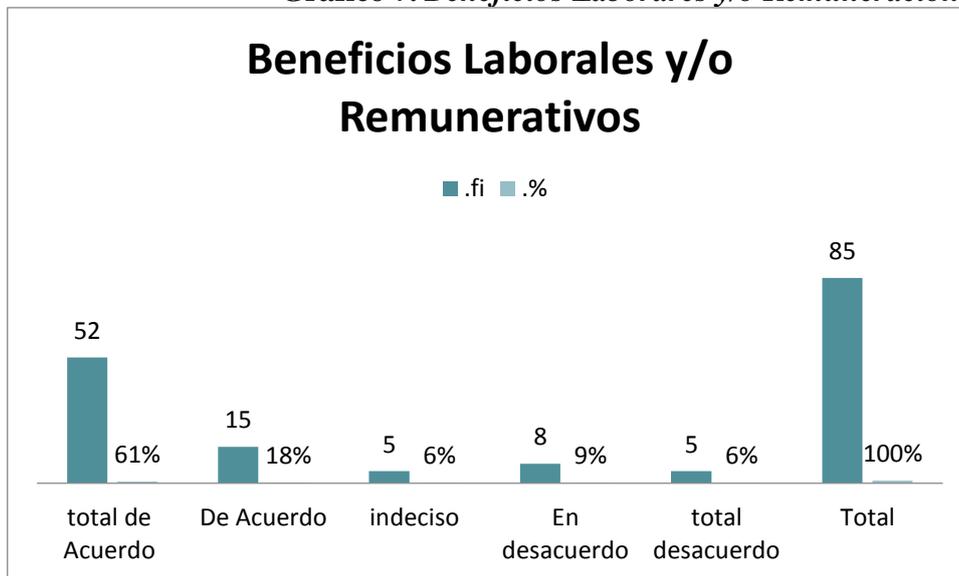
¿Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo?

Tabla 07. Beneficios Laborales y/o Remuneraciones

	.fi	.%
total de Acuerdo	52	61%
De Acuerdo	15	18%
indeciso	5	6%
En desacuerdo	8	9%
total desacuerdo	5	6%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 7. Beneficios Laborales y/o Remuneraciones



Elaboración propia.

Descripción

En la tabla N°. 07. En relación al Beneficios Laborales y/o Remunerativos el 61% de trabajadores sienten que el sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza. 18% de acuerdo, el 6% indeciso, el 9% en desacuerdo y el 6% están totalmente en desacuerdo.

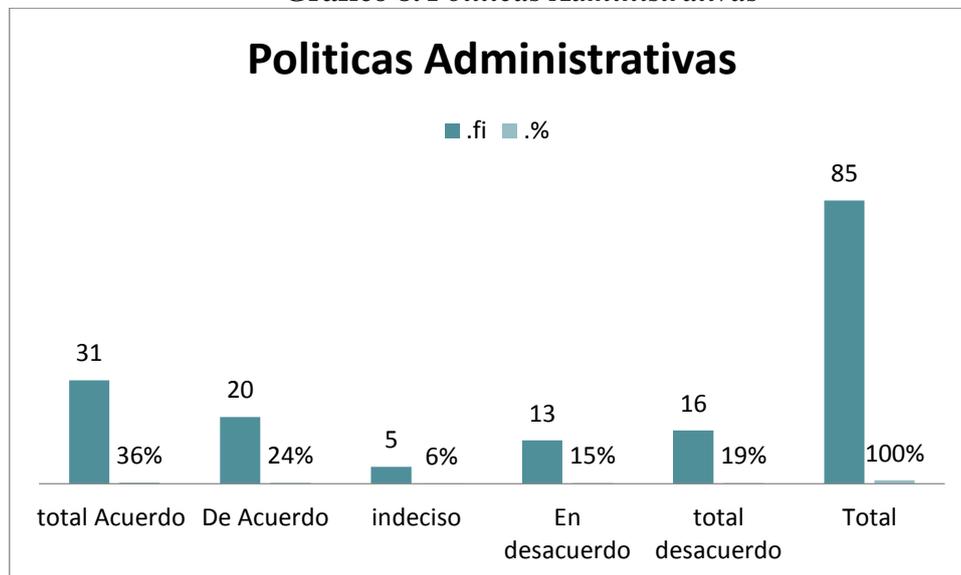
¿Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa?

