



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIALES S.A.C.”**

**AUTORES:**

**Dávila Gamonal, Manuel Jesús**

**Vera Vega, Juan Aranibar**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Iquitos – Perú**

**2014**

## **DEDICATORIA**

**Dedicado a mis amados padres por su apoyo incondicional.**

## **AGRADECIMIENTO**

**Agradezco infinitamente a mis queridos padres por su gran apoyo para conseguir y lograr mis metas en la vida.**

**También a los catedráticos de la Universidad Científica del Perú, por impartirnos sus conocimientos para la culminación del trabajo de investigación.**

.



FACULTAD DE NEGOCIOS
ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las 9:00am horas del día 12 del mes de Diciembre del año 2014, se reunieron en el aula B-205 de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

- Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira - Presidente
Lic. Adm. Ericka Matews Saldaña - Miembro
Lic. Adm. Perla Gacela Caballero Reátegui - Miembro

Para evaluar la sustentación de los Bachilleres:

- Jesús Manuel Dávila Gamonal
Juan Aranibar Vera Vega

En la modalidad de INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL titulado "ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIALES S.A.C."

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Table with 5 columns: Indicador, Examinador 1 (Presidente), Examinador 2 (Miembro), Examinador 3 (Miembro), Promedio. Rows include A) Dominio del Tema, B) Calidad de redacción, C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia, D) Calidad de respuestas, E) Uso de terminología especializada, and final average of 16.

Leyenda:

Legend table with 3 columns: Indicador, Descripción, Puntaje. Rows: A Deficiente (1), B Regular (2), C Satisfactoria (3), D Optima (4).

El Jurado considera Aprobado la sustentación.

Presidente: [Signature]

Miembro: [Signature]

Miembro: [Signature]

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>ABSTRACT</b> .....	2
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.1. Descripción del problema.....	3
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo general.....	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	5
<b>2. MARCO TEORICAS – CONCEPTUAL</b>	
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas .....	7
2.2.1. Clima organizacional.....	7
2.2.2. Satisfacción laboral.....	7
2.2.3. Marco Conceptual.....	11
<b>3. MÉTODO</b>	
3.1. Hipótesis.....	13
3.1.1. Hipótesis general.....	13
3.2. Variable, indicadores e índices.....	13
3.3. Tipo de investigación.....	16
3.4. Diseño de la investigación.....	16
3.5. Marco poblacional y muestra.....	16
3.5.1. Población.....	16
3.5.2. Muestra.....	17
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos...	18

#### **4. RESULTADOS**

4.1. Clima organizacional.....	20
--------------------------------	----

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>32-33</b>
---------------------------	--------------

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>34-35</b>
------------------------------	--------------

<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>36-37</b>
---------------------------	--------------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>38</b>
---------------------	-----------

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Página</b>
1.- Cuadro N° 1: Hogares que acceden al servicio de internet Según ámbito geográfico 2007-2016	04
2.- Cuadro N° 2 Operacionalización de la variable causa	14
3.- Cuadro N° 3: Operacionalización de variable efecto	15

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Página</b>
1. GRÁFICO N° 1: Funciones Que Miden El Clima Organizacional En La Organización De Telefónica Servicios Comercial S.A.C.	20
2. GRÁFICO N° 2: Dimensiones Del Clima Organizacional En La Organización De Telefónica Servicios Comercial S.A.C.	21
3. GRÁFICO N° 3: Tipos De Satisfacción En El Ambiente De Trabajo de la Organización Telefónica Servicios Comercial S.A.C.	22
4. GRÁFICO N° 4: Tipos De Satisfacción Laboral De Los Trabajadores de la Organización Telefónica Servicios Comercial S.A.C.	23
5. GRÁFICO N° 5: Tipo De Relación Entre El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral De Los Trabajadores de Telefónica Servicios Comerciales S.A.C	24
6. GRÁFICO N° 6: Beneficio De Una Buena Relación de Un Clima Organizacional y Una Satisfacción Laboral Dentro Telefónica Servicios Comercial S.A.C	25
7. GRÁFICO N° 7: Tipos De Acciones Que Se Toman Para La Mejora De Telefónica Servicios Comercial S.A.C.	26
8. GRÁFICO N° 08: Niveles De Necesidades Que Tiene El Trabajador	27
9. GRÁFICO N° 09: Factores De Satisfacción De Los Trabajadores	28
10. GRÁFICO N° 10: Entrega Oportuna Del Servicio Acordado En Telefónica Servicios Comerciales S.A De La Ciudad De Iquitos	29
11. GRÁFICO N° 11: Clima Organizacional En La Empresa Telefónica Servicios Comerciales S.A En La Ciudad De Iquitos	30
12. GRÁFICO N° 12: Formas De Estimulo Hacia Los Trabajadores En La Empresa Telefónica Servicios Comerciales S.A.C	31

## RESUMEN

La presente investigación estudia el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa de servicios comerciales en telefonía en la ciudad de Iquitos. La población de estudio comprendió a 37 trabajadores, del cual se tomó una muestra de 15, entre personal nombrado y contratados definitivos.

Sus resultados importantes son: a) identificar el clima organizacional.

**Palabras claves:** clima organizacional, desempeño laboral, entidad de servicios, ciudad de Iquitos.

## **ABSTRACT**

The present research studies the organizational climate and job satisfaction of a commercial services company in telephony in Iquitos city. The study population comprises 37 workers, from which a sample of 15 was taken between appointed personnel and definitive contractors.

Its important results are: a) identify the organizational climate.

Keywords: organizational climate, work performance, service entity, Iquitos city.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCION**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

#### **1.1.1 Descripción del problema**

Las organizaciones cuentan con diversos recursos, y uno de ellos es el recurso humano. Hay condiciones nuevas en el entorno que exige de mayores capacidades en este recurso humano.

Cada organización tiene estructuras donde se ubican los recursos humanos. Las estructuras tiene características especiales como tipo de organización flexible, diseño de tareas, puestos de desempeño, requisitos para su desempeño, etc.

Las relaciones de las personas en el desempeño laboral se muestran en un clima de alta intensidad de relaciones interpersonales, desde actos de correspondencia hasta conflictos permanentes.

Se han realizado investigaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La característica de dichos estudios es haber sido efectuados en grandes y medianas empresas; sin embargo, también está presente dentro de las instituciones pequeñas y microempresas.

La empresa en estudio se encuentra en el sector de servicios comerciales de telefonía. Este sector está en pleno crecimiento y es altamente competitivo.

BRAHIMA SONAU (2014) director de la oficina de desarrollo de las telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, señala que “durante el 2013 el mundo ha presenciado un crecimiento incesante de la adopción de las TIC, y a finales del 2014, casi 3,000 millones de personas estarán utilizando internet, en comparación con 2,700 millones a finales del 2013. Si bien el crecimiento del número de abonos móviles es mas lento porque el mercado alcanza niveles de saturación, la banda ancha móvil sigue siendo el segmento de mercado que crece más rápidamente, con tasa de crecimiento de dos cifras en 2014 y una tasa de penetración mundial estimada de 32 por ciento, cuatro veces la tasa de penetración registrada apenas cinco años antes.

Agrega que “a pesar de esos progresos esperanzadores, quedan importantes brechas digitales que debemos reducir: 4,300 millones de personas todavía no están en línea, y 90 por ciento de ellas viven en países en desarrollo. La penetración de la banda ancha fija se mantiene en 6 por ciento en los países en desarrollo, en comparación con 27,5 por ciento en los países desarrollados, y las tasas de crecimiento son mas lentas. La banda ancha móvil crece rápidamente, pero la diferencia entre las regiones desarrolladas en desarrollo sigue siendo notable, con respectivamente 84 por ciento y 21 por ciento de penetración. Por consiguiente, aumentar la adopción de las TIC en los países menos conectados del mundo, en los que viven unos 2,500 millones de personas, debería ser el principal objetivo político en los próximos años. En esos países, la proporción de la población que viven en zonas rurales, suele ser elevada, lo que aumenta la brecha digital entre zonas urbanas y rurales”.

**CUADRO N° 1 Hogares que acceden al servicio de internet, según ámbito geográfico, 2007-2016**

(porcentaje respecto del total de hogares)

<b>Ámbito geográfico</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Perú	6,6	8,6	11,0	13,0	16,4	20,2	22,1	23,5
Loreto	1,6	2,3	2,3	2,7	4,5	5,0	3,3	7,0

Fuente: INEI, Encuesta nacional de hogares.

