



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**MEJORAMIENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA ENAPU S.A.
TERMINAL PORTUARIO DE ILO, 2018**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

IÑAPE PINEDO, MONICA ISABEL

ASESOR:

Mgr. Lic. Adm. CARLOS E. SANTANDER BRUNETT

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS
ORGANIZACIONES PUBLICAS Y PRIVADAS**

**Iquitos – Perú
2019**

DEDICATORIA

A mis hijos y familia por el apoyo incondicional para lograr mis objetivos profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la Universidad, por los conocimientos impartidos, su tutoría y disposición académica que son la base de mi profesión.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

FACULTAD DE
NEGOCIOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 439-2019-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 22 de octubre del 2019, se designó el Jurado y con Resolución Decanal N° 154-2020 del 29 de julio de 2020, se reconformó el Jurado.

Los jurados expresaron dictamen: pase a sustentación.

Con Resolución Decanal N° 222-2020-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 20 de setiembre de 2020, se autorizó la sustentación para el día miércoles 23 de setiembre de 2020.

Siendo las 11.00 horas del día miércoles 23 de setiembre del 2020 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa de la tesis:

"MEJORAMIENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA ENAPU S.A. TERMINAL PORTUARIO DE ILO, 2018".

Presentado por:

IÑAPE PINEDO, MÓNICA ISABEL

Para optar el título profesional de Contador Público.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADO POR UNANIMIDAD.**

A las 12.30 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mgr.

Presidente del Jurado

CPC. Luis Armando Paiva Rocha, Mgr.

Miembro del Jurado

CPC. José Rubén Ruiz del Aguila, Mgr.

Miembro del Jurado

Iquitos – Perú
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Sede Tarapoto – Perú
Leoncio Prado 1070 / Mártires de Compagnon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

HOJA DE ANTIPLAGIO

Notificado
11-08-2020
12:29



"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

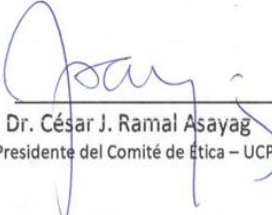
La Tesis titulada:

**"MEJORAMIENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA EMPRESA ENAPU S.A. TERMINAL PORTUARIO DE ILO, 2018"**

Del alumno: **MONICA ISABEL IÑAPE PINEDO**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **5% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 10 de agosto del 2020.


Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

CJRA/lasda
094 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página.
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Hoja de antiplagio.....	iv
Índice de contenido.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Índice de gráficos.....	ix
RESUMEN.....	01
ABSTRACT.....	02
Capítulo I: Marco teórico.....	03
1.1 Antecedentes del estudio.....	03
1.2 Bases teóricas.....	05
1.2.1 Directiva Nro. 025 - 2003 ENAPUSA/GG.....	05
1.2.2 Clima organizacional.....	06
1.3 Marco conceptual.....	17
Capítulo II: Planteamiento del problema.....	22
2.1 Descripción del problema.....	22
2.1.1 La Misión.....	25
2.1.2 La Visión.....	26
2.2 Formulación del problema.....	30
2.2.1 Problema general.....	30
2.2.2 Problemas específicos.....	30
2.3. Objetivos de la investigación.....	30
2.3.1 Objetivo general.....	30
2.3.2 Objetivos específicos.....	31
2.4 Hipótesis.....	31
2.4.1 Hipótesis general.....	31
2.4.2 Hipótesis específicas.....	31

2.5 Variables.....	31
2.5.1 Identificación de las variables.....	31
2.5.2 Definición conceptual y operacional de las variables.....	31
2.5.3 Interrelación de las variables.....	31
Capítulo III Metodología.....	33
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	33
3.1.1 Tipo.....	33
3.1.2 Diseño de la investigación.....	33
3.2 Población y muestra.....	33
3.2.1 Población.....	34
3.3 Técnicas instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	34
3.3.1 Técnicas.....	34
3.3.2 Instrumento de recolección de datos.....	35
Capítulo IV Resultados.....	36
4.1 Antigüedad como trabajadores.....	36
4.2 Conocimiento del plan estratégico.....	38
4.3 Integración, cultura organizacional, satisfacción en el trabajo.....	39
4.4 Infraestructura, materiales para el trabajo.....	40
4.5 Talleres, instrucción, experiencia de trabajo.....	41
4.6 Incentivos y desempeño y metas.....	43
Capítulo V Discusión, conclusiones y recomendaciones.....	45
5.1 Discusión.....	45
5.2 Conclusiones.....	46
5.3 Recomendaciones.....	47
Referencias bibliográficas.....	48
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Página.

Tabla 1 Teoría Higiene/Motivación.....	19
Tabla 2 Datos generales de ENAPU.....	25
Tabla 3 Clasificación Industrial Uniforme.....	25
Tabla 4 Tráfico de carga (TM) periodo enero - diciembre 2018.....	29
Tabla 5 Atención naves y contenedores periodo enero-diciembre 2018..	30
Tabla 6 Colaboradores del Terminal Portuario de Ilo.....	31
Tabla 7 Variables, indicadores e índices.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1 Esquema de clima organizacional.....	14
Figura 2 Teoría “X” y “Y” de Douglas Mc Gregor.....	17
Figura 3 Logotipo de la empresa.....	21
Figura 4 Directorio ENAPU.....	22
Figura 5 Flujograma de actividades y servicios.....	23
Figura 6 Ubicación del puerto de Ilo, ENAPU 2018.....	26
Figura 7 Vista aérea del puerto de Ilo, ENAPU 2018.....	27
Figura 8 Vista panorámica del puerto de Ilo, ENAPU 2018.....	32

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Página
Grafico 1. Tiempo de labor en ENAPU S.A.....	45
Grafico 2. Tiempo de trabajo que tiene en el puesto que actualmente ocupa en ENAPU S.A.....	46
Grafico 3. Contrato a tiempo determinado.....	46
Grafico 4. Conocimiento en el plan estratégico de ENAPU S.A.....	47
Grafico 5. La capacitación sobre la cultura organizacional le permite conocer la visión, la misión y valores de ENAPU S.A.....	47
Grafico 6. Participó en la formulación de objetivos.....	48
Grafico 7. Usted cree que una mayor integración y trabajo en equipo podría mejorar el desarrollo del cumplimiento de objetivos de los trabajadores.....	48
Grafico 8. Grado de satisfacción con su trabajo y las labores que realiza	49
Grafico 9. La infraestructura maquinaria y herramientas con las que desarrolla su actividad laboral y donde trabaja la considera...	49
Grafico 10. La disposición de materiales con los que cuenta para su trabajo y labor diaria son:.....	50
Grafico 11. La formulación, instrucción y/o capacitación que ha recibido o recibe la percibe como.....	50
Grafico 12. Considera su experiencia sobre el trabajo que realiza.....	51
Grafico 13. El jefe considera su trabajo y su cumplimiento de objetivos.	52
Grafico 14. En general cree usted que los talleres y capacitaciones que realizan en ENAPU S.A. son las adecuadas para un mejor desempeño en su trabajo.....	52
Grafico 15. Política de incentivos al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo.....	52
Grafico 16. Política de incentivos al esfuerzo por logros de sus metas...	53

RESUMEN

Mejoramiento de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa ENAPU S.A. Terminal portuario de ILO, 2018.

Mónica Isabel Ñape Pinedo

El objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa encargada de las operaciones portuarias en el Terminal Portuario de Ilo.

Se encontró que un 46%, que respondió tener contrato a tiempo determinado, en esa misma orientación un 41.67% solo tiene un mes y días, como trabajador portuario, que no necesariamente labora para la empresa que brinda el servicio portuario. Se halló además un instrumento de gestión como es el Plan Estratégico, que logra crear las bases para una cultura organizacional, un 54% señaló conocerlo, frente a un 46% que indica lo contrario, se corrobora que comprenden la importancia de este al contestar conocer la misión, visión y valores, con un 50% en total acuerdo y un 17% que responde de acuerdo, y sólo un 17% en total desacuerdo. En cuanto a los objetivos, un 64%, indico no haber participado en su formulación y que la integración del personal logra mejorar el desempeño para el cumplimiento de los mismos, un 46% mejoraría la satisfacción en el trabajo realizado se expresa en un 42% y un 21% de total satisfacción y satisfacción, frente a muy insatisfactorio de 12%.

ABSTRACT

Improvement of Organizational Climate and Job Satisfaction in the company ENAPU S.A. ILO port terminal, 2018.

Monica Isabel Ñape Pinedo

The objective was to establish the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of the company in charge of port operations at the Ilo Port Terminal.

It was found that 46%, who responded having a fixed-term contract, in that same orientation, 41.67% only have one month and days, as a port worker, who does not necessarily work for the company that provides the port service. It was also found that a management instrument such as the Strategic Plan, which manages to create the foundations for an organizational culture, 54% said they knew it, compared to 46% who indicated otherwise, it is corroborated that they understand the importance of this when answering know the mission, vision and values, with 50% in total agreement and 17% responding in agreement, and only 17% in total disagreement. Regarding the objectives, 64% indicated that they did not participate in their formulation and that the integration of the staff manages to improve the performance to fulfill them, 46% would improve the satisfaction in the work carried out is expressed in 42% and a 21% total satisfaction and satisfaction, compared to a very unsatisfactory 12%

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1. 1 Antecedentes del estudio.

(Espejo, 2014), en su tesis Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín, 2014, formuló como objetivo de la investigación determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Institución

El método que utilizó fue el descriptivo, que permitió conocer cada variable por separado y sistemáticamente ambas variables como un todo.

Concluye que existe influencia directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r_s = 0.789$) en la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. La influencia es directa fuerte. Lo que muestra que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral.

(Del Mazo, 2018) en su tesis Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los operarios de la división de transportes del puerto del Callao, 2018, planteó como objetivo demostrar que el clima organizacional afectaba la satisfacción laboral de los operarios de la división de transportes en la institución.

Su investigación fue de corte transversal con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, la muestra utilizada fue de 210 trabajadores y los datos se recolectó mediante un cuestionario que medía 6 variables de clima organizacional las cuales eran involucramiento laboral, horas de capacitación, supervisión, salario, comunicación y condiciones laborales. Aplicó el modelo Logit demostrando que todas las variables mencionadas eran significativas.

Concluye que el clima organizacional si afectaba la satisfacción laboral ya que cada una de las variables demostró ser significativa, y del mismo modo el involucramiento laboral, la supervisión, el salario y las condiciones laborales son determinantes.

(Quispe, 2015), en su tesis titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac Andahuaylas, 2015, tuvo como objetivo encontrar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

La muestra utilizada fue el total de la población, 30 trabajadores a quienes se entrevistó aplicándoles una encuesta.