Tabla 08. Políticas Administrativas

	.fi	.%
total Acuerdo	31	36%
De Acuerdo	20	24%
indeciso	5	6%
En desacuerdo	13	15%
total desacuerdo	16	19%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 8. Políticas Administrativas



Elaboración propia.

Descripción

En la tabla N°. 08. En relación a las Políticas Administrativas, se observó que el 36% de trabajadores sienten que reciben mal trato por parte de la empresa. El 24% de acuerdo, el 6% indeciso, el 15% en desacuerdo y el 19 % en total desacuerdo no sienten un “mal trato” de parte de la empresa.

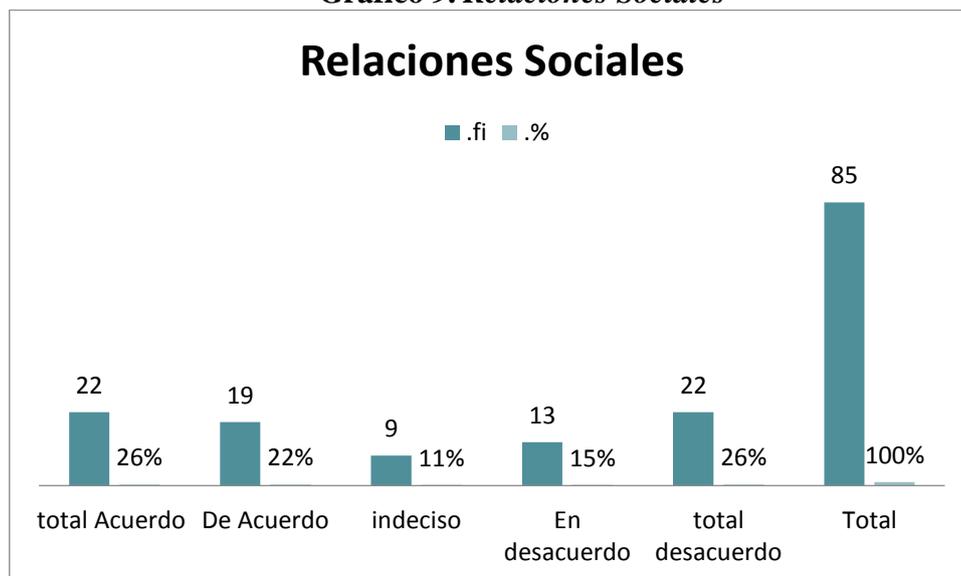
¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?

Tabla 09. Relaciones Sociales

	.fi	.%
total Acuerdo	22	26%
De Acuerdo	19	22%
indeciso	9	11%
En desacuerdo	13	15%
total desacuerdo	22	26%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 9. Relaciones Sociales



Elaboración propia.

Descripción

En la tabla N°. 08. En relación a Relaciones Sociales se observó que el 26% afirman que si hay un buen ambiente para desempeñar funciones, el 22% de acuerdo, 11% indecisos, 15% en desacuerdo y el 26% en total desacuerdo que no existe un buen ambiente entre compañeros para desempeñar funciones.