Los clientes tienen problemas especiales que deben ser absueltos por los trabajadores que los atienden.

### **1.1.2 Formulación del problema**

El problema general es el siguiente:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C., en la ciudad de Iquitos, año 2013?.

Los problemas específicos identificados son:

¿Cómo es el clima organizacional de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C., en la ciudad de Iquitos, año 2013?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C., en la ciudad de Iquitos, año 2013?

¿Qué tipo de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C., en la ciudad de Iquitos, año 2013?.

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C., en la ciudad de Iquitos, año 2013.

### **1.2.2 Objetivo específico**

- a. Identificar el clima organizacional de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, en la ciudad de Iquitos, año 2013.
- b. Analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, en la ciudad de Iquitos, año 2013.
- c. Determinar el tipo de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, en la ciudad de Iquitos, año 2013.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

### 2.1 Antecedentes de investigación

Olvera Zapata (2013), en su tesis *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*, tiene como objetivos: i) identificar los factores internos y externos que afectan la motivación del personal administrativo del área comercial de la empresa ; ii) correlacionar las mejoras o deficiencias que existen entre los empleados del área comercial de los proyectos urbanísticos que comercializa la empresa Furoiani Obras y Proyectos, a fin de conocer cuál de ellos obtiene mejores niveles de desempeño laboral.

Tomo como población al personal administrativo que labora actualmente en el área comercial, la cual está conformada por 38 personas, por lo que no fue necesario recurrir a la selección de una muestra.

Sus conclusiones son, que los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos.

Agrega que, los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.

Señala que, los resultados de las evaluaciones de desempeño revelan que el 50% obtuvo una puntuación aceptable, dentro de este grupo se encuentran 15 empleados del proyecto Napoli y 4 de Ciudad Santiago, mientras que el otro 50% del grupo evaluado obtuvo una puntuación regular, en el cual se encuentran 19 empleados de Ciudad Santiago.

Además, concluye que, los empleados del área comercial reciben los mismos

beneficios económicos (bonos, premios, % comisión, movilización, entre otros), pero en los no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Napoli reciben y que los de ciudad Santiago no, por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani Obras y Proyectos lleva a cabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo, pero ellos no solo desean ser reconocidos de ésta forma, sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional.

Finalmente, que haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado, y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral. → Además podemos determinar que según el último informe de clima laboral realizado en el proyecto Ciudad Santiago no se está cumpliendo con las expectativas del personal con respecto a los factores motivacionales.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

La primera definición se relaciona con la meteorología, con la atmosfera

SCHNEIDER (1975), menciona que el término clima, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales.

Otro concepto está de los componentes que influyen en sus resultados.

TORRECILA, (2007), sostiene que el tema del clima organizacional se plantea desde la necesidad de enfrentar los fenómenos organizacionales en la globalidad, la definición del concepto de clima se compone de un grupo de variables que en conjunto ofrecen una visión global de la organización.

En este sentido, agrega que el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la

organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Estos dos conceptos plantean una observación sistémica y ello hace que observemos la organización como un sistema abierto.

También es entendido como un medio interno con factores internos de la organización que muchas veces no son vistos por los clientes. Es un mundo desconocido por quienes llegan a la empresa, pero que lo perciben por el trato.

Para Torrecilla, las características del clima organizacional son:

- a. La identidad de sus miembros. Los empleados se identifican con la organización como un todo, con sus símbolos como la marca, el nombre.
- b. Énfasis en el grupo. Las actividades laborales se organizan en torno a grupos quienes se constituyen en elementos de pertenencia.
- c. El enfoque hacia las personas. Las decisiones que se toman consideran el impacto en las personas, con son el logro de sus objetivos personales.
- d. La integración de unidades. Se fomenta que las unidades administrativas funcionen de forma coordinada, interactúen entre ellas.
- e. El control. Esto se hace con varios mecanismos, como estandarizar procesos y supervisión directa, del cumplimiento.
- f. Tolerancia al riesgo. Siempre hay posibilidad de que ocurran hechos para que los empleados sean agresivos, actos contingentes.
- g. Los criterios para recompensar. Como aumentos de sueldo, ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y por su desempeño, antigüedad u otros factores.
- h. El perfil hacia los fines o los medios. Se plantean resultados que todos deben apoyar.
- i. El enfoque hacia un sistema abierto. Hay muchos factores externos que la organización debe estudiar y definir estrategias.
- j. Tolerancia al conflicto. Se fomenta que todos traten abiertamente sus

opiniones y aportes.

Según VALENZUELA (1989), el clima organizacional se caracteriza por ser un concepto molecular y sintético como la personalidad, es una configuración particular de variables situacionales, sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo, tiene una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar a través de una intervención particular y está determinado en su mayor parte por las características, conductas, aptitudes, expectativas, realidades sociológicas y culturales de la organización.

RETAMALES (1995), considera que , el clima organizacional representa la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas.

### **2.2.2 Satisfacción laboral**

Las características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- a. Las necesidades que espera resolver
- b. Los valores adecuados a sus expectativas

Los aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- a. Rendimientos comparados con los de otros empleados
- b. Las características de empleos anteriores

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución (paga o remuneraciones)
2. Condiciones de trabajo (físicas y/o anímicas)

3. Supervisión de los superiores
4. Compañeros con quienes interactúan diariamente
5. Funciones del puesto
6. Seguridad en el desempeño
7. Oportunidades de crecer personalmente.

ROBBINS, (1998), considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral es: **Satisfacción con el trabajo en sí - reto del trabajo**

**Variedad de habilidades**, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

**Identidad de la tarea**, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

**Significación de la tarea**, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización o en los clientes.

**Autonomía**, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado.

- **Sistema de recompensas justas.** Se refiere a los salarios y políticas de ascensos que se tiene la organización. Debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo. Observar a un compañero de trabajo que percibe una recompensa sin merecerlo, lo hará sentir mal. En su opinión de justicia incluye la comparación social, los estándares de salarios de la ciudad o región.

**Satisfacción con el salario.** Los sueldos o salarios e incentivos son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. También recibir el pago en la fecha señaladas.

**Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.** Se requieren crear oportunidades para el crecimiento personal, e incrementan el estatus social para ello, esto requiere de:

- **Condiciones favorables de trabajo.** Como tener el bienestar personal y facilidades para el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar.

- **Colegas que brinden apoyo.** El trabajo también cubre necesidades de interacción social, con otros colegas.

Se espera recibir tolerancia, buenas palabras. Los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea tolerante, sea más importante para empleados con baja autoestima.

### **2.2.3. Marco conceptual.**

a. **Ambiente la motivación.** La gente trabaja por diversas razones; lo que es importante para uno, quizás no tenga importancia para otro. La motivación es algo personal y los gerentes deben conocer a sus empleados individualmente para saber

- b. **Comportamiento.** Acciones de un objeto u organismo, usualmente en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, público u oculto, voluntario o involuntario.
- c. **Competencia.** Descripción de algo que debe ser capaz de hacer una persona que trabaje en una área laboral concreta y como una acción, conducta o resultado que la persona en cuestión debe poder realizar. (Rodríguez, G.)
- d. **Evaluación.** Es un proceso de construcción de conocimiento a partir de la realidad, con el objetivo de provocar cambios positivos en ella. (Mateo, J).
- e. **Incentivos.** Son utilizados, para demostrar que el personal es tomado en cuenta, ya que es más productivo para la organización retribuir al empleado porque de esta manera rinde mucho más.
- f. **Motivación.** Es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (Solana, R.) .
- g. **Percepción.** Proceso mediante el cual la conciencia integra los estímulos sensoriales sobre objetos, hechos o situaciones y los transforma en experiencia útil. Por ejemplo, y a un nivel muy elemental, la psicología de la percepción investiga cómo una rana distingue a una mosca entre la infinidad de objetos que hay en el mundo físico.

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### **3.1 Hipótesis.**

#### **3.1.1 Hipótesis general.**

Se observa un buen clima organizacional y alta satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.”, periodo 2013.