Los resultados señalan el coeficiente de Spearman, correlación de 0,652, lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral, comprobando la hipótesis general, que existe relación positiva entre las dos variables de estudio, igualmente sobre la relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción. Luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,532, sobre la base de los resultados sugiere implementar políticas de capacitación que también trate sobre los aspectos estratégicos de la organización como la visión misión y valores.

(Araujo & Caballero), en su tesis Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016, tuvo como objeto determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas mencionadas.

El estudio fue descriptivo - correlacional, de diseño no experimental y de corte transaccional. La población está conformada por 208 personas. El instrumento utilizado es el cuestionario adaptado por el Departamento

de Calidad y del Ministerio de Salud, que mide la variable de clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos y de satisfacción laboral, el instrumento S20/23 de Melía y Peiró de la Universidad de Valencia.

Concluye el análisis estadístico de Chi- cuadrado se obtuvo el coeficiente de 63, 426 y un p valor igual a 0,000 (p valor <0,05); por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que determina que a mayor clima organizacional se genera mayor satisfacción laboral, y a menor clima organizacional, genera menor satisfacción laboral. Consecuentemente, el clima organizacional resulta para la empresa, y los trabajadores perciben que experimentan mayores niveles de satisfacción laboral.

1.2 Bases teóricas.

A continuación, se presentan las teorías que explican la relación entre liderazgo, la motivación y la satisfacción laboral, que se constituyen en elementos del clima organizacional.

1.2.1 El sector portuario

- ✓ Directiva Nro. 025 – 2003 ENAPUSA/GG
- ✓ Cumplir y hacer cumplir la normativa ambiental aplicable
- ✓ Reducir las emisiones y desechos generados durante las actividades Portuarias.
- ✓ Usar la energía y recursos naturales eficientes.
- ✓ Prevenir y controlar las emergencias que conlleve a impactos ambientales negativos
- ✓ Desarrollar programas de capacitación orientados a crear y elevar el grado de conciencia ambiental.

Slogan ambiental:

“ENAPU S.A. Comprometidos en reducir los impactos ambientales negativos ocasionados por las Operaciones Portuarias”.

1.2.2 Clima organizacional

El concepto ha ido evolucionando conjuntamente con los avances de gestión en los recursos humanos, y la psicología empresarial, ya que, inicialmente utilizados como términos relacionados como valores, clima normas y creencias, que dio sentido a considerar una cultura organizacional primero, tal y como lo expresaron las psicólogas Linda Smircich y Marta Calás, citado por Erez y Earley:

La definición básica de cultura organizacional es captada muy bien por Smircich y la descripción de Calás de la cultura corporativa como la dinámica sociocultural que se desarrolla dentro de las organizaciones: cultura es vista como un atributo interno de una organización en lugar de una fuerza externa que se entromete en la organización” (Erez & Earley, 1993)

Y añaden que el desarrollo y la evolución y sobre todo el grado de popularidad que alcanza el término de cultura se debe a: “Cambios en la perspectiva de los administradores de empresas, concibiendo que la cultura corporativa es más importante que la estrategia, cuando se evalúa la eficiencia organizacional” (Furhan, 2001).

Igualmente precisa otro cambio:

Cambios en la teoría organizacional y de la comunicación hacia un enfoque más “suave” y radical que conceptúa las organizaciones como unidades socialmente construidas (Furhan, 2001)

Y como tercer factor precisa: cambios en las ciencias humanas que abarcan de una explicación positivista a una interpretación constructivista que remarca la importancia de la percepción subjetivas de los empleados". (Furhan, 2001)

Por lo que surge la cultura corporativa explicándose desde tres tendencias señaladas por Furhan:

1. Se remonta por lo menos en parte, a los fundadores de la empresa, quienes le dan forma.
2. Se desarrolla o modifica a partir de la experiencia de la organización con las exigencias externas.
3. Se desarrolla a partir de la necesidad de mantener relaciones de trabajo efectivas entre los miembros de la organización.

El segundo concepto que se debe tener presente hoy en las empresas, es el de clima corporativo, los gerentes y dueños de empresas son conscientes de que el clima atmosférico y el organizacional las afectan, el primero causa estragos en la parte física de la empresa (edificaciones, infraestructura en general) por las inundaciones, lluvias, tornados y huracanes, y el segundo en el recurso humano de la organización colocándola en riesgo, además, es así que lo grafica el autor.

A los psicólogos organizacionales cada vez les llama más la atención del clima organizacional debido a las importantes relaciones mostradas entre este concepto y la satisfacción y el desempeño en el trabajo" (Furhan, 2001)

Además, el autor Furham (2001) enfatiza y detalla que: “la creación de un clima sano y motivador es básicamente el resultado del comportamiento y estilo de liderazgo.

El clima interno de una organización incluye la naturaleza de las redes de comunicación de las organizaciones, los sistemas de recompensa, el estilo de liderazgo, las técnicas para la fijación de objetivos y otros factores” (Furhan, 2001).

En el año de 1964 los autores Forehand y Von Gilmer ofrecen como definición “Conjunto de características que describen a una organización y que a) la distinguen de otras organizaciones, b) son relativamente perdurables a lo largo del tiempo y c) influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (Edel, et al., 2007)

En 1968 (Tagiuri & Litwin, 1968) a manera de definición señala “sinónimos como atmosfera, condiciones, cultura y ecología” citado en (Furhan, 2001)

En la administración pública de otros países también la conceptualizan, que lo concibe como conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades y e influyen en su comportamiento. (Departamento administrativo de la función pública, 2001)

Como se aprecia, la importancia la evolución de los conceptos hasta el más moderno y concebido para la administración pública inclusiva se formula sobre la base de la concepción y percepción del trabajador.

Con lo observado en la evolución de los dos conceptos básicos de cultura y clima podemos establecer una diferencia, ya que en el coloquial hablar empresarial muchas veces se utiliza indistintamente: (Conexión Esan, 2018)

a) El clima organizacional se puede identificar claramente con las percepciones de los individuos respecto a la calidad y las características de la cultura organizacional.

b) La cultura representa la verdadera imagen de la empresa, mientras que el clima refleja las percepciones de los individuos sobre la misma. No obstante, puede haber diferencias entre cada una de sus ideas respecto a la compañía.

c) El clima a menudo se basa en eventos, reacciones e incidentes entre colaboradores. La cultura depende menos de las situaciones individuales, pero tiende a impulsar la interpretación, el pensamiento y la perspectiva de los eventos que ocurren.

d) La cultura organizacional se preocupa por la macro visión de una empresa. Por el contrario, el clima organizacional está muy interesado en la imagen micro de la misma; es decir, respecto de sus departamentos y áreas.

e) La cultura hace referencia a la ideología, valores y normas reflejados en historias y símbolos de la organización. Buscaríamos pistas sobre la cultura, por ejemplo, en los planes estratégicos de la empresa, como su visión y misión. El clima, por otro lado, se refiere al ambiente psicológico reflejado en las actitudes y percepciones. Sobre dicho aspecto, podríamos buscar indicadores midiendo el nivel de confianza entre colaboradores, o entre gerentes y empleados de primera línea.

Dimensiones del clima organizacional son:

1) Estructura

Representa las relaciones entre las personas y las funciones diseñadas para conseguir los objetivos de la organización. Expresa los límites y posibilidades formales en que se coordinan las actividades para lograr un esfuerzo unificado y establecer la cooperación entre las personas. Es la forma y el procedimiento de actuación de una organización, se caracteriza por el grado de complejidad - diferencias horizontales y verticales - grado de formalismo - estandarización y grado de centralización - concentración de la toma de decisiones. (Ejournal Técnica Administrati, 2019)

2) Responsabilidad (empowerment)

Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente (Real Academia Española, 2019)

3) Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (Goncalvez, 2019)

4) Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. (Didenot, 2010)

5) Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Didenot, 2010)

6) Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (Didenot, 2010)

7) Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. (Didenot, 2010)

8) Conflictos

Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Didenot, 2010)

9) Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (Didenot, 2010)

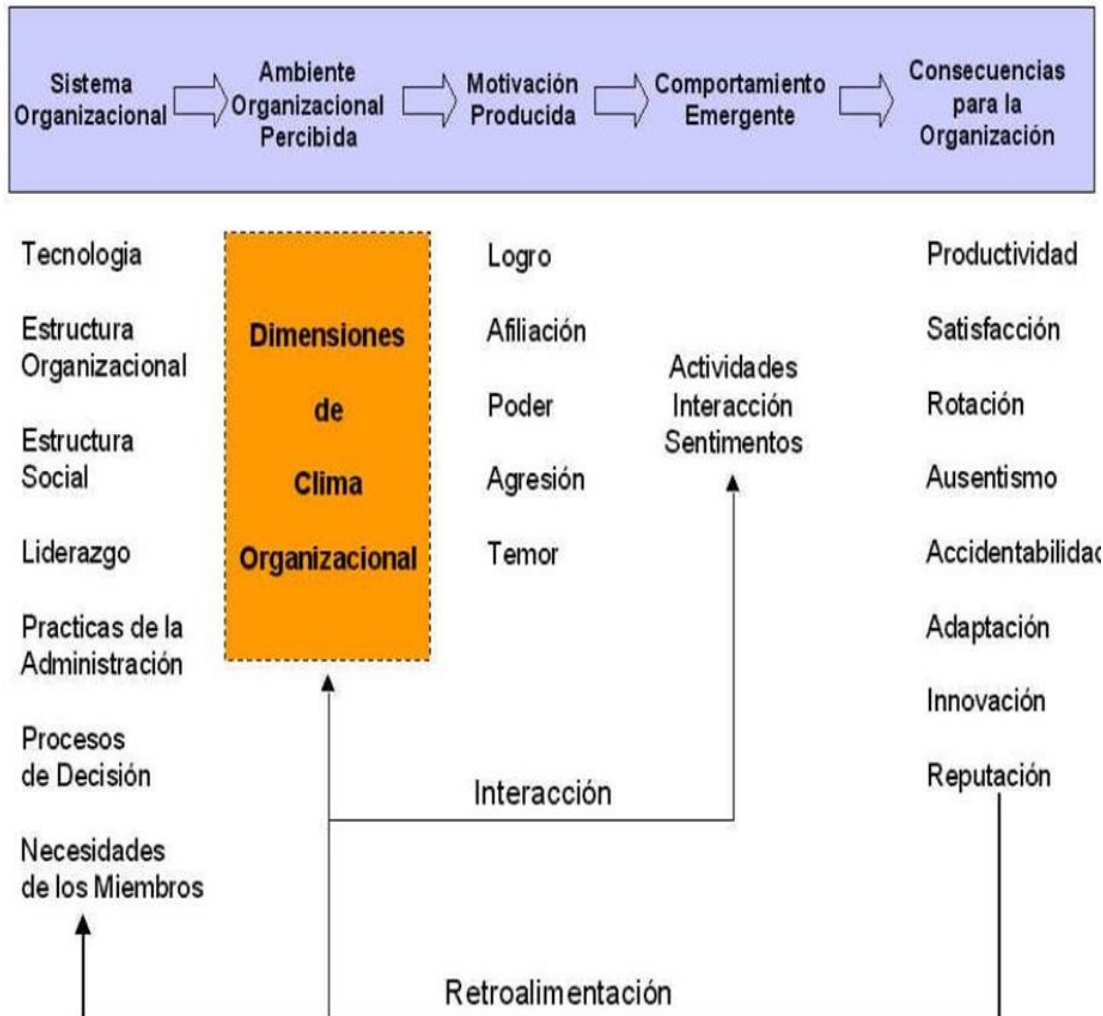
Lo más relevante de este enfoque es que permite obtener, con la aplicación de un cuestionario, una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

El conocer del Clima Organizacional en una empresa permite que el proceso de retroalimentación sobre los determinantes de los comportamientos organizacionales, permita además introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Como se puede apreciar por lo revisado, el clima organizacional hoy resulta trascendente para cualquier empresa o institución en mérito a que condicionará o influenciará los comportamientos que al interior manifiestan los miembros de la misma.