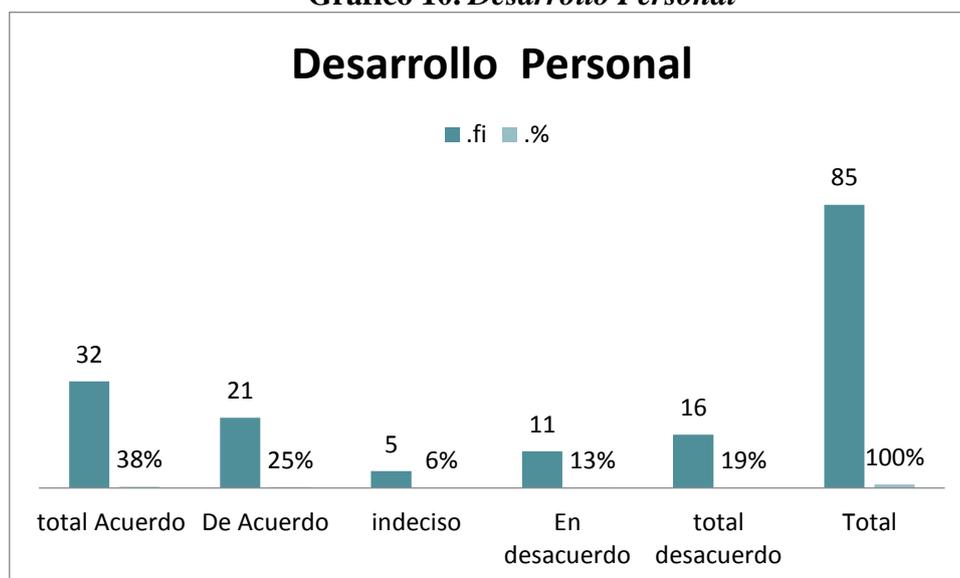
¿ Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?

Tabla 10. Desarrollo Personal

	.fi	.%
total Acuerdo	32	38%
De Acuerdo	21	25%
indeciso	5	6%
En desacuerdo	11	13%
total desacuerdo	16	19%
Total	85	100%

Fuente: resultados de encuesta

Gráfico 10. Desarrollo Personal



Elaboración propia.

Descripción

En la tabla N°. 08. En relación al desarrollo Personal se observa que el 38% afirman que están totalmente de acuerdo que el trabajo les permite desarrollarse personalmente, el 25% de acuerdo, el 6% indecisos, el 13% en desacuerdo y el 19% total desacuerdo que el trabajo no les permiten desarrollarse personalmente.

5.2.- Análisis de resultados

A. Sistema de Hipótesis

Hipótesis General:

Ha: el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno. Ayacucho 2018

Ho: el clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno. Ayacucho 2018

B. *Contraste entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral*

Tabla 11

		Clima Organizacional					Total
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
Clima organizacional	Excelente	8.1%					
	Muy bueno	1.2%	10.6%				
	Bueno			80%			
	Regular			1.2%	25.9%		
	Deficiente					41.2%	41.2%
Total		8.2%	10.6%	14.1%	25.9%	41.2%	100.0%

Elaboración Propia

C. Cálculo del estadígrafo

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	390.63	16	.000
Razón de verosimilitud	229.211	16	.000
Asociación lineal por lineal	82.865	1	.000
N de casos válidos	85		

Elaboración Propia

D. Decisión

Como él se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, con un grado de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 0.95 en conclusión, el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las Ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno. Ayacucho 2018

Para la Hipótesis Específica N° 1.

A. Sistema de Hipótesis

Ha: La autorrealización profesional Si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

Ho: La autorrealización profesional No se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

B. *Contraste entre Autorrealización y Satisfacción laboral*

Tabla 12

		Autorrealización					Total
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
autorrealización	Excelente	5.9%					5.9%
	Muy bueno	2.4%	7.1%				9.4%
	Bueno		3.5%	8.2%			11.8%
	Regular			5.9%	23.5%		29.4%
	Deficiente				2.4%	41.2%	43.5%
Total		8.2%	10.6%	14.1%	25.9%	41.2%	100.0%

Elaboración Propia

C. Cálculo del estadígrafo

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	217,219 ^a	16	,002
Razón de verosimilitud	182,144	16	,000
Asociación lineal por lineal	78,039	1	,000
N de casos válidos	85		

Elaboración Propia

D. Decisión

Como el p-valor (0.002) es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, con un grado de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 0.95, la autorrealización profesional Si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

Para la Hipótesis Específica N° . 2.