### **3.2. Variables, indicadores e índices.**

#### **3.2.1 Variable independiente**

Clima organizacional

#### **3.2.2 Variable dependiente**

Satisfacción laboral

**Cuadro N° 02: Operacionalización de la variable causa**

<b>Variable independiente</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
<b>Clima organizacional</b>	Ambiente físico	Espacio físico
		Condiciones de ruido, calor y contaminación.
		Instalaciones.
		Máquinas.
	Estructura	Tamaño de la institución.
		Estructura organizacional.
		Estilo de dirección.
	Ambiente social	Compañerismo
		Conflictos interpersonales
		Tipo de comunicación.
	Personales	Aptitudes del trabajador.
		Actitudes del trabajador.
		Motivaciones laborales.
		Expectativas del trabajador.
	Comportamiento organizacional.	Productividad.
		Ausentismo.
		Rotación de personal.
Satisfacción laboral.		
Tensiones y estrés.		

**Cuadro N° 03: Operacionalización de variable efecto**

<b>Variable dependiente</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
<b>Desempeño laboral.</b>	Resultados individuales.	Tareas del empleado.
		Cantidad producida.
		Costos generados.
	Conductas.	Respeto.
		Asistencia y puntualidad.
		Calidad en el trabajo.
		Trabajo bajo presión.
	Rasgos actitudinales.	Buena actitud.
		Confianza.
		Nivel de ocupación.

### **3.3 Tipo de investigación**

Según los objetivos formulados en la presente investigación se consideró el estudio de tipo básico, ya que su desarrollo en la parte teórica conceptual, se apoyó en conocimientos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, para ser aplicado en los trabajadores de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.

En cuanto al nivel de investigación, fue descriptivo, ya que en un comienzo, se describió las variables de estudio, para posteriormente encontrar la relación entre las mismas, es decir entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

### **3.4. Diseño de la investigación:**

El diseño de la investigación responde al tipo no experimental-transversal.

Es no experimental, porque se observaron las variables de estudio, tal y como se dan en su contexto natural; es decir la variable independiente no fue manipulada por el investigador.

El diseño fue de tipo transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento y en un tiempo único.

### **3.5. Marco poblacional y muestra.**

#### **3.5.1. Población :**

La población objeto de estudio, está conformada por los trabajadores de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.

<b>Condición laboral</b>	<b>Total</b>
Nombrados	11
Contratados definitivos	4
Contratados temporales	20
Practicantes	2
<b>Total</b>	<b>37</b>

Fuente: Recursos humanos de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.

### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores con contrato definidos de la organización.

### **Criterios de exclusión**

- Contratados temporales.
- Practicantes.

<b>Condición laboral</b>	<b>Cantidad</b>
Nombrados	11
Contratados definitivos	4
<b>Total</b>	<b>15</b>

Por tanto, la población a ser muestreada, fue de 15 trabajadores de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.

### **3.5.2. Muestra.**

El tamaño de la muestra estuvo conformado por el total de la población; es decir, 15 trabajadores.

### **3.6. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.**

La técnica empleada para el desarrollo de la presente investigación, fue la encuesta, pues es la más apropiada para recabar información de grupos con las características de la población de estudio.

El instrumento empleado, fue el cuestionario con reactivos que midieron las variables de estudio.

Las preguntas fueron cerradas, las que a su vez tuvieron respuestas de opción múltiple; éstas serán sometidas a revisión de tipo semántico y sintáctico.

Para la aplicación del instrumento seleccionado en la recolección de datos, previamente se aplicó una prueba piloto a un espectro muestral conformado por 10 clientes fieles, con cuyos resultados se verificaron la validez y confiabilidad del instrumento, para lograr su aprobación en la recolección de datos.

La validación del instrumento en la presente investigación, fue a través del juicio de expertos, teniendo en cuenta la consistencia de contenidos del instrumento.

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del coeficiente alfa de Cronbach, que considerará un coeficiente de 80%.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó instrumentos de recolección de datos que midieron los índices de las variables de estudio, para ello se procederá de la siguiente manera:

- a) Se solicitó la autorización formal a la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C.
- b) Se procedió a recolectar la información durante una semana aproximadamente con material impreso en dos momentos.
- c) Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se empleó un tiempo aproximado de 05 minutos, por cada estudiante.
- d) Luego de recolectado los datos, se procedió al procesamiento de los mismos.

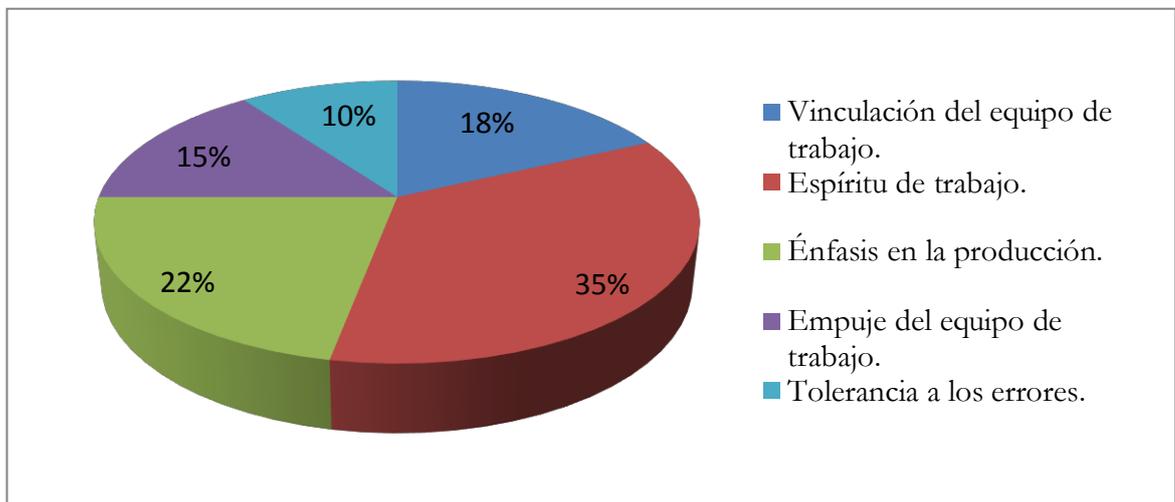
- e) Posteriormente se analizó e interpretará los datos previamente procesados.
- f) Para no atentar contra la ética de la investigación y la confidencialidad de la información vertida por los sujetos de estudio, luego del análisis interpretación de los datos, se desechó el instrumento utilizado en la recolección de datos.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Clima organizacional

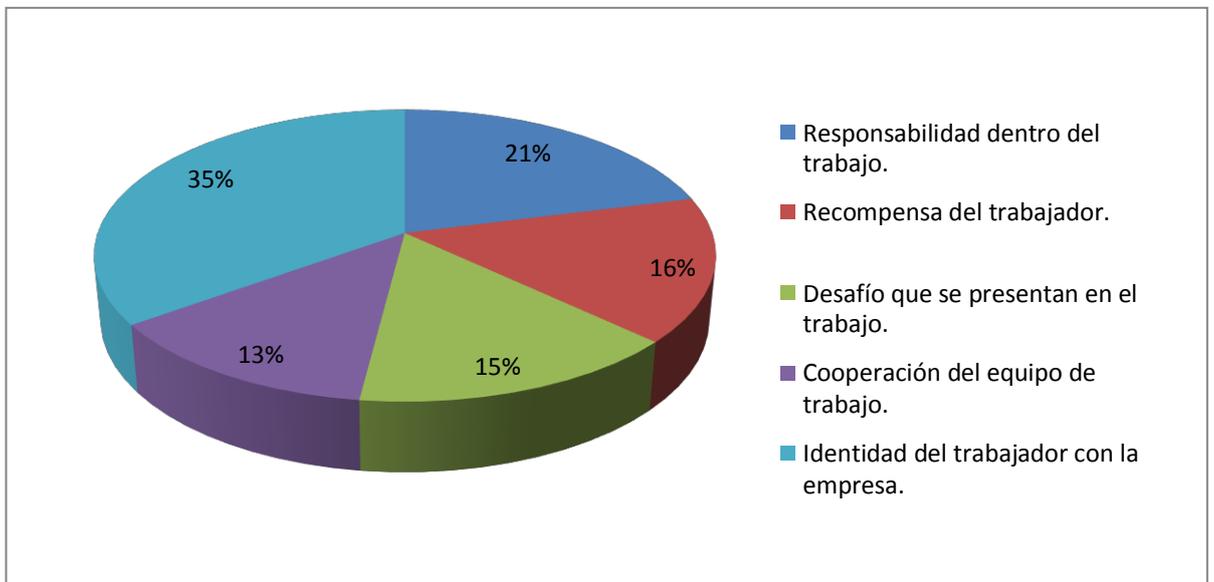
Los datos del gráfico N°1, muestra que en la organización “Telefónica Servicios Comerciales S.A.C”, existe un espíritu de trabajo con 35%, significa que trabajan en equipo, además ponen mucho énfasis en su producción con un 22%, como trabajan en equipo, este factor ayuda a que logren sus metas de ventas mensuales.