Para mejor comprensión el esquema de los autores, se presenta a continuación:

Figura 1 Esquema de Clima Organizacional



Fuente: (Litwin & Stinger, 1978) citado en (Conexion Esan, 2018)

El clima laboral es uno de los aspectos para una organización trascendentales para determinar los comportamientos del trabajador, su performance, y fundamentalmente su identificación con la misma; y se puede definir: “medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano” (Sánchez, 2010)

En el marco de la definición proporcionada por Sánchez (2010), lo que se manifiesta por parte de los colaboradores, o trabajadores es la satisfacción con la labor que realizan y el lugar en el que lo hacen.

En ese sentido es importante relevar la satisfacción ya que se convierte en base para los determinados comportamientos que manifiestan los colaboradores en la organización.

La definición que se tiene como punto de partida es la que nos ha legado el considerado autor de la “teoría de metas” Edwin Locke que data de 1969.

La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. Según avalan diversos estudios, un trabajador satisfecho puede llegar a hacer hasta un 12% más productivo al mes. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor.

Los planteamientos de Mc. Gregor entre 1906 - 1964 pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de estas producen en las acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene una manera de comportarse y una determinada relación con el trabajo, cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y.

La teoría X manifiesta la naturaleza del hombre en el trabajo, considerando que el hombre por naturaleza es perezoso, trabaja básicamente por dinero, carece de ambición, no se identifica con la organización, es resistente al cambio y carece de aptitudes para el trabajo complejo.

En contraposición con lo anterior, se encuentra la teoría Y, la cual tiene como tarea principal que el gerente cree un clima favorable para el crecimiento y desarrollo de la autonomía, la seguridad de sí mismo y la

actualización personal a través de la confianza y mediante la reducción de la supervisión.

Esta teoría servirá para conocer si el clima organizacional de la Empresa Nacional de Puertos S.A Terminal portuario de Ilo se orienta al tipo X o al tipo Y.

Figura 2: Teoría “X” y “Y” de Douglas Mc Gregor

SUPUESTO DE LA TEORÍA X	SUPUESTOS DE LA TEORÍA Y
1. Trabajan lo menos posible	1. Consideran al trabajo natural como el juego
2. Carecen de ambición	2. Se auto dirigen hacia la consecución de los objetos que se les confían
3. Evitan responsabilidades	3. En ciertas condiciones, buscan responsabilidades
4. Prefieren que los manden	4. Tienen imaginación y creatividad
5. Se resisten a los cambios	5. Sienten motivación y desean perfeccionarse
6. Son crédulos y están mal informados	6. Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensaciones por logros
7. Haría muy poco por la empresa si no fuera por la dirección	7. Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensación por logros, sobre todo reconociendo los méritos

Fuente: **(Chiavenato, 2004)**

Propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959). Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

A) Factores de higiene: los factores higiénicos, expone Herzberg, son aquellos que generan insatisfacción en el trabajo. Entre ellos la supervisión, las políticas y prácticas de gestión de la empresa y el salario.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

B) Factores de motivación: los motivadores, son los que generan compromiso. Por ejemplo, tener tareas desafiantes, ser reconocido por los logros y percibir posibilidades de desarrollo de carrera.

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. (Chiavenato, 2004)

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Los factores higiénicos y los motivadores están separados por un punto neutro en el que no hay insatisfacción, pero tampoco motivación. A partir de este punto, la motivación de los empleados crece a medida que se atiende a las necesidades de logro y crecimiento.

El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo.

Tabla 1 Teoría Higiene/Motivación

Factores higiénicos (Ambiente)	Factores Motivadores (El trabajo en sí)
Salario	Reconocimiento
Calidad de la Supervisión Técnica	Responsabilidad
Condiciones de Trabajo	Posibilidad de desarrollo
Políticas y normas de la empresa	Autorrealización
Relaciones con los superiores	Trabajo Interesante

Fuente: **(Chiavenato, 2004)**

1.2.3 Marco conceptual.

Al analizar el clima laboral se puede entender que este es una función que se da tanto en la interacción de lo planificado (políticas organizacionales), como en lo contingencia o no planeado pero que ocurre espontáneamente. Entre el comportamiento individual y el organizacional, surge como emergencia de fenómeno, el comportamiento grupal.

Según Banegas (2006) existen un grupo de relaciones que se dan entre las personas a nivel intermedio del grupo:

a) Motivación: es la animación del grupo hacia un objetivo común, la motivación hacia el logro de un objetivo, tiene como ver con la satisfacción de necesidades básicas de cada individuo, este ha sido estudiado con amplitud por Abraham Maslow.

b) Liderazgo: es quien dirige las actividades y motiva al grupo a realizarlas, existen varios estilos de liderazgo y forma de fomentarlos, esto se estudia con más detalle en la parte referente a los roles grupos.

c) Cooperación o sinergia: se define como la unión de los esfuerzos del grupo para obtener un fin difícil.

d) Competencia: en este proceso los esfuerzos de los miembros se separan, aunque se dirigen hacia los mismos objetivos, pero por separado. En este caso el objetivo no es difícil, pero si escaso.

e) El conflicto: es el proceso en el que los esfuerzos y también los principios e ideas se separan y se dirigen hacia los propósitos o ideales opuestos. En un principio la lucha puede ser impersonal, tomándose luego en personal y fácilmente se lanzan entre sí reclamos, acusaciones, burlas, chismes, pruebas o aun hasta ataques físicos. Pese a todos estos sucesos el conflicto denota la salud del grupo y un interés en la resolución de los problemas.

f) Acomodación: es cuando los conflictos no se resuelven y ambas partes deciden ignorarlo y entrar en un proceso de diplomacia fría, sin embargo, se ha observado que los conflictos afloran posteriormente afectando el desarrollo del grupo y la organización.

Figura 3 Logotipo de la empresa

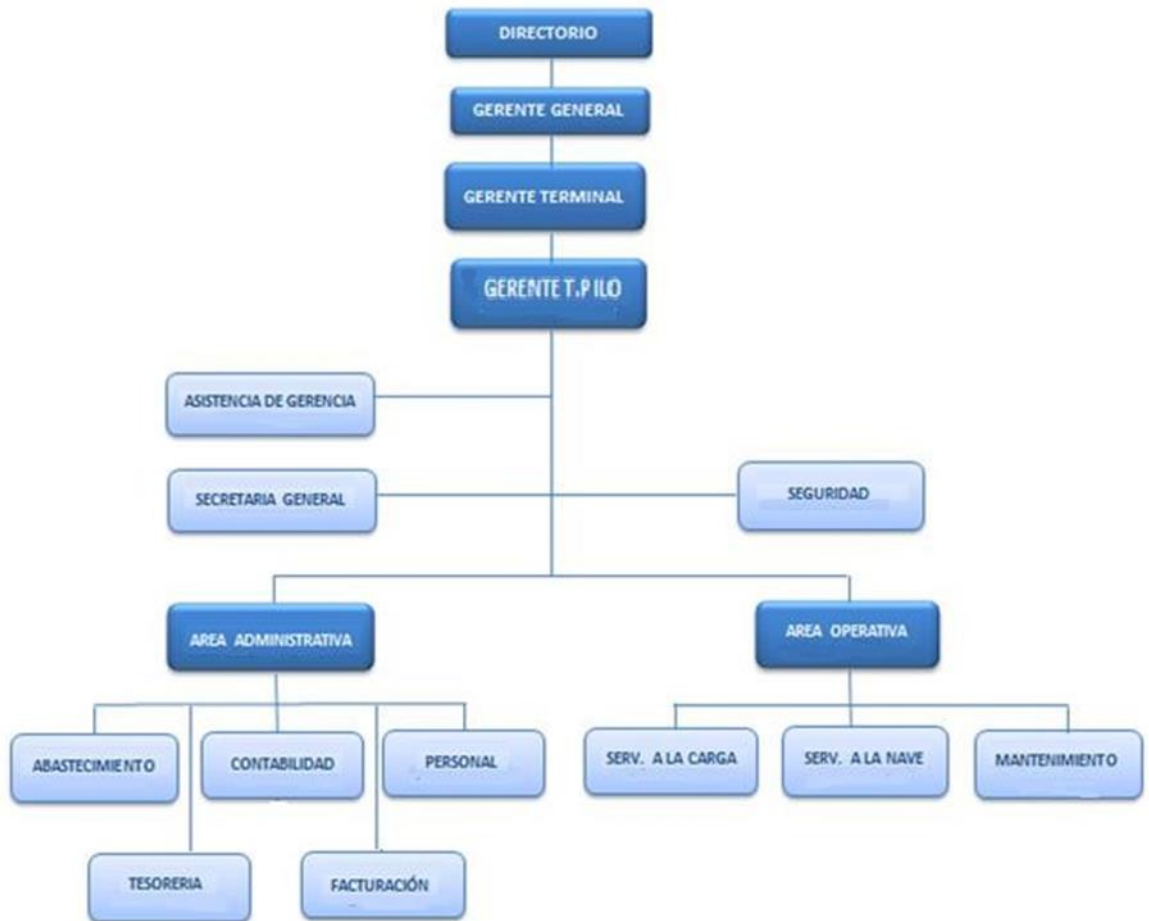


Fuente: **ENAPU S.A. (2018)**

Los principales clientes son:

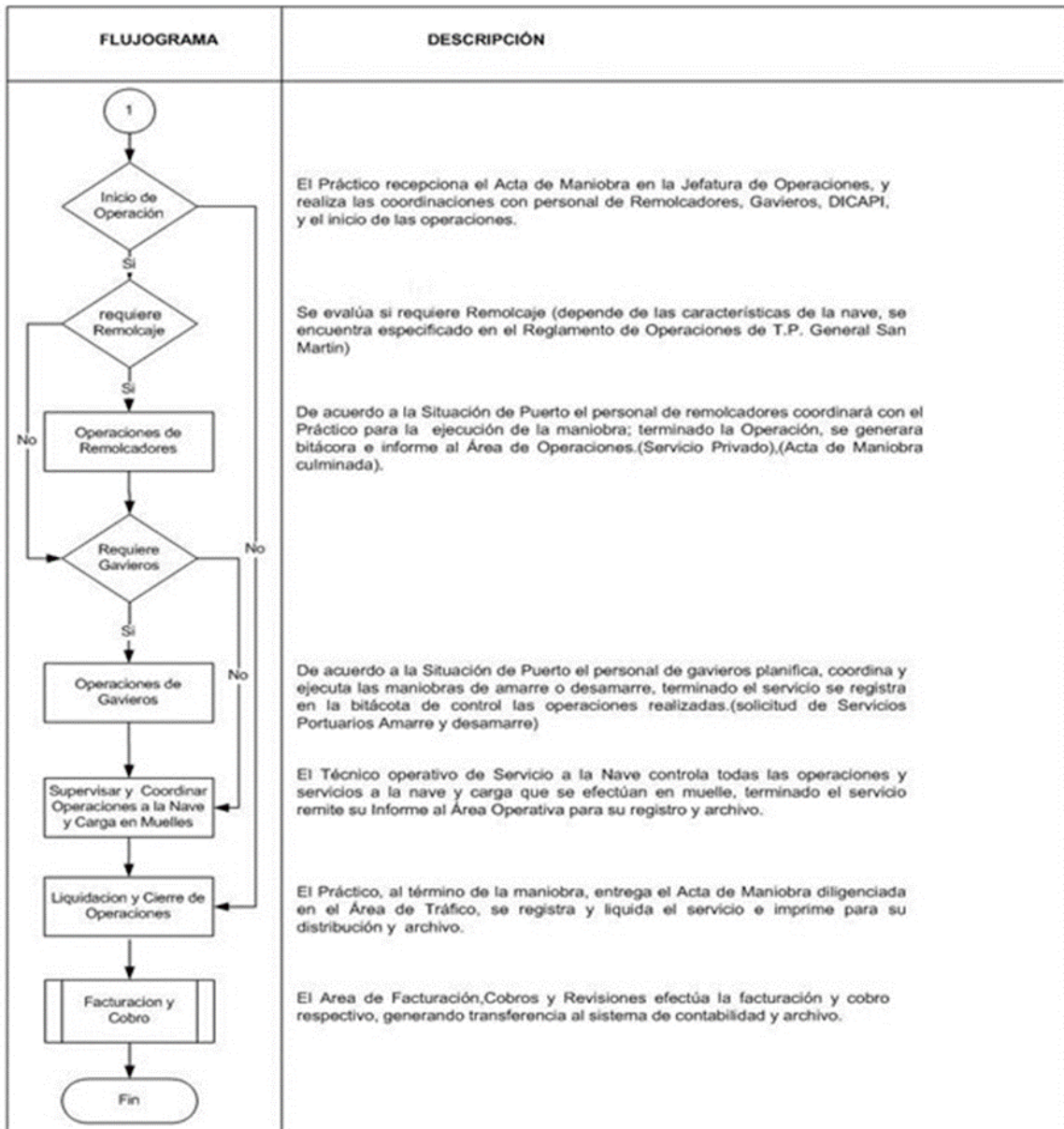
- EXSA S.A
- Southern Peru Copper Corporation
- Corporación ADC S.A.C
- Terminal Internacional Del Sur S.A
- Trabajos Marítimos S.A.
- Cosmos Agencia Marítima S.A.
- Marina De Guerra Del Perú / Capitanía Del Puerto
- Facilidad Portuaria S.A.C
- Agencia Marítima Marko Busonich S.R.L
- Océano Agencia Marítima S.A
- Agencia Ransa S.A
- Agencia De Aduana Ultramar S.A.
- Agencia De Aduana Transoceanic S.A
- Scharff Logística Integrada S.A.
- R & U Servicios Integrales S.A.C
- Administración de Servicios Portuarios BOLIVIA - ASPB
- San Miguel Servicios Logísticos S.R.L
- Agencia De Aduanas Mariño Hnos. S.A.
- Portuaria Pacífico S.R.L
- Transtotal Agencia Maritima S.A.

Figura 4: Terminal Portuario de Ilo, año 2018



Fuente: ENAPU S.A. (2018)

Figura 5: Flujograma de actividades de servicios



Fuente: ENAPU (2018)

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2. 1 Descripción del problema.

Aspectos como el clima laboral, cuáles son las percepciones del personal operativo y el impacto en la satisfacción laboral, se consideran relevantes para una organización en la actualidad.

En las organizaciones se crean unas determinadas situaciones que condicionan el desempeño de las tareas y la consecución de objetivos, y tales situaciones van a estar en todo momento moduladas por las múltiples interacciones que se den entre éstas y las características personales y de grupo de sus miembros, de cuyos resultados dependerá la conducta y eficacia que se logren en el desempeño de las tareas, en consecución de los objetivos.

Los estudios de clima y satisfacción laboral resultan necesarios ya que por una parte propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; conocer cómo se sienten los colaboradores en la empresa ya que constituyen un instrumento de permanente información, y que funciona bajo la premisa de que se generen beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta cómo es la calidad de gestión de la organización.

La principal razón para la propuesta de investigación es aplicar herramientas propias de gestión y con ello demostrar el efecto que produce una adecuada gestión de clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores y de cómo repercute ello en su productividad.

Por ello es necesario mencionar aspectos de la empresa en estudio:

Tabla 2: Datos generales de ENAPU S.A.

Razón social	Empresa Nacional de Puertos S.A.
R.U.C.	20100003199
Tipo de contribuyente	Sociedad Anónima
Dirección del domicilio fiscal	Jr. Matará 104 – Ilo
Central telefónica	053-481215
Actividad comercial:	Servicios portuarios, uso de muelle, transferencia, manipuleo y almacenaje de carga.

Fuente: **(ENAPU, 2018)**

Es una empresa estatal del sector Transportes y Comunicaciones de la actividad empresarial del estado.

Tabla 3: Clasificación Industrial Uniforme

H	Transporte y almacenamiento		
	52	Depósito y actividades de transporte complementarias	
		522	Actividades complementarias de transporte
			5222 Actividades de servicios relacionados con el transporte acuático.

Fuente: **(INEI, 2010)**

La Empresa Nacional de Puertos S.A. (ENAPU S.A.) es una empresa pública constituida como Sociedad Anónima pertenecientes a la actividad empresarial del estado de derecho privado con autonomía jurídica y financiera que ofrece servicios portuarios creados como

organismo público descentralizado del sector Transportes y Comunicaciones, y opera desde el 01 de enero del año 1970.

ENAPU S.A. de conformidad con el Decreto Legislativo N° 098 cumple con la disposición de administrar, operar y mantener los Terminales Portuarios de titularidad del Estado, brindando servicios portuarios de atención a naves y cargas del comercio internacional y de cabotaje.

Figura 6: Ubicación del puerto de Ilo, ENAPU, 2018



Fuente: **(ENAPU, 2018)**

Figura 7: Vista aérea del Terminal Portuario de Ilo.



Fuente: **(ENAPU, 2018)**

2.1.1 La Misión:

“Atender la demanda de servicios portuarios de la Macro Región Sur del Perú a través de la administración, operación y mantenimiento de la infraestructura y equipos de manipuleo y transferencia de carga de manera eficaz, eficiente, confiable, oportuna para servir al desarrollo del comercio e exterior y a la integración territorial; respetando el cuidado del Medio Ambiente. (ENAPU, 2018)

2.1.2 La Visión:

El Terminal Portuario de Ilo, hacia el año 2023, es un terminal que liderará la atención del comercio exterior de la Región Sur del Perú, además de lograr gran participación en la movilización de carga de los países vecinos de Bolivia y oeste de Brasil.

Empresa reestructurada y redimensionada que en alianza con el sector privado brindara servicios portuarios de atención a la nave y carga trabajando con altos estándares de operatividad portuaria, con bajos costos y alta productividad, sustentada en una adecuada infraestructura portuaria y equipamiento moderno apoyada por su principal activo el recurso humano calificado e identificado y comprometido con la empresa.

Figura 8: Vista panorámica de las instalaciones del T.P. Ilo



Fuente: (ENAPU, 2018)

ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, atiende la demanda de servicios portuarios en sus tres líneas de negocio, teniendo ingresos por:

1. Servicio a la nave,
2. Servicios a la carga y
3. Servicios complementarios (almacenaje, alquiler de equipos y zonas)

Es una empresa de servicios portuarios estratégica del engranaje de la logística del comercio internacional y de cabotaje en beneficio del desarrollo de la economía del país, considerando para ello las exigencias y estándares actuales de operatividad portuaria en el comercio exterior.

Se presentan las estadísticas de movimiento de carga y de naves en los distintos puertos que administra la Empresa Nacional de Puertos S.A.:

Tabla 4: Movimiento de Carga (TM) periodo enero - diciembre 2018

Mes	Salaverry*	Ilo	MASP Arica	Iquitos	Chicama	Supe	Huacho	Yurimaguas	Puerto Maldonado	Total
Ene	204,302	23,649	2,442	31,698	0	220	222	19,727	108	282,368
Feb	217,603	20,907	1,866	32,899	0	216	983	14,468	0	288,942
Mar	132,516	29,937	1,959	31,756	0	218	963	14,498	0	211,847
Abr	125,179	15,876	1,911	32,683	0	220	842	14,023	0	190,734
Mayo	255,254	22,446	1,808	29,107	0	285	836	7,470	36	317,242
Jun	193,016	42,494	1,743	16,743	0	212	2,452	6,355	0	263,015
Jul	242,445	11,202	2,551	33,775	0	71	1,148	3,452	0	294,644
Ago	309,664	22,538	2,314	26,411	0	512	189	6,165	0	367,793
Sep	227,843	31,522	3,127	21,700	0	77	309	5,921	0	290,499
Oct	303,866	58,041	4,152	28,830	0	2,285	2,824	5,070	41	405,109
Nov	0	19,326	3,783	25,383	0	964	1,090	5,804	29	56,379
Dic	0	33,585	2,995	25,586	0	1,320	2,513	20,783	0	86,782
Total	2,211,688	331,523	30,651	336,571	0	6,600	14,371	123,736	214	3,055,354

***Entregado en Concesión el 30.10.2018 a la empresa Salaverry Terminal Internacional S.A. Fuente: (ENAPU, 2018)**

Tabla 5: Atención de naves y contenedores periodo enero-diciembre 2018

Mes	Naves (Unidades)		Carga (TM)	Contenedores	
	Alto Bordo	Menores*		Unid.	TEU
Ene	25	712	282,368	424	632
Feb	21	506	288,942	350	489
Mar	19	622	211,847	745	889
Abr	15	838	190,734	783	975
Mayo	22	772	317,242	111	186
Jun	20	742	263,015	829	969
Jul	21	742	294,644	781	991
Ago	26	608	367,793	191	330
Sep	19	458	290,499	1,218	1,401
Oct**	28	869	405,109	1,005	1,290
Nov	1	622	56,379	257	425
Dic	3	928	86,782	260	370
Total	220	8,419	3,055,354	6,954	8,947

*Entregado en Concesión el 30.10.2018 a la empresa Salaverry Terminal Internacional S.A. Fuente: (ENAPU, 2018)

Para una empresa en un escenario global lo importante es contar no sólo con la infraestructura portuaria adecuada y equipo moderno para brindar servicios portuarios de calidad y altos estándares internacionales, sino que es fundamental contar con el recurso humano calificado - principal activo de la empresa sus colaboradores - comprometidos a ofrecer un servicio portuario de calidad, competitivo y seguridad en sus operaciones.