A. Sistema de Hipótesis

Ha: El involucramiento personal Si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. En el distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

Ho: El involucramiento personal No se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. En el distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

B. Contraste entre el Involucramiento Laboral Y Satisfacción Laboral

Tabla 13

		Involucramiento Laboral					Total
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
Involucramiento laboral	Excelente	5.9%					5.9%
	Muy bueno	2.4%	4.6%				7.0%
	Bueno		6.0%	8.2%			14.2%
	Regular			5.9%	23.5%		29.4%
	Deficiente				2.4%	41.2%	43.5%
Total		8.2%	10.6%	14.1%	25.9%	41.2%	100.0%

Elaboración Propia

C. Cálculo del estadígrafo

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	251,253 ^a	16	,002
Razón de verosimilitud	192,070	16	,000
Asociación lineal por lineal	78,959	1	,000
N de casos válidos	85		

Elaboración Propia

D. Decisión Como el p-valor (0.002) es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, con un grado de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 0.95 el involucramiento personal Si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías. En el distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

Para la Hipótesis Específica N°.3.

A. Sistema de Hipótesis

Ha: la supervisión SI se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

Ho: la supervisión No se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

B. Contraste entre Supervisión y Satisfacción Laboral

Tabla 14

		<i>Supervisión</i>					Total
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
<i>Supervisión</i>	Excelente	8.2%	5.9%				14.1%
	Muy bueno		4.7%	9.4%			14.1%
	Bueno			4.7%	11.7%		400%
	Regular				14.2%		14.1%
	Deficiente					41.2%	500%
Total		8.2%	10.6%	14.1%	25.9%	41.2%	100.0%

Elaboración Propia

C. Cálculo del estadígrafo

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	201,686 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	195,611	16	,000
Asociación lineal por lineal	77,055	1	,000
N de casos válidos	85		

Elaboración Propia

D. Decisión

Como el p-valor (0.002) es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tanto, con un grado de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 0.95 la supervisión SI se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de las ferreterías en el Distrito de Jesús Nazareno – Ayacucho 2018

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De manera general, se comprobó que existe relación directa significativa con un nivel de intensidad moderada entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías, esto significa, que si los directivos se enfocan a mejorar las dimensiones básicas de la variable clima organizacional (autorrealización Involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales), influirá de manera positiva en el bienestar laboral de los trabajadores.

- Se comprobó que existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías ($r = 0.408$, $p = 0.000$), lo que confirma la influencia positiva que existe si la organización brinda a los trabajadores oportunidades para progresar y desarrollar su talento al máximo.
- Se comprobó que existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías ($r = 0.491$, $p = 0.000$), lo que indica que si un trabajador no se encuentra satisfecho en su entorno laboral desarrollará conductas negativas como tomar distancia con el trabajo, faltar frecuentemente, renunciaciones concurrentes, entre otras.
- Se comprobó que existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías ($\rho = 0.468$, $p = 0.000$), lo que indica que, si la percepción de los trabajadores es buena, así como el apoyo por parte de sus superiores y compañeros, el nivel de satisfacción con el ambiente laboral aumentaría.
- Se comprobó que existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías ($\rho = 0.466$ y $p = 0.000$). Esto significa que mientras más fluido sea la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización, se evitaban conflictos, generando un mayor nivel de satisfacción laboral
- Se comprobó que existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías ($\rho = 0.472$, $p = 0.000$). Esto quiere decir que al percibir los trabajadores mejores salarios y

adecuados recursos materiales para poder desempeñarse con eficiencia, ellos sentirán un mayor compromiso hacia la empresa