**GRÁFICO N°1: FUNCIONES QUE MIDEN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ORGANIZACIÓN DE TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIAL S.A.C.**



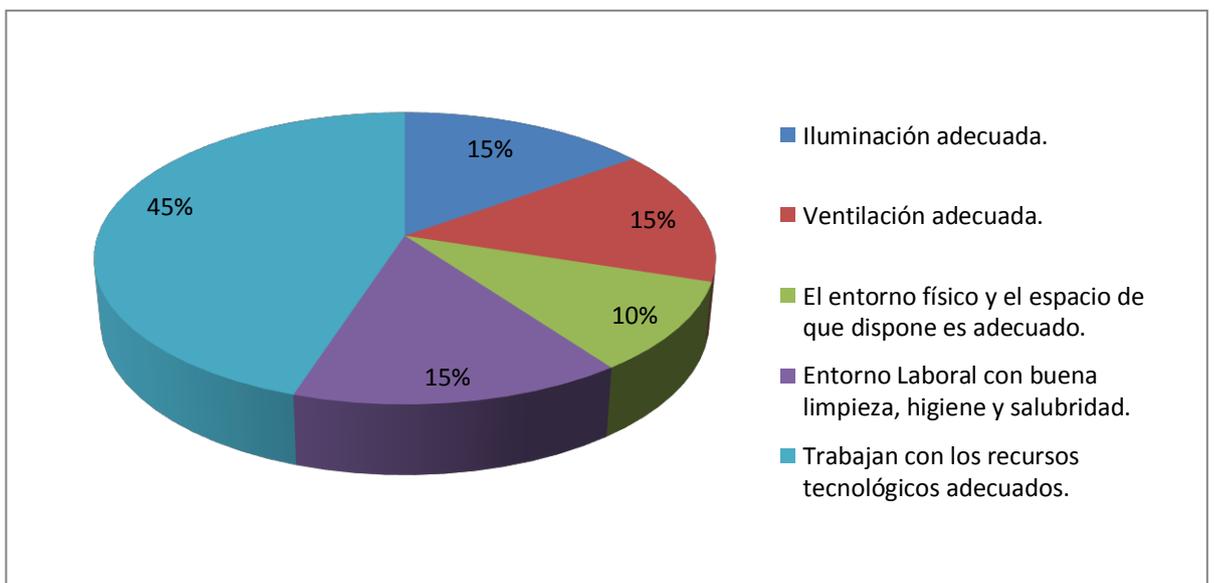
Los datos del gráfico N°2, muestra que en la organización “Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, el trabajador se identifica con la empresa con un 35% de aceptabilidad, y asumen con responsabilidad las tareas encomendadas por la organización con un 21%.

**GRÁFICO N°2: DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ORGANIZACIÓN DE TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIAL S.A.C.**



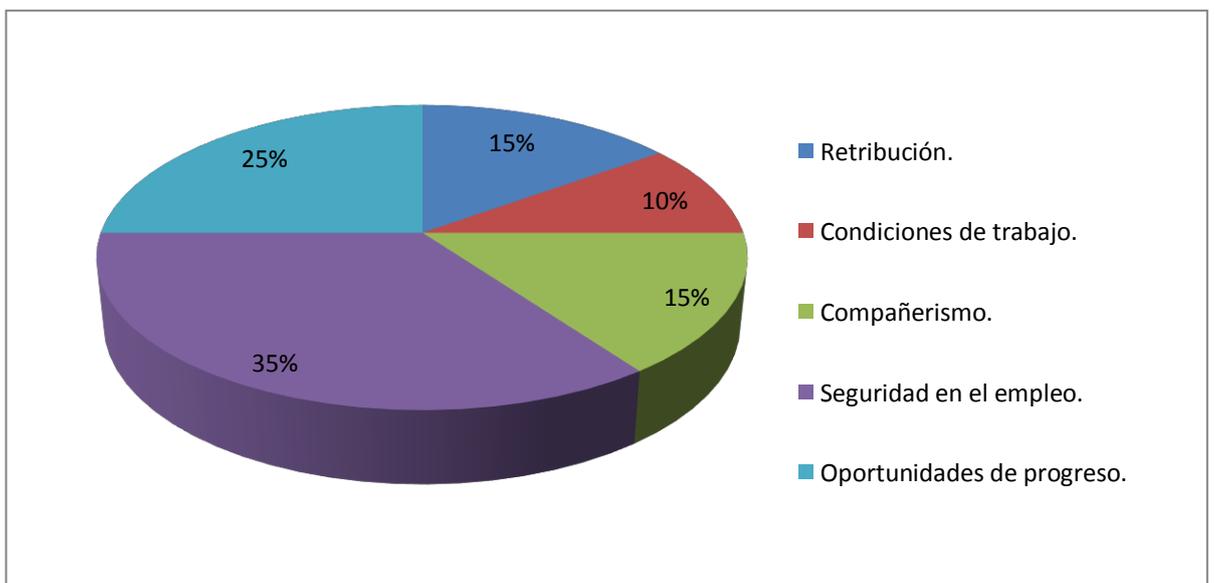
Los datos del gráfico N°3, muestra que en la organización “Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, los trabajadores laboran con los recursos tecnológicos adecuados (45%), y tienen una igualdad de 15% en los ambientes donde se desempeñan laboralmente. (Tienen una adecuada ventilación, iluminación e higiene, limpieza y salubridad).

**GRÁFICO N°3: TIPOS DE SATISFACCIÓN EN EL AMBIENTE DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIAL S.A.C.**



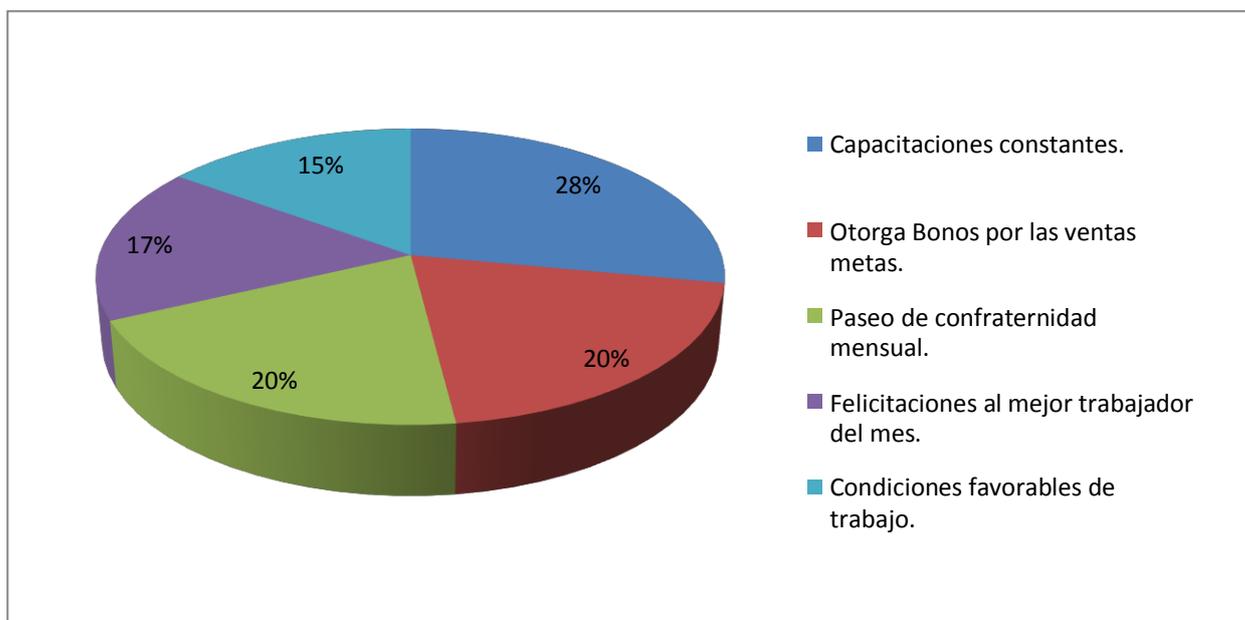
Los datos del gráfico N°4, muestra que en la organización “Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, los trabajadores laboran en un ambiente seguro, donde puedan desempeñarse profesionalmente con un 35%, además con 25% los trabajadores tienen oportunidad de progreso, pueden hacer carrera en la organización.