ENAPU S.A, a nivel nacional cuenta con 335 colaboradores en sus diferentes unidades operativas, de los cuales en el terminal portuario de Ilo son:

Tabla 6: Colaboradores del Terminal Portuario de Ilo

Total	Ejecutivos	Técnicos 3.1	Técnicos 3.2	Auxiliares 4.1	Auxiliares 4.2
33	2	1	1	5	24

Fuente: **(ENAPU, 2018)**

La empresa, requiere que sus colaboradores se identifiquen, se comprometan y principalmente trabajen en equipo, con el único objetivo de brindar servicios portuarios de calidad, para lo cual se requiere que el clima organizacional sea el más propicio, que conlleve a la satisfacción laboral, de manera tal que asuman suyos los logros y metas de la empresa, de esta manera será más competitiva ya que se atienden naves comerciales de todas las nacionalidades, con diferentes culturas.

Sin embargo, se ha podido evidenciar que en el terminal portuario de Ilo existen indicios razonables de que el clima laboral no es el más adecuado por los siguientes motivos:

- Se evidencia una falta de participación y compromiso en las diferentes actividades.
- Los trabajadores, a nivel general, no cuentan con iniciativas para presentar proyectos de mejora.
- Se observa que no existe un adecuado trabajo en equipo.
- Se aprecia que algunos de los trabajadores no se sienten identificados con la organización.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1 Problema general

El problema general identificado es el siguiente:

¿Cómo mejorar el clima laboral y la satisfacción laboral en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018?

2.2.2 Problemas específicos

Los problemas específicos son los siguientes:

¿En qué medida el liderazgo de sus supervisores en el trabajo, influye en la satisfacción laboral en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018?

¿Qué comportamiento de interrelación personal tienen entre los colaboradores en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018?

2.3. Objetivos de la investigación.

2.3.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo.

2.3.2 Objetivos específicos

Identificar los principales factores en el liderazgo de sus supervisores en el trabajo, que influye en la satisfacción laboral en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018.

Determinar el comportamiento de relación personal que existe entre los colaboradores en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018.

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018. .

2.4.2 Hipótesis específicas

Se evidencia relación significativa entre el liderazgo de los supervisores en la empresa y la satisfacción laboral de los colaboradores de ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018.

Existe una significativa relación entre los comportamientos de interrelación personal entre los colaboradores en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables:

- Variable independiente (X) Clima organizacional
- Variable dependiente (Y) Satisfacción laboral

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables:

Clima organizacional:

El medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato, 2004)

Satisfacción laboral:

Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins & Judge, 2017).

2.5.3. Interrelación de las variables

Tabla 6 variables, indicadores e índices

Variable de estudio	Indicadores	Índices
Clima Organizacional	1. Integración de Personal.	1.1 Reconocimiento de logros. 1.2 Trato entre superiores y subordinados 1.3 Trato entre colaboradores.
	2. Liderazgo de supervisores	2.1 Trato de jefes a los colaboradores 2.2 Percepción de la satisfacción de
Satisfacción laboral	3. Identificación organizacional	3.1 Conocimiento de visión, misión, valores. 3.2 Cumplimiento de normatividad
	4. Trabajo en equipo.	4.1 Responsabilidad en el trabajo en equipo. 4.2 Necesidad de plan de mejora

Fuente: la autora.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo

La presente es una investigación descriptiva, conforme a los conceptos. Igualmente se advierte que es un estudio que busca identificar la relación existente entre el clima y la satisfacción laboral en un terminal portuario, lo que permitirá conocer las variables que influyen en el clima organizacional de la empresa. Así mismo se analizarán los factores que están provocando que el clima organizacional se vea desequilibrado.

3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño es descriptivo, tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objeto, una o, generalmente más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos.

Diseño metodológico, el desarrollo de este trabajo se basa en un método de comunicación directa con los trabajadores operativos de la empresa, por medio de una encuesta (Anexo 01) y con la ayuda del personal.

Se analizó los resultados arrojados teniendo a favor un alto grado de satisfacción donde también se perciben fortalezas y debilidades que tiene la empresa en el clima organizacional, con el fin de llevar a cabo un plan de mejoramiento que permita una estabilidad dentro de la empresa y sus empleados en el campo laboral.

3.3 Población y muestra

3.2.1 Población

Actualmente en la empresa ENAPU S.A. - terminal portuario de Ilo el número de trabajadores Operativos es de 17, bajo la modalidad de contrato a plazo indeterminado.

3.2.2 Muestra.

Se tomó como muestra a todos los Trabajadores Operativos que son un promedio 13 trabajadores en el Terminal Portuario.

3.3 Técnicas instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Con respecto al análisis de los datos, para la elaboración de las consideraciones a presentar, producto de la investigación sobre el clima organizacional, atendiendo al criterio del grado de control que se tiene sobre las variables, se utilizó la técnica: descriptiva y analítica.

La técnica descriptiva, se enfocó en la observación de campo, cuyo objetivo principal fue identificar las irregularidades del Clima Organizacional, dentro de las instalaciones del terminal portuario ENAPU S.A; con la finalidad de obtener información pertinente, que ayudaría a la elaboración de la propuesta.

Se utilizó la técnica analítica, debido a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, que consistió en la interpretación de los resultados de cada interrogante realizada a los trabajadores, determinando de esta manera las variables críticas o que se necesitan mejorar.

En tal sentido, el análisis cualitativo se realizó de acuerdo a la información recolectada, de las encuestas aplicadas a 13 trabajadores operativos de ENAPU S.A. del Terminal Portuario de Ilo.

Para procesar la información se elaboró una sola matriz de datos, para facilitar la interpretación de los resultados obtenidos en cada pregunta del cuestionario, para determinar las deficiencias que necesitan mejorar.

3.3.2. Instrumento de recolección de datos.

Para analizar y procesar la información se tabuló manualmente y se elaboró unos cuadros. Para la calificación del cuestionario por parte de los encuestados se utilizó una escala tipo Likert, empleando los siguientes valores para la respuesta o calificación de las preguntas:

- Número 1. Totalmente desacuerdo
- Número 2. En desacuerdo
- Número 3. Indiferente
- Número 4. De acuerdo
- Número 5. Totalmente de acuerdo

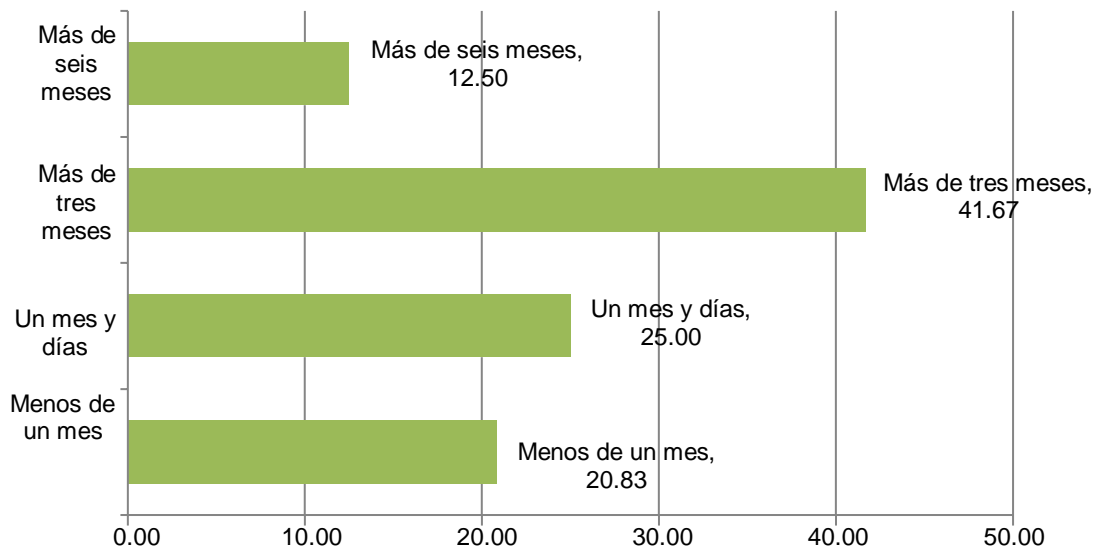
El análisis cualitativo se realizó de acuerdo a la información recolectada, de las encuestas aplicadas a 13 trabajadores operativos de ENAPU S.A. del Terminal Portuario de Ilo.

CAPITULO IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de acopio de datos, que fue la encuesta realizada, a los trabajadores portuarios, y se muestra en gráficos en el número de orden de las preguntas del cuestionario.

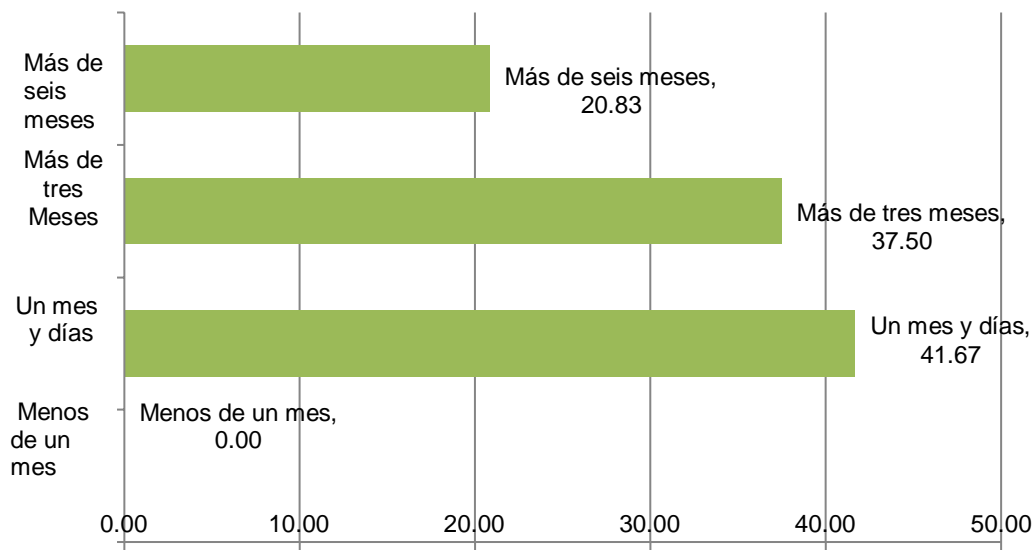
4.1 Antigüedad como trabajadores

Gráfico 1: Tiempo de labor en ENAPU S.A.