6.2.Recomendaciones

- Para la Universidad, ampliar investigaciones en el sector público, a fin de establecer propuestas para el desarrollo de políticas que propicien el desarrollo del capital humano. Aplicar el instrumento validado en Perú, con otras técnicas estadísticas como regresión lineal múltiple para ambos constructos a fin de predecir los factores independientes de mayor influencia tanto para el Clima laboral y la Satisfacción laboral.
- Para el Estado, aplicar encuestas de satisfacción para establecer programas de reconocimiento y estímulo para motivar e integrar a los trabajadores a fin de que se identifiquen con su institución, interiorizando la misión, visión, objetivos institucionales y estrategias.
- Para las Ferreterías, involucrar, además del equipo de trabajo de la Dirección de Personal a los líderes y responsables de los principales procesos funcionales y operativos, de gestión, de la institución, integrado por funcionarios, profesionales y técnicos calificados de los órganos de línea, de apoyo y de asesoramiento, propiciando su participación orientada a la consolidación de un buen ambiente de trabajo.
Incrementar la participación proactiva de los trabajadores, considerando sus opiniones y sus sugerencias para el desarrollo personal y profesional en diferentes jerarquías.
Realizar constantes evaluaciones y entrevistas para medir el clima organizacional de las ferreterías y determinar los factores que son más relevantes y el impacto que causan en la institución.

6.3. Discusión

Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Chuquitucto (2014) considera que “el clima organizacional varía en función a la percepción que tiene cada miembro de la organización respecto al ambiente donde desempeñan su trabajo diariamente, las relaciones interpersonales, el trato que tiene el jefe con su subordinado y las políticas administrativas de la empresa. Por otro lado, Landy & Conte (2005) indican que “la satisfacción laboral es una actitud positiva u estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral”.

Los hallazgos más importantes de esta investigación determinaron, que existe correlación significativa positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las ferreterías ($\rho = 0.408$, $p = 0.000$), afirmando que la percepción que tienen los trabajadores está relacionada con aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización, relaciones interpersonales que se dan entre compañeros de trabajo, la supervisión realizada por los jefes inmediatos, la comunicación entre jefes y subordinados, las condiciones de las maquinarias y el ambiente que se desarrolla en el trabajo.

Mientras que la variable satisfacción laboral se analiza en basa a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Este dato es confirmado por (Peña, 2015), quienes, en su estudio realizado a una empresa del sector privado, determinaron que existe una correlación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral ($\rho = 0.667^{**}$, $p = 0.000$), afirmando

que las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano.

Del mismo modo, Casana (2015) en su investigación realizada a 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, encontró una correlación altamente significativa y positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral ($\rho=0.544^{**}$, $p=0.000$). Finalmente, Millán & Motero (2017), en su estudio realizado a 29 trabajadores de organización de salud, evidenciaron, que existe una relación significativa positiva ($\rho = 0,556^{**}$, $p=0.002$), entre las variables.

Correlación entre Autorrealización y Satisfacción Laboral

(Palma, 2004) considera que la autorrealización se basa en la percepción que tiene el trabajador sobre las oportunidades que le ofrece la empresa para su desarrollo profesional y personal, la cual, está relacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores. Por otro lado, Martínez & Marín (2001), señalan que los trabajadores que reciben respaldo por parte de la organización para alcanzar sus metas u objetivos tienden a ser productivos, a diferencia de aquellos que tienen un nivel bajo de apoyo por parte de la organización.

La autorrealización permite el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, por lo que será necesario que la organización brinde oportunidades para el desarrollo de nuevas habilidades y capacidades, generando un mayor estímulo para realizar las funciones cotidianas (Casana, 2015)

Bajo ese enfoque, el presente estudio evidencia que existe una relación significativamente positiva de intensidad moderada entre la dimensión

autorrealización y la variable satisfacción laboral ($r = 0.408$, $p = 0.000$) en los trabajadores de las ferreterías, lo que confirma la influencia positiva que existe si la organización brinda a los trabajadores oportunidades para progresar y desarrollar su talento al máximo. Asimismo, esta relación se confirma en un contexto educativo, evidenciado en el estudio de García & Lezama (2003), “con una muestra de 262 docentes; donde se encontró que la relación entre la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral, es significativa ($\rho = 0.468$, $p = 0.000$)”.

Correlación entre Involucramiento Laboral y Satisfacción Laboral

Para Palma (2004), menciona que “el involucramiento se define como la identificación que tienen los trabajadores con los valores organizacionales y el compromiso de contribuir con desarrollo de cada organización”. Es importante que los trabajadores se identifiquen con la organización, ya que de esa forma los esfuerzos que se hagan serán en base al logro de los objetivos que se han planteado (Ferreira, 2006, citado en Casana 2015).