**GRÁFICO N°4: TIPOS DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIAL S.A.C.**



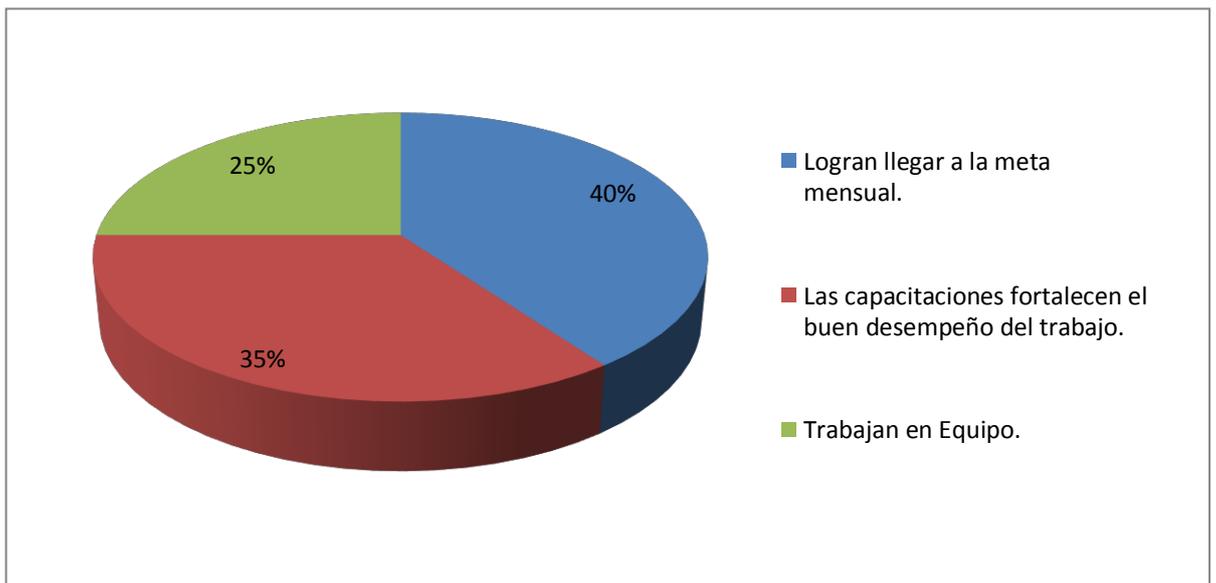
Los datos del gráfico N°5, muestra que en la organización “Telefónica Servicios Comerciales S.A.C”, los trabajadores tienen constantes capacitaciones y están preparados y a la vanguardia de la tecnología que ofrecen con un 28%, y con un 20% realizan actividades de confraternidad y felicitan a sus mejores trabajadores de la organización. Es una herramienta para hacer el personal se identifique con la organización.

**GRÁFICO N°5: TIPO DE RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIALES S.A.C.**



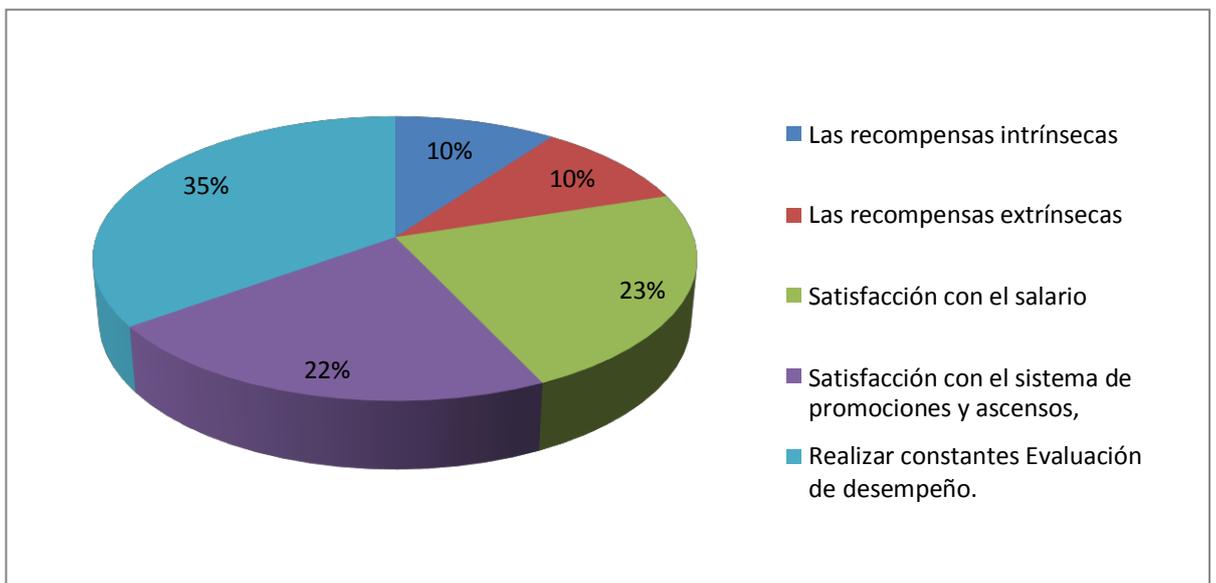
Los datos del gráfico N°6, muestra que en la organización “Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, los trabajadores se desempeñan con mucho ímpetu y los resultados son: 40 % llegan a lograr sus metas, con un 35 % las capacitaciones constantes resultan provechosos para la empresa y para el trabajador, y así pueden brindar una buena atención al cliente, y salen satisfechos, el personal y fideliza al cliente.

**GRÁFICO N°6: BENEFICIO DE UNA BUENA RELACION DE UN CLIMA ORGANIZACIONAL Y UNA SATISFACCIÓN LABORAL DENTRO TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIAL S.A.C.**



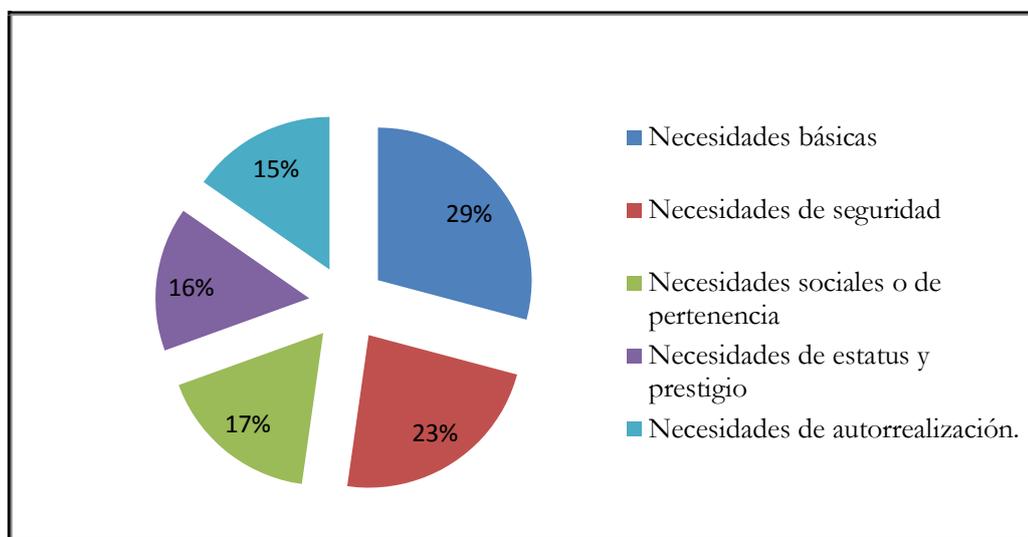
Los datos del gráfico N°7, muestra que en la organización “Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, con 35% los trabajadores deben ser constantemente evaluados en su desempeño profesional y laboral para que la organización siga dando buenos logros, y la organización debería incentivar a ello apoyando a sus trabajadores a seguir capacitándose más, con un 23% está la satisfacción salarial que debería mejorar.