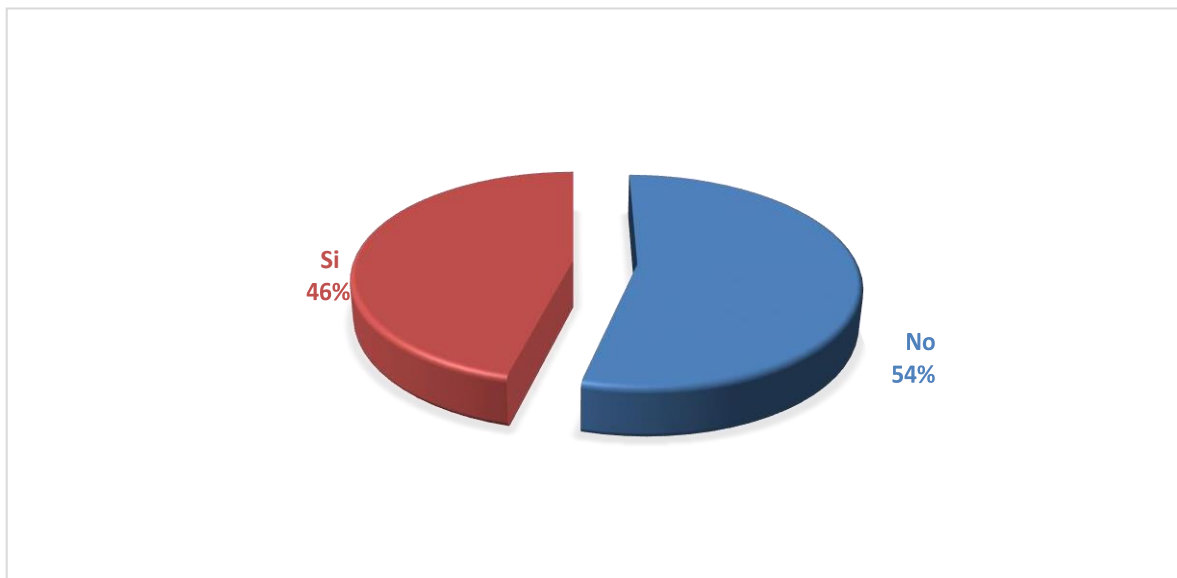
Sobre el tiempo que laboran en el puerto, se aprecia que un 41.67% tienen más de tres meses, 12.5% seis meses, 25% un mes y algunos días, y 20.83% cuentan menos de un mes.

Grafico 2: Tiempo de trabajo que tiene en el puesto que actualmente ocupa en ENAPU S.A.



El tiempo que laboran en el puesto a través de la empresa, se aprecia que un 41.67% tiene un mes y días, 37.5 más de tres meses, 20.83 % más de seis meses.

Grafico 3. Contrato a tiempo determinado.



Un 54% son los que no cuentan con un contrato de trabajo, y 46% sí.

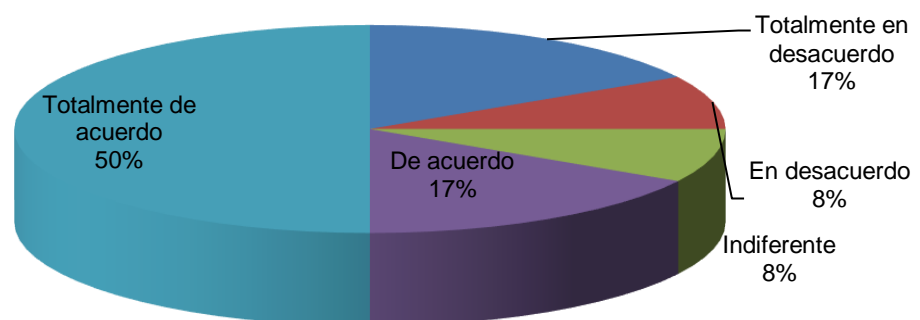
4.2 Conociendo el plan estratégico.

Grafico 4: Conocimiento el plan estratégico de ENAPU S.A.



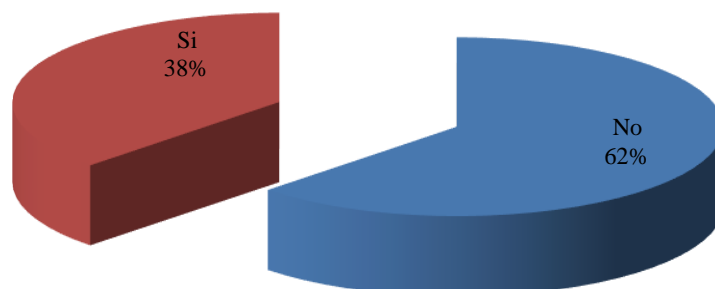
Los trabajadores encuestados respondieron que no conocían el plan estratégico de Enapu, en 46%, mientras que un 54% si tenían conocimiento de éste.

Grafico 5: La capacitación sobre la cultura organizacional le permite conocer la visión, la misión y valores de ENAPU S.A.



A la pregunta sobre capacitación y relación con el conocimiento de la visión, misión y valores de la empresa, los encuestados respondieron 50% totalmente de acuerdo, 17% de acuerdo, indiferente 8%, y totalmente en desacuerdo 17%.

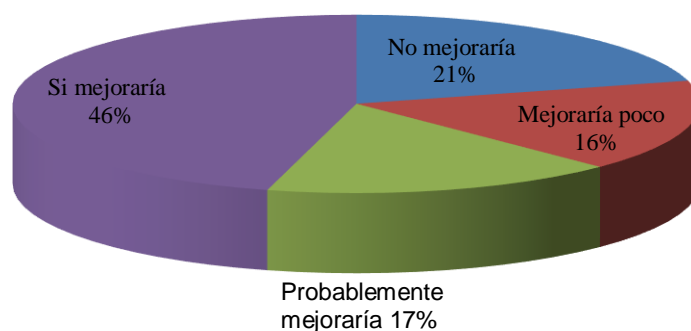
Grafico 6: Participó en la formulación de objetivos



A la consulta sobre su participación en la formulación de los objetivos de ENAPU S.A., 62%, respondieron negativamente, mientras 38% respondieron de manera afirmativa.

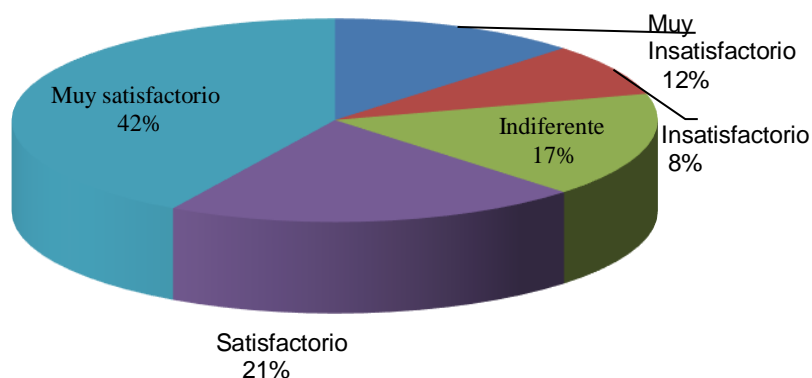
4.3 Integración, cultura organizacional, satisfacción en el trabajo

Grafico 7: Usted cree que una mayor integración y trabajo en equipo podría mejorar el desarrollo del cumplimiento de objetivos de los trabajadores



Sobre la mejor en la integración y trabajo en equipo de los trabajadores que implicaría el cumplimiento de objetivos, los trabajadores encuestados respondieron en un 46% que, si mejoraría, 17% que mejoraría, 16% que mejoraría poco, y 21% no mejoraría.

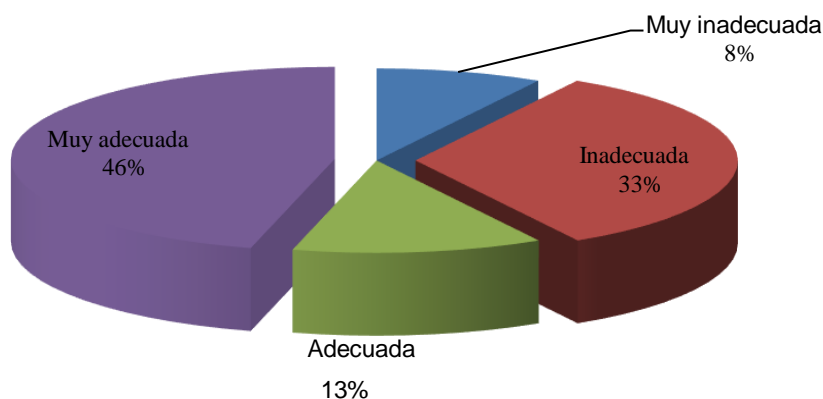
Grafico 8: grado de satisfacción con su trabajo y las labores que realiza



Sobre el grado de satisfacción con su trabajo y las labores que realizan, un 42% señaló muy satisfactorio, 21% satisfactorio, 17% indiferente, 8% insatisfactorio, y 12% muy insatisfactorio.

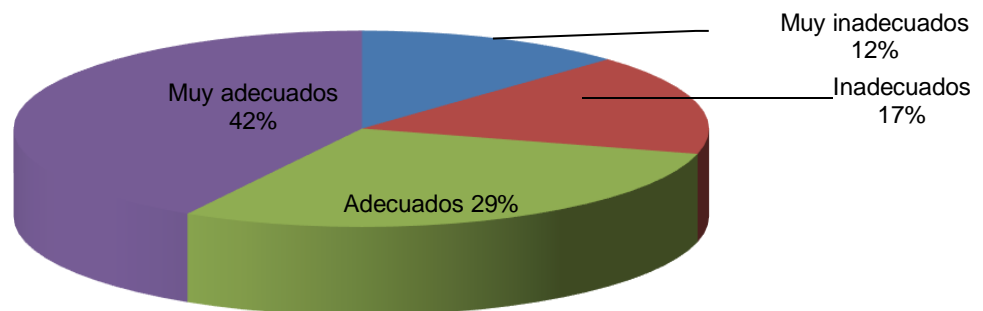
4.4 Infraestructura, materiales para el trabajo

Grafico 9: La infraestructura, maquinaria y herramientas con las que desarrolla su actividad laboral y donde trabaja la considera



La infraestructura y maquinaria para desarrollar su actividad laboral, la consideran 46% muy adecuada, 13% adecuada, 33% inadecuada, 8% muy inadecuada.