Por lo que se puede llegar a la conclusión de que si un trabajador no se encuentra satisfecho en su entorno laboral desarrollará conductas negativas como tomar distancia con el trabajo, faltar frecuentemente, renuncias concurrentes, entre otras.

Esto se evidencia en los resultados de esta investigación, donde los valores organizacionales y el compromiso de cumplir con los objetivos de la empresa, tienen una relación directa ($r=0.491$ $p=0.000$). Al respecto, (Casana, 2015) confirman en su estudio, que existe una relación significativa entre ambas variables ($\rho=0.549$, $p=0.000$), lo cual indica que al involucrarse los trabajadores con los valores de la organización y recibir apoyo de sus superiores, genera que se fortalezca el compromiso que se tiene con la empresa.

Correlación entre Supervisión y Satisfacción Laboral

De acuerdo con Palma (2004) menciona que “la supervisión significa estar al tanto de la actividad laboral de los trabajadores, con el objetivo de brindar apoyo y mejorar su desempeño”. Asimismo, Robbins (2004) señala que “es importante que el trabajador sienta apoyo y motivación por parte de su supervisor inmediato, ya que de esa forma podrá tener un mejor desempeño en sus actividades laborales”.

En la presente investigación se observa una correlación significativa positiva entre la supervisión y la variable satisfacción laboral ($\rho=0.468$, $p=0.000$), lo que indica que, si la percepción de los trabajadores es buena, así como el apoyo por parte de sus superiores y compañeros, el nivel de satisfacción con el ambiente laboral aumentaría. Esto se evidencia en el estudio de Casana (2015), quien confirma “que existe una correlación altamente significativa y positiva entre el indicador Supervisión del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral ($\rho=0.547$ y $p=0.000$)”.

Correlación entre Comunicación y Satisfacción Laboral

Chavenato (2000), indica que “en las organizaciones es vital que la comunicación sea efectiva, para poder transmitir los mensajes con claridad, evitando malentendidos y de esa forma lograr los objetivos planteados”. Así mismo,

Rodríguez (2005) menciona que “el factor comunicación influye en la relación entre jefe y subordinado al momento de especificar las tareas laborales y, a la vez, sirve para mejorar el clima laboral de la empresa”.

En cuanto a la dimensión comunicación, la presente investigación muestra que existe una relación positiva significativa y moderada con la variable Satisfacción

Laboral ($\rho=0.466$ y $p=0.000$). Esto significa que mientras más fluido sea la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización, se evitara conflictos, generando un mayor nivel de satisfacción laboral. Del mismo modo Vasques (2015) confirma que “la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de la bodega de BOFASA es significativa directa ($\rho=0.851$, $p = 0,05$). Esto muestra que para los trabajadores es importante tener una buena comunicación para poder desempeñar sus labores de una buena manera”.

Correlación entre Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral

Palma (2004) menciona que “las condiciones laborales dependen de la organización, ya que esta proporciona los materiales económicos y psicosociales para el cumplimiento de las tareas encargadas”. Por otra parte, Fernández (2008) señala que “las condiciones de seguridad son importantes porque de estas depende que el personal se sienta seguro y pueda desarrollarse dentro de la organización. En el presente estudio, se muestra que existe relación significativa positiva de intensidad moderada entre la dimensión condiciones laborales y la variable satisfacción laboral ($\rho =0.472$, $p =0.000$)”.