**GRÁFICO N°7: TIPOS DE ACCIONES QUE SE TOMAN PARA LA MEJORA DE TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIAL S.A.C.**



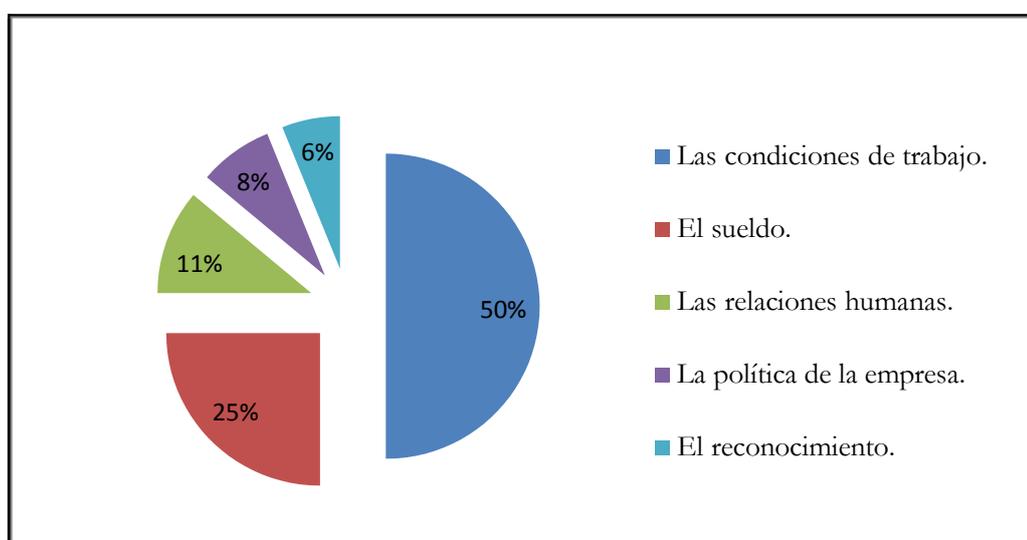
Los datos del gráfico N° 8, se puede mostrar que el nivel de clima organizacional se mide de acuerdo a la motivación, y según la *teoría de Maslow*, es el orden que las personas van satisfaciendo su necesidades, hemos medido que los trabajadores de la organización de telefónica servicios comerciales S.A, con 29% han satisfecho sus necesidades básicas, con 23% sus necesidades de Seguridad y van muy seguidos las posteriores necesidades.

**GRÁFICO N° 08: NIVELES DE NECESIDADES QUE TIENE EL TRABAJADOR.**



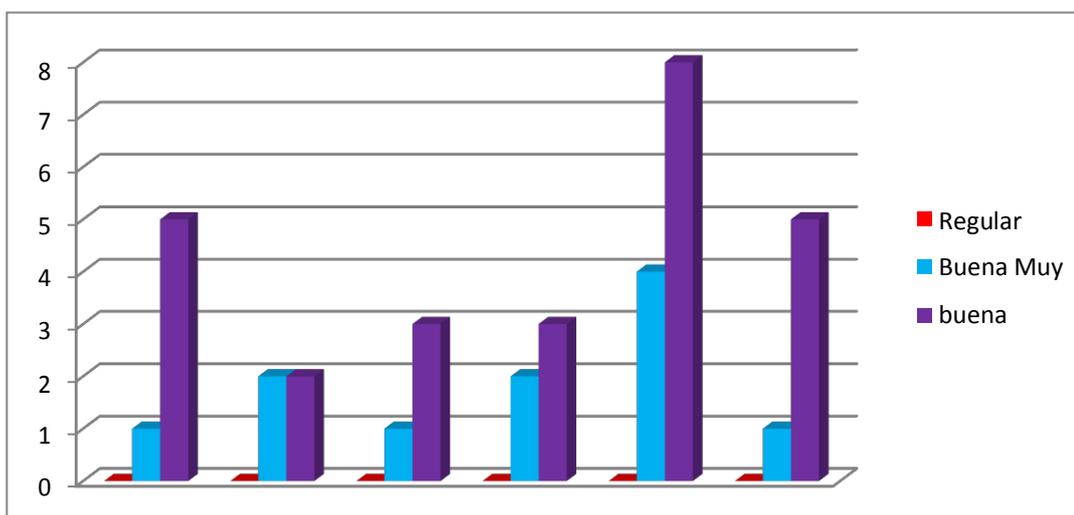
Los datos del gráfico N° 9, se puede mostrar que el nivel de clima organizacional se mide de acuerdo a la motivación, y según la *Teoría de los factores de Herzberg*, las condiciones de trabajo de la organización de telefónica servicios comerciales S.A, son las adecuadas con 50% de aceptación, con 25% están de acuerdo con su sueldo, con 11% los trabajadores tienen buenas relaciones sociales.

**GRÁFICO N° 09: FACTORES DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES.**



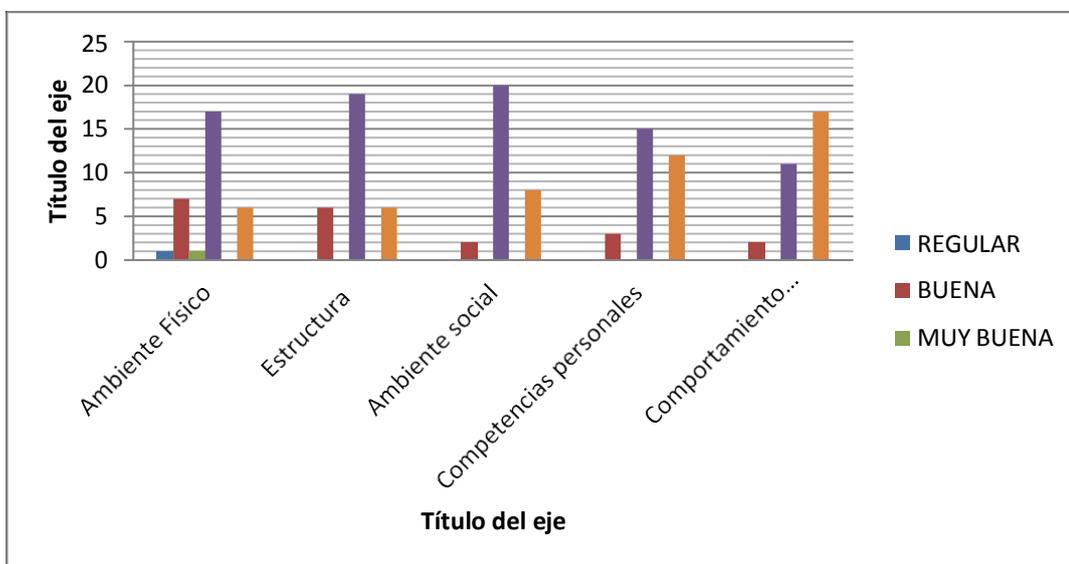
Los datos del gráfico N° 10, se observa que, de los 37 clientes de Telefónica que, el 29.73% manifiesta que la entrega oportuna del servicio acordado en Telefónica es buena, y el 70.27% manifiesta que es muy buena.

**GRÁFICO N° 10: ENTREGA OPORTUNA DEL SERVICIO ACORDADO EN TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIALES S.A DE LA CIUDAD DE IQUITOS.**



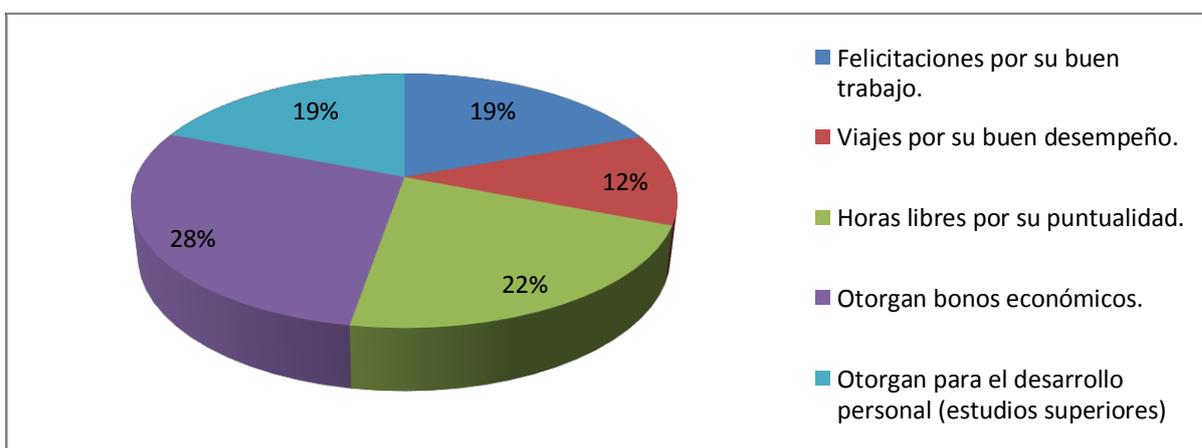
Los datos del cuadro N° 11, se observa que, de los 30 trabajadores de la empresa telefónica servicios comerciales S.A que, el 53.94% manifiesta que, el Clima Organizacional en telefónica servicios comerciales S.A es buena, un 12.96% manifiesta que es regular y el 32.23% manifiesta que es muy buena.