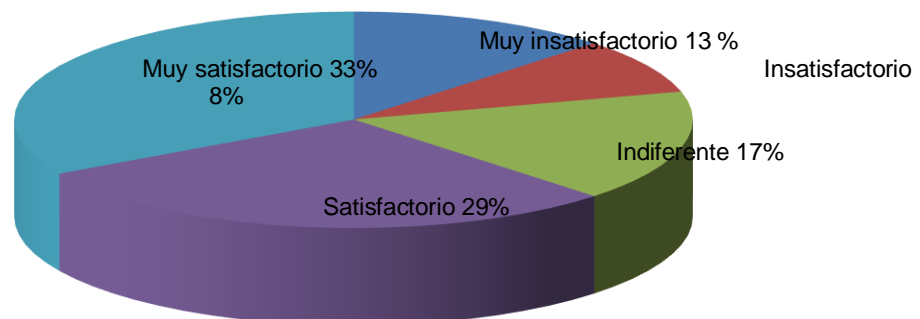
Grafica 10: La disposición de materiales con los que cuenta para su trabajo y labor diaria son:



Sobre los materiales para su trabajo, lo consideran 42% muy adecuados, 29% adecuados, 17% inadecuados, y 12% muy inadecuados.

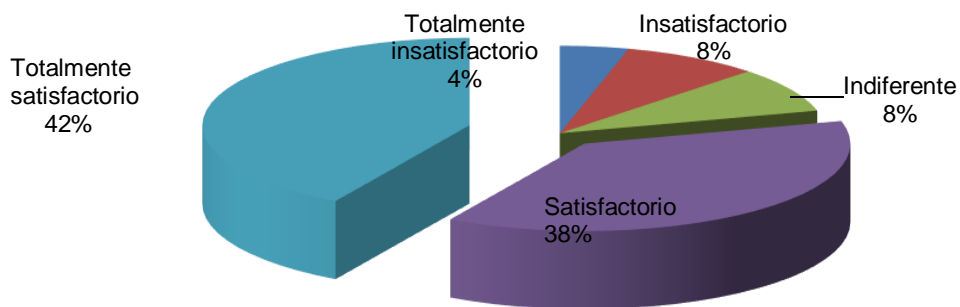
4.5 Talleres instrucción, experiencia de trabajo

Grafica 11: La formación, instrucción y/o capacitación que ha recibido o recibe la percibe como:



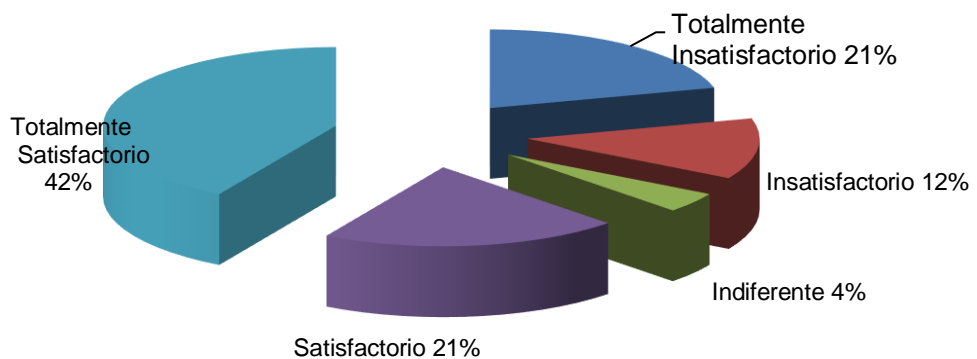
La percepción sobre la instrucción, los trabajadores respondieron 33% muy satisfactorio, 29% satisfactorio, a un 17% le es indiferente, insatisfactorio 8%, y 13% muy insatisfactorio.

Grafica 12: Considera su experiencia sobre el trabajo que realiza.



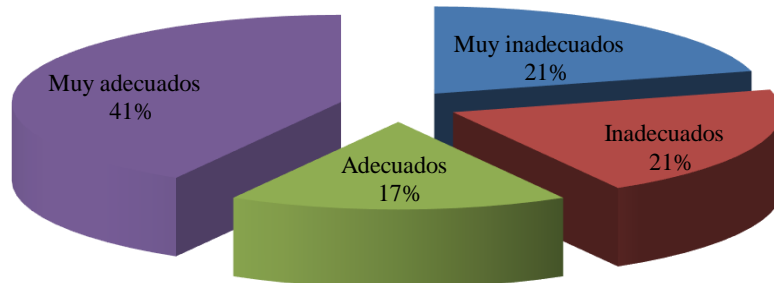
La experiencia sobre su trabajo la consideran totalmente satisfactoria en un 42%, satisfactoria en 38%, indiferente 8%, insatisfactoria 8% y 4% totalmente insatisfactoria.

Grafica 13: El jefe, considera su trabajo y su cumplimiento de objetivos



Sobre su jefe su trabajo y el cumplimiento de objetivos, respondieron como totalmente satisfactorio un 42%, satisfactorio 21%, indiferente 4%, insatisfactorio 12%, totalmente insatisfactorio 21%.

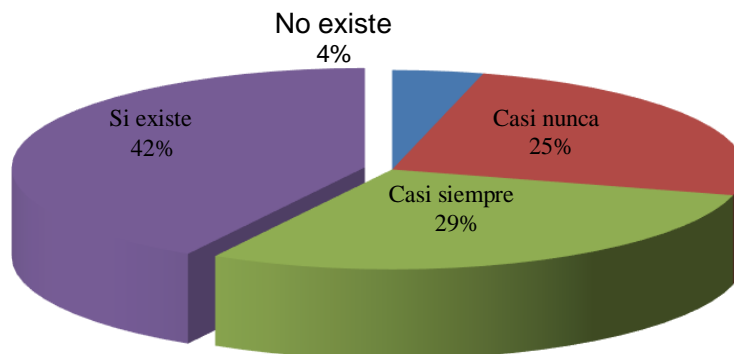
Grafica 14: En general usted cree que los talleres y capacitaciones que realizan en ENAPU S.A. son las adecuadas para un mejor desempeño en su trabajo



Los talleres y capacitaciones para el mejor desempeño los trabajadores la consideran 41% muy adecuados, 17% adecuados, 21% inadecuados, 21% muy inadecuados.

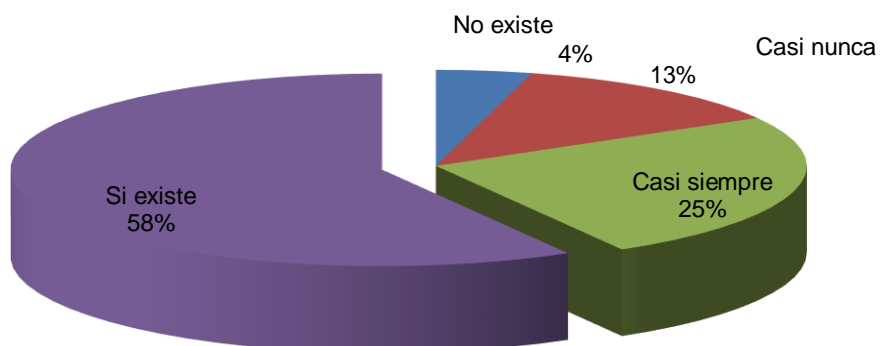
4.6 Incentivos y desempeño y metas

Grafica 15: Política de incentivos al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo



Sobre la percepción de existencia de una política de incentivos al esfuerzo, los trabajadores consideran que, si existe en un 42%, casi siempre 29%, casi nunca 25%, no existe 4%

Grafica 16: política de incentivos al esfuerzo por logro de sus metas.



Sobre una política de incentivos al logro de metas, 58% señala que, si existe, 25% casi siempre, 13% casi nunca, 4% no existe.

CAPITULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los resultados indican las variables que se han querido investigar como son el Clima Organizacional, y la satisfacción laboral dos aspectos que van relacionados a verificar la base humana para la mejor performance de una organización.

Las preguntas iniciales que indagan el tiempo que vienen laborando los trabajadores en actividades portuarias, denota la formalidad y otro aspecto, que la realidad nos indica como es el hecho de que las operaciones en el Puerto de Ilo, hayan sido concesionadas y sea una empresa privada la que opera el quehacer de las operaciones portuarias de Ilo, a pesar de que de acuerdo al gráfico de la pregunta 3 indica un 46%, que responde tener contrato a tiempo determinado, en esa misma orientación un 41.67 solo tiene un mes y días, como trabajador portuario, que no necesariamente labora para Enapu.

Un instrumento de gestión como es el Plan estratégico, que logra crear las bases para una cultura organizacional, es la clave por ello al preguntar a los trabajadores sobre su conocimiento, nos denota un 54% que señala conocerlo, frente a un 46% que indica lo contrario, se corrobora que comprenden la importancia de este al contestar conocer la misión, visión y valores, con un 50% en total acuerdo y un 17% que responde de acuerdo, y sólo un 17% en total desacuerdo.

En cuanto a los objetivos, si bien es cierto que un 64%, indica no haber participado en su formulación (gráfico de la pregunta 6), responde que la integración del personal logra mejorar el desempeño para el cumplimiento de los mismos 46% si mejoraría, (gráfico de la pregunta 7), que es uno de los indicadores de la variable clima organizacional como se ha planteado.

La satisfacción en el trabajo realizado se expresa en un 42% y un 21% de total satisfacción y satisfacción, frente a muy insatisfactorio de 12%.

La infraestructura y los materiales también son reconocidos como los más adecuados para su labor, los gráficos de las preguntas 9 y 10 así lo demuestran pasando del 40% la expresión de que son adecuados.

En cuanto al jefe la percepción es positiva, que señala un trato adecuado por parte de los superiores, al responder que perciben que hay una total satisfacción por parte del jefe y el cumplimiento de objetivos, en un 42%, totalmente satisfecho y 21% satisfecho.

El reconocimiento al esfuerzo a través de una política de incentivos, como parte de buena práctica de gestión y parte de lo que es otro de los índices de las variables, que se investigaron como es el reconocimiento a logro, los trabajadores lo perciben positivamente también.

5.2. Conclusiones

La variable Clima Organizacional investigada, sobre los índices de integración de Personal y liderazgo de supervisores se percibe, como positiva, es la base para el compromiso de los trabajadores.

Se observa que la capacitación, los talleres, y la participación de los trabajadores, se muestran satisfechos, y motivados por ser miembros activos de dichos eventos, que fortalecen el mismo trato entre colaboradores.

La supervisión por parte de los jefes se percibe también positiva, en ese sentido el índice de trato entre supervisores y subordinados, es buena, y se centra en el cumplimiento de objetivos.