Esto quiere decir que al percibir los trabajadores mejores salarios y adecuados recursos materiales para poder desempeñarse con eficiencia, ellos sentirán un mayor compromiso hacia la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

1. Álvarez, S. (2001). La Cultura y El Clima Organizacional como Factores Relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Abril- agosto 2001. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 186 pp.
2. Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. Revista Psicológica del Deporte
3. Benedito, M., Bonavia, T., & Llinares, L. (2008). RELACIÓN ENTRE LAS PRIORIDADES DE VALOR Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. Revista Colombiana De Psicología, 17, 59-84.
4. Casana, M. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa Azucarera de Chiquitoy. (Tesis de Licenciatura).
5. Cifuentes, N. (2008). Definición de Compensación. Extraído el 02 de Mayo del 2017 Chiang, M., Salazar, C., Huerta y Nuñez, A. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal: Desarrollo, Adaptación y Validación de Instrumentos. Revista Universum, 23(2), 66-85.
6. Chiang, M., Nuñez, A., & Huerta, P. (2005). EFECTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA AUTOEFICACIA DE LOS DOCENTES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Horizontes Empresariales, Vol. 4 (1), p61-74. 14p.
7. Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD ESTATAL: HOSPITAL TIPO 1. Teoría: Ciencia, Arte y Humanidades, Vol. 16(2), p61-76. 16p. 6 Charts.
8. Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ª. ed.) México: Editorial McGraw Hill.
9. Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: McGraw-Hill Interamericana
10. Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. 7a ed. Colombia: McGraw-Hill Interamericana
11. Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. 2a ed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
12. Chruden H. & Sherman A. (1998). Administración de personal. México: Compañía Editorial Continental S.A.
13. Chuquitucto, L. (2014). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. 73 pp.

14. Davis K. & Newstrom, J. (2003). Comportamiento individual e interpersonal Comportamiento humano en el Trabajo. México: McGraw Hill
15. Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). Manual de prácticas de psicología organizacional. Amaru: España
16. Fernández, M. (1999). Diccionario de Recursos Humanos. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid
17. García, A. & Navarro, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional – Vol. I. México.
18. Guillén, M. (2006). Ética en las organizaciones construyendo confianza. Madrid: Pearson.
19. Hampton D. (1989) Administración. 3ª ed. México: McGraw – Hill.
20. Hersey P.; Blanchard K. & Johnson D. (1998). Administración del comportamiento Organizacional: Liderazgo situacional. 7º ed. México: Prentice Hall.
21. Hellriegel, D. & Slocum, J. (2004). Comportamiento Organizacional. 10ª ed. México: Thomson Editores.

ANEXOS

ANEXO 01 INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado Trabajador:

El cuestionario que usted va a responder es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información sobre cómo percibe el clima organizacional en su centro laboral. En su calidad de colaborador, le agradeceremos responder todas las preguntas con la mayor sinceridad posible, marcando con una “X” la alternativa que mejor describa su ambiente laboral, teniendo en cuenta los siguientes criterios:.

1 = Nunca 2 = Poco 3= Regular 4= Mucho 5 = Siempre

N°	Dim.	Ítems	1	2	3	4	5
1	Auto realización	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2		El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3		Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
4		Se valora los altos niveles de desempeño					
5		Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	Involucramiento laboral	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
7		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					
		Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
9	Supervisión	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta					
10		En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
11		La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
12		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
13	Comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
14		En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
15		En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
16	Condiciones Laborales	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
17		Los objetivos de trabajo son retadores.					
18		Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					

INSTRUMENTO PARA LA SATISFACCION LABORAL

El cuestionario que usted va a responder es parte de un proyecto de investigación que tiene como propósito obtener información acerca del nivel de satisfacción que poseen los trabajadores en su centro de trabajo. En su calidad de colaborador, le agradeceremos responder todas las preguntas con la mayor sinceridad posible

1 = Nunca 2 = Poco 3= Regular 4= Mucho 5 = Siempre

N°	Dim.	Ítems	1	2	3	4	5
1	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2		El ambiente donde trabajo es confortable.					
3		La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
4		En Ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
5		Existen las comodidades para un buen desempeño de las Labores diarias.					
6	Beneficios laborales	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo					
7		Me siento mal con lo que hago.					
8		Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
9	Políticas administrativas	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
10		Siento que en mi trabajo me están explotando					
11		Me disgusta mi horario					
12		No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
13	Relaciones Sociales	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
14		Me agrada trabajar con mis compañeros					
15		Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo					
16	Desarrollo del personal	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
17		Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
18		Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Relación con la autoridad	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
		Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
21		Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					