**GRÁFICO N° 11: CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIALES S.A EN LA CIUDAD DE IQUITOS**



Los datos del gráfico N° 12, la motivación más resaltante en telefónica servicios comerciales S.A con un 28% son los bonos económicos, con un 22% les motivan con horas libres por su puntualidad, con un 19% Felicitaciones por su buen trabajo y Otorgan para el desarrollo personal (estudios superiores) y con un 12% les motivan con viajes por su buen desempeño.

**GRÁFICO N° 12: FORMAS DE ESTIMULO HACIA LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA TELEFÓNICA SERVICIOS COMERCIALES S.A.C**



## CONCLUSIONES

- a. En función de los recursos humanos, la evaluación de la satisfacción laboral, constituye un gran desafío en los escenarios modernos para una organización con carácter de empresa competitiva. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.
- b. El clima organizacional de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, se llegó a la conclusión que existe un alto porcentaje de no motivación en relación con el sueldo recibido y los ascensos, por otro lado menciona que la evaluación del desempeño fue buena en forma global para cada grupo ocupacional.<sup>1</sup>
- c. La investigación realizada sobre clima organizacional y satisfacción laboral concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, aunque esta última también está influenciada por otros factores. Como por ejemplo, las expectativas de proyección laboral del trabajador en la empresa, el cumplimiento del contrato psicológico, la claridad en el rol a desempeñar, o la percepción de eficacia de su actividad.
- d. El clima organizacional de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, está muy bien establecida ya que tiene un ambiente laboral adecuado con buena iluminación, adecuada ventilación y su entorno tiene buena higiene.
- e. El clima organizacional y la satisfacción Laboral de la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, hace que los trabajadores se identifiquen con la empresa, y puedan lograr sus objetivos y metas mensuales, la organización realiza constantes capacitaciones y cada fin de mes realizan salidas al campo o cenas organizacional para que los trabajadores se confraternicen e interactúen. Además felicitan a los trabajadores que durante el mes se desempeña mejor durante el mes.

- f. Podemos decir que la COMPETITIVIDAD significa capacidad de la organización para ofrecer productos y servicios mejores, y menos costosos, más adecuados a las necesidades y expectativas del mercado, que lleven soluciones innovadoras a los clientes. En el fondo, competitividad significa hacer más y mejor que las otras organizaciones a menor costo y con mayor satisfacción al cliente.
- g. El “comportamiento organizacional” de la empresa Telefónica Servicios Comerciales S.A.C tiene relación directa con la “satisfacción del cliente”, por lo tanto influye positivamente en ella.
- h. El cliente tiene una buena percepción acerca de las condiciones que ofrece las instalaciones de la Organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C en cuanto al “cumplimiento de la promesa” en la entrega del servicio que requiere, la “actitud del servicio”, la “competencia personal” y la “empatía”; de manera complementaria los “elementos tangibles” con los que cuentan Telefónica Servicios Comerciales S.A, contribuyen a que el cliente se sienta identificado y satisfecho con la organización.
- i. De manera general, el “clima organizacional” de Telefónica Servicios Comerciales S.A.C tiene relación directa con la “satisfacción del cliente”, ya que cuando el clima sea el más adecuado, también los clientes expresarán su satisfacción; por lo tanto influye positivamente en ella.

## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, que la satisfacción laboral es un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, y que debería ser una herramienta clave para poder lograr sus metas y objetivos institucionales.
- 2) Se recomienda a la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, seguir impulsando las constaten capacitaciones de su personal y seguir fortaleciendo su clima organización y su satisfacción laboral del trabajador.
- 3) En la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, se encontró un buen clima organizacional, donde el personal que labora se identifica con la organización y eso es gracias a la satisfacción laboral, sabiendo que un buen clima puede ayudar a aumentar el rendimiento de la institución, e influye positivamente en el comportamiento de los trabajadores, puesto que puede significar que éstos se sientan identificados e integrados en la estructura de la organización. Se recomienda que la organización lo siga impulsando.
- 4) Se recomienda a la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, realizar las constantes evaluaciones de desempeño de su personal, para poder desarrollar una buena satisfacción laboral y poder fomentar la **Variedad de habilidades de los trabajadores**, donde resalta el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- 5) Respecto al Comportamiento Organizacional, Se recomienda a la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, que tenga metas realizables en el corto plazo, el cual involucre a los distintos actores de la empresa, y que éstos se sientan identificados con los mismos; asimismo se deben mejorar los distintos procesos en las que se establezcan las distintas funciones que cada uno debe realizar, emitiendo los resultados obtenidos a las instancias pertinentes para la toma de decisiones respectivas; por otra

parte para lograr los resultados deseados, se deben efectuar talleres de motivación al personal, hacerlos sentir importantes dentro de la empresa; de la misma forma se debe realizar el monitoreo respectivo de todas las actividades ejecutadas a efectos de identificar en cuáles se están teniendo fallas, para posteriormente implementar y/o aplicar las medidas correctivas para superar las deficiencias identificadas.

- 6) Las competencias personales constituye otro de los aspectos importantes del clima organizacional, en tal sentido Se recomienda a la organización Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, que a través del Área de Recursos Humanos, efectúen la selección y contratación de personal que posean las habilidades y la suficiente capacidad para afrontar y solucionar situaciones de manera eficiente, buscando resultados óptimos, pero para ello la empresa debe contar con personal capacitado para la selección del personal, tener adecuadas políticas de recursos humanos, el cual permita al personal sentirse involucrado e identificado con los objetivos de la empresa, es decir sentirse como en casa; asimismo el Directorio, las Gerencias, y Jefaturas deben dar el ejemplo a todos los colaboradores bajo su dirección, ingresando temprano al centro de labores, tener un adecuado sentido del humor, brindando soluciones precisas y oportunas a las distintas situaciones que se presenten en el quehacer de las labores, conversando algunos aspectos de su vida familiar con sus colaboradores, conociendo un poco más de ellos; no olvidemos que los colaboradores observan en las jefaturas como el ejemplo a seguir. Si el jefe hace tal o cual cosa, los colaboradores también harán lo mismo.

## BIBLIOGRAFIA

MATEO, J. (1998) *“La evaluación educativa”*. En Enciclopedia General de la Educación, 532-586. Barcelona. Océano.

MUÑOZ, J. (1999). *“Mano de obra, reingeniería de las labores”*. Revista Empresa y Avance 9(71):6-7.

RETAMALES, O. (1995). *“Conocer el impacto de la comunicación y su relación con el clima organizacional”*. Memoria para optar al Título de Asistente Social. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Católica de Valparaíso. 134 p.

ROBBINS, S. (1996). *“Comportamiento Organizacional”*. San Diego, Prentice-Hall. Séptima edición. 752 p.

RODRÍGUEZ, G. (2006). *“Mercados de trabajo”*. Disponible en internet <http://www.eumed.net/tesis/2006/grg/1n.htm>  
Consultado el 11 de octubre del 2007

SALGADO, Jesús F\*, REMESEIRO, Carlos\*\* e IGLESIAS, Mar\*\*, *“Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME”*. Universidad de Santiago de Compostela, \*\* Universidad de Oviedo.

SCHENEIDER, B. (1975), *“Organizational climates”*: An easay. Personnel psychology, 28,447-479

SOLANA, F. (1993) *“Administración de Organizaciones”*. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires. Pág. 208

SONAU, B. 2014. *Informe sobre la medición de la sociedad de la información*

2014. Resumen ejecutivo Unión Internacional de Telecomunicaciones, Ginebra, Suiza.

TORRECILLA, Oscar "*Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*". Disponible en internet:

<http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizaciona.pdf>

Consultado el 17 de octubre del 2007

VALENZUELA, F. (1989). *El Clima Organizacional, procedimientos para su desarrollo cualitativo*. México, UNESCO. s/p.