El conocimiento de la visión, misión y valores fortalece la cultura organizacional, y es también un elemento motivador, y al cumplir los objetivos un elemento de satisfacción laboral para los mismos trabajadores.

La política de incentivos que perciben los trabajadores logra un doble efecto, como elemento motivador que propicia un buen clima organizacional, y como elemento de satisfacción al lograr las metas y objetivos.

5.3. Recomendaciones

- a) Se recomienda y se hace necesario mantener y propiciar la integración del personal, que es positiva ya que fortalece la interacción y clima organizacional de los colaboradores de ENAPU.
- b) Se hace necesario formular un plan de mejora, porque a pesar de contar con personal que en su gran mayoría tienen sólo meses de trabajo bajo contrato, se sienten identificados con la labor que realizan y de pertenecer a la organización portuaria.
- c) Los programas de capacitación y talleres, deben ser permanentes, logran que doble efecto integrar al personal, y que este conozca claramente la función que tiene que desarrollar con el propósito de cumplir sus objetivos y metas.
- d) Debe formularse claramente la política de incentivos que propiciaría que no exista respuesta negativa o de no conocimiento respecto de esta, y que sirve de elemento motivador, y de factor de desempeño.

Referencias bibliográficas

Anon., s.f. s.l.:s.n.

Araujo, V. P. & Caballero, D. I. C. E. C., 2017. *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en las empresas castañeras de Puerto Maldonado, 2016*, Puerto Maldonado: Repositorio de la Universidad Peruana La Unión.

Chiavenato, I., 2004. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Conexión Esan, 2015. *Nueve-dimensiones-clima-organizacional, apuntes empresariales*. [En línea] Available at <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>

Conexion Esan, 2018. *Cual es la diferencia entre clima y cultura organizacional; apuntes empresariales*. [En línea] Available at: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/cual-es-la-diferencia-entre-clima-y-cultura-organizacional/>

Del Mazo, S. M. A., 2018. *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los operarios de la división de transportes del puerto del callao, 2018*, Lima: Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola.

Departamento administrativo de la función pública, 2001. *Clima organizacional*.

Colombia: Departamento administrativo de la función pública.

Didenot, S., 2010. *Administración de Recursos Humanos*. [En línea] Available at: <http://administracionuna.blogspot.com/2010/04/clima-organizacional.html>

[Último acceso: 08 octubre 2019].

- Edel, N. R., García, S. A. & Casiano, B. R., 2007. *Clima y compromiso organizacional*. Mexico: eumed.net libros.
- Ejournal Técnica Administrati, 2019. *Glosario de términos de administración*. [En línea]
Available at:
http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_administracion/glosario_administracion.htm
[Último acceso: 18 noviembre 2019].
- ENAPU, 2018. *Memoria Insititucional ENAPU S.A.*. Lima: Publicaciones ENAPU S.A..
- Erez, M. & Earley, P. C., 1993. *Culture self identity and Work*. New York: Oxford University Press.
- Espejo, R. M., 2014. *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura junín, 2014*, Huancayo: Repositorio Universidad Peruana los Andes.
- Furhan, A., 2001. *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press.
- García Viamontes, D. ., e. C. a. I. C. S. j. 2., 2010. *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. [En línea]
Available at: www.eumed.net/rev/cccss/09/dqv.htm
- Goncalvez, A., 2019. *Dimensiones del Clima Organizacional*. [En línea] Available at:
<https://sites.google.com/site/nuevadmon/desarrollo-organizacional-do/clima-organizacional/modelo-de-litwin-y-stinger-sobre-clima-organizacional>
[Último acceso: 12 octubre 2019].
- INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2013. *Clasificación de Actividades Económicas de Costa Rica*. San José, C.R.: Instituto Nacional de Estadística y Censos.. 1. ed..
- INEI, 2010. *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU Revisión 4)*. 1ra ed. Lim: Instituto

Nacional de Estadística e Informática.

Litwin, G. & Stinger, R., 1978. *The influence of organizational climate on human motivation*. Michigan: Foundation for Research on Human Behavior.

Quispe, A. N., 2015. *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac Andahuaylas, 2015*, Andahuaylas: Repositorio de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Real Academia Española, 2019. *Diccionario de la lengua española*. [En línea] Available at: <https://dle.rae.es/responsabilidad> [Último acceso: 02 diciembre 2019].

Robbins, S. P. & Judge, T. A., 2017. *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hispanoamericana.

Sánchez, L., 2010. *¿Qué es el clima laboral?*. [En línea] Available at: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>

Tagiuri, R. & Litwin, G., 1968. *Organizational Climate: Explorations of a Concept*. Boston: Harvard. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.

ANEXOS

Anexo N° 01 Instrumento de recolección de datos

Instrucciones: El estudio de los sectores empresariales, promueve la mejora de gestión, y la productividad. La investigación propone indagar aspectos del clima organizacional y la satisfacción laboral, por ello, agradecemos a usted responder a las siguientes interrogantes u opiniones.

Marque con una "X" la alternativa que considere correcta

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en ENAPU S.A.?

- a. Menos de un mes 1
- b. Un mes y días 2
- d. Más de tres meses 3
- e. Más de seis meses 4

2. ¿Qué tiempo de trabajo tiene en el puesto que actualmente ocupa en ENAPU SA?

- a. Menos de un mes 1
- b. Un mes y días 2
- d. Más de tres meses 3
- e. Más de seis meses 4

3. ¿Tiene un contrato a tiempo determinado?

- a. No 1
- b. Si 2

4. ¿Le ha sido puesto en conocimiento el plan estratégico de ENAPU S.A.?

- | | | |
|-------|--------------------------|---|
| a. No | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. Si | <input type="checkbox"/> | 2 |

5. ¿La capacitación sobre la cultura organizacional que le permite conocer la visión, la misión y valores de ENAPU S.A. ha sido adecuada?

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------|---|
| a. Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> | 1 |
| c. En desacuerdo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| d. Indiferente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| e. De acuerdo | <input type="checkbox"/> | 4 |
| f. Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | 5 |

6. ¿Ha participado en la formulación de objetivos?

- | | | |
|-------|--------------------------|---|
| a. No | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. Si | <input type="checkbox"/> | 2 |

7. ¿Usted cree que una mayor integración y trabajo en equipo podría mejorar el desarrollo del cumplimiento de objetivos de los trabajadores?

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|---|
| a. No mejoraría | <input type="checkbox"/> | 1 |
| c. Mejoraría poco | <input type="checkbox"/> | 2 |
| d. Probablemente mejoraría | <input type="checkbox"/> | 3 |
| e. Si mejoraría | <input type="checkbox"/> | 4 |

8. ¿Cómo considera su grado de satisfacción con su trabajo y las labores que realiza?

- a. Muy insatisfactorio 1
- b. Insatisfactorio 2
- c. Indiferente 3
- d. Satisfactorio 4
- e. Muy satisfactorio 5

9. La infraestructura, maquinaria y herramientas con las que desarrolla su actividad laboral y donde trabaja la considera:

- a. Muy inadecuada 1
- b. Inadecuada 2
- c. Adecuada 3
- d. Muy adecuada 4

10. La disposición de materiales con los que cuenta para su trabajo y labor diaria son:

- a. Muy inadecuados 1
- b. Inadecuados 2
- c. Adecuados 3
- d. Muy adecuados 4

11. La formación, instrucción y/o capacitación que ha recibido o recibe la percibe como:

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| a. Muy insatisfactorio | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. Insatisfactorio | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c. Indiferente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| c. Satisfactorio | <input type="checkbox"/> | 4 |
| d. Muy satisfactorio | <input type="checkbox"/> | 5 |

12. Considera su experiencia sobre el trabajo que realiza:

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| a. Totalmente insatisfactorio | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. Insatisfactorio | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c. Indiferente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| d. Satisfactorio | <input type="checkbox"/> | 4 |
| e. Totalmente satisfactorio | <input type="checkbox"/> | 5 |

13. El jefe, considera su trabajo y su cumplimiento de objetivos:

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| a. Totalmente insatisfactorio | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b. Insatisfactorio | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c. Indiferente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| c. Satisfactorio | <input type="checkbox"/> | 4 |
| d. Totalmente satisfactorio | <input type="checkbox"/> | 5 |

14. En general usted cree que los talleres y capacitaciones que realizan en ENAPU S.A. son las adecuadas para un mejor desempeño en su trabajo:

- a. Muy inadecuados 1
- b. Inadecuados 2
- c. Adecuados 3
- d. Muy adecuados 4

15. ¿Existe una política de incentivos al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo?

- a. No existe 1
- c. Casi nunca 2
- d. Casi siempre 3
- e. Si existe 4

16. ¿Existe una política de incentivos al esfuerzo por logro de sus metas?

- a. No existe 1
- c. Casi nunca 2
- d. Casi siempre 3
- e. Si existe 4

Anexo Nº 02: Matriz de Consistencia

Título: “Mejoramiento de clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Índices	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo mejorar el clima laboral y la satisfacción laboral en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿En qué medida el liderazgo de sus supervisores en el trabajo, influye en la satisfacción laboral en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018?</p> <p>b. ¿Qué comportamiento de interrelación personal tienen entre los colaboradores en la empresa ENAPU S.A.</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en de los trabajadores en ENAPU S.A. Terminal Portuario de Ilo.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Identificar los principales factores en el liderazgo de sus supervisores en el trabajo, que influye en la satisfacción laboral en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018.</p> <p>b. Determinar el comportamiento de relación personal tienen entre los</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de ENAPU S.A. Terminal Portuario de Ilo, 2018.</p> <p>Hipótesis Especificas H_a : Se evidencia relación significativa entre el liderazgo de clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de ENAPU S.A. Terminal Portuario de Ilo, 2018 H_o : Existe una significativa relación entre</p>	<p>Variable independent e: Clima Organizacion al</p> <p>Variable dependient e: Satisfacció n laboral</p>	<p>1. Integración de Personal. 2. Liderazgo de supervisores 3. Identificación Organizacional 4. Trabajo en equipo.</p>	<p>1.1. Reconocimiento de logros. 1.2.Trato entres superiores y subordinados 1.3.Trato entre colaboradores. 1.4.Trato a los colaboradores 1.5. Percepción de la satisfacción de los colaboradores. 1.6.Conocimiento de visión, misión, valores. 1.7.Cumplimiento de normatividad 1.8. Responsabilidad en el trabajo en equipo. 1.9 Necesidad de plan de mejora:</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Explicativo</p> <p>Método: Teórico Inductivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental- Transversal- Causal</p> <p>Población y Muestra</p>

terminal portuario de Ilo, 2018?	colaboradores en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018.	los comportamientos de interrelación personal entre los colaboradores en la empresa ENAPU S.A. terminal portuario de Ilo, 2018.				
----------------------------------	---	---	--	--	--	--

Fuente: la autora