ZAPATA, Yolanda (2013) *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora furioani obras y proyectos*. Tesis para optar el Título de Psicología Industrial, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

## ANEXOS

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA LA INVESTIGACIÓN.

ANEXO N°01

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS TRABAJADORES Y USUARIOS DE LA ORGANIZACIÓN DE TELEFONICA SERVICIOS COMERCIALES S.A.C.

Presentación

Buenos días (tardes)

Me encuentro realizando una encuesta en las instituciones de la organización de Telefónica Servicios Comerciales S.A.C, Jr. Arica # 249 en ciudad de Iquitos, con la finalidad de obtener resultados óptimos. Le agradeceré contestar con sinceridad y veracidad a las preguntas que se le formulará.

Muchas gracias.

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

## ENCUESTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

### Instrucciones:

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta para rellenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede en la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen sus respectivas opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente marque una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o un aspa. Recuerde NO se deben marcar dos opciones.

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

### Confidencialidad

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas. Además, como usted puede observar, en ningún momento se le pide su nombre.

### Información de carácter general

Edad (      )

Sexo (H)      (M)

#### Tiempo de servicios

Hasta 1 año      (      )

Hasta 5 años      (      )

Más de cinco años

### Percepción del clima organizacional.

Las afirmaciones que usted va a leer son opiniones con las que puede estar de acuerdo o en desacuerdo:

\*      Comunicación

1. Su jefe le da libertad para hablar con él  
(6) Muy de acuerdo      (3) Más bien en desacuerdo  
(5) Bastante de acuerdo      (2) Bastante en desacuerdo  
(4) Más bien de acuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo
  
2. Su jefe le da confianza para que usted le informe sobre los asuntos que no funcionan en su trabajo  
(6) Muy de acuerdo      (3) Más bien en desacuerdo  
(5) Bastante de acuerdo      (2) Bastante en desacuerdo  
(4) Más bien de acuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo
  
3. Su jefe le anima a entregarle información, aún cuando sean malas noticias.  
(6) Muy de acuerdo      (3) Más bien en desacuerdo  
(5) Bastante de acuerdo      (2) Bastante en desacuerdo  
(4) Más bien de acuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo

4. Su jefe escucha y considera todos los puntos de vista
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
5. Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
6. Su jefe le entiende.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
7. No hay problema cuando usted dice lo que realmente piensa a su jefe
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
8. Puede expresar sus frustraciones en el trabajo a su jefe.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
9. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
10. Se siente en libertad de decirle a su jefe que no está de acuerdo con él.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
11. Se siente seguro al hacer saber a su jefe las malas noticias, sin temor a represalias de su parte
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
12. Usted realmente entiende a su jefe.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
13. Es realmente franco y honesto con su jefe.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
14. Se siente en libertad para expresar a su jefe las cosas no le gustan de su trabajo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- \* **Confianza**
15. Su jefe es honesto y franco con usted.
- |                    |                            |
|--------------------|----------------------------|
| (6) Muy de acuerdo | (3) Más bien en desacuerdo |
|--------------------|----------------------------|

- |  |                         |                              |
|--|-------------------------|------------------------------|
|  | (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
|  | (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 16.** El jefe dice lo que piensa.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 17.** Confía en los esfuerzos de la administración para mantener a los empleados informados sobre los logros de la organización, tales como ganancias, éxito en la competitividad o planes de crecimiento.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 18.** Está satisfecho con las explicaciones recibidas de la gerencia acerca de por qué las cosas se están haciendo de la manera que se están haciendo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 19.** Cree en la información que recibe de su superior.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 20.** Cree en la información que recibe de sus compañeros de trabajo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 21.** En el interior de su grupo de trabajo existe confianza y apoyo mutuo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 22.** Es realmente franco con sus compañeros de trabajo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- \* Compañerismo/afectividad
- 23.** Usted valora el trabajo de sus compañeros de área y/o departamento (fábrica, administrativo).
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 24.** Usted valora el trabajo de los empleados de otros departamentos (fábrica, administrativo).
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- 25.** Entre quienes trabajan en la organización se acepta a todos sus integrantes tal cual son.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |

\* Calidad

26. Su jefe es competente como gerente.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
27. La gente en esta organización dice lo que piensa.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
28. Conoce los objetivos y metas de su organización.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
29. Estas fuentes de información le parecen adecuadas, aunque no existan.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
30. Es informado con anticipación de los cambios que afectarán su trabajo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
31. Las labores que usted debe desempeñar en su trabajo están especificadas en un lenguaje claro.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- \* Participación
32. Puede expresar a su jefe lo que piensa sobre la manera en que dirige al grupo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
33. Sus opiniones influyen en las decisiones diarias que se toman en el trabajo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
34. Su jefe le permite participar en la planificación de su propio trabajo.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
35. Los integrantes de su empresa están en condiciones de establecer sus propias metas y objetivos.
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |

### **Agradecimiento final**

Nuevamente: ¡Muchas gracias por haber colaborado en la presente investigación!

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

### Instrucciones:

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta para rellenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede en la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Éstas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen sus respectivas opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente marque una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o un aspa. Recuerde NO se deben marcar dos opciones.

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

### Confidencialidad

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas. Además, como usted puede observar, en ningún momento se le pide su nombre.

Edad (      )

Sexo (H)      (M)

Tiempo de servicios

Hasta 1 año      (      )

Hasta 5 años      (      )

Más de cinco años

### Percepción de la satisfacción laboral

Las afirmaciones que usted va a leer son opiniones con las que puede estar de acuerdo o en desacuerdo:

#### \* Satisfacción sobre el trabajo en general

1. Hay buenas relaciones entre los Trabajadores de la organización.  
(6) Muy de acuerdo      (3) Más bien en desacuerdo  
(5) Bastante de acuerdo      (2) Bastante en desacuerdo  
(4) Más bien de acuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo
2. En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda  
(6) Muy de acuerdo      (3) Más bien en desacuerdo  
(5) Bastante de acuerdo      (2) Bastante en desacuerdo  
(4) Más bien de acuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo
3. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo  
(6) Muy de acuerdo      (3) Más bien en desacuerdo  
(5) Bastante de acuerdo      (2) Bastante en desacuerdo  
(4) Más bien de acuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo
4. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección  
(6) Muy de acuerdo      (3) Más bien en desacuerdo  
(5) Bastante de acuerdo      (2) Bastante en desacuerdo  
(4) Más bien de acuerdo      (1) Totalmente en desacuerdo
5. Sus colegas de su grupo de trabajo  
(6) Muy de acuerdo      (3) Más bien en desacuerdo

- |  |                         |                              |
|--|-------------------------|------------------------------|
|  | (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
|  | (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
6. Atención que se presta a sus sugerencias
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
7. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
8. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
9. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
10. El apoyo administrativo que usted recibe
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
- \* **Satisfacción con el ambiente de trabajo**
11. La iluminación de su lugar de trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
12. La ventilación de su lugar de trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
13. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
14. Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
15. La temperatura de su local de trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |

17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |

\* **Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo**

18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
20. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
21. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
22. El tipo de relación con sus autoridades más inmediatas
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
23. El apoyo que recibe de sus superiores
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |

\* **Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.**

24. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
25. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
26. La estabilidad en sus funciones de su trabajo
- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| (6) Muy de acuerdo      | (3) Más bien en desacuerdo   |
| (5) Bastante de acuerdo | (2) Bastante en desacuerdo   |
| (4) Más bien de acuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |

27. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
28. El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y las leyes laborales  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
29. Su grado de satisfacción general con esta institución  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
30. Las oportunidades de promoción con que se cuenta  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
- \* **Satisfacción con la relación subordinado-superior.**
31. La proximidad y frecuencia con que es supervisado  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
32. La supervisión que ejercen sobre usted  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
33. La forma en que sus superiores juzgan su tarea  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
34. La forma en que usted es dirigido  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
- \* **Satisfacción con la remuneración.**
35. El salario que usted recibe  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
36. Sus condiciones laborales económicas  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
37. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales  
 (6) Muy de acuerdo (3) Más bien en desacuerdo  
 (5) Bastante de acuerdo (2) Bastante en desacuerdo  
 (4) Más bien de acuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

**Agradecimiento final**

Nuevamente: ¡Muchas gracias por haber colaborado en la presente investigación!

\*Encuesta realizada en la ciudad de Iquitos en el año 2013.