

UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

INFORME FINAL

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION
LABORAL EN LA EMPRESA LORETO CARGO SRL., DE IQUITOS EN EL AÑO
2013”.**

**KLING VASQUEZ, GRACE ASTRID
RÍOS PEREA, REYNA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**IQUITOS – PERÚ
2014**

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar.

A mi madre Rely que gracias a ella he concluido mi carrera profesional, para así lograr todas mis metas planteadas en mi vida personal y profesional, con profundo amor.

A mi hermano Alex, que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo.

Reyna

A Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante.

A mis padres Walter y Marisol, por su apoyo, consejo, comprensión y amor en los momentos difíciles.

A todos mis familiares, que se encuentran presente en cada momento de mi vida.

Grace Astrid

AGRADECIMIENTO

A los catedráticos de la Universidad Científica del Perú, que con las enseñanzas y consejos que imparten nos forman como profesionales y personas dignas de la sociedad.

Al secretario general de la Facultad de negocios Mgr. Carlos Santander Brunner, por su apoyo incondicional para el trámite de la sustentación de la tesis.

A las personas que hicieron posible el trabajo de investigación, por su orientación en la elaboración del presente estudio.

Las Autoras.

FACULTAD DE NEGOCIOS
ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las 9:00 horas del día 06 del mes de Febrero del año 2018, se reunieron en el aula B-210 de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán	Presidente
Lic. RR.HH. Salvador Calderón Ferreira	Miembro
Lic. Adm. Carlos Santander Brunett	Miembro

Para evaluar la sustentación de las Bachilleres:

REYNA RIOS PEREA
GRACE ASTRID KLING VÁSQUEZ

En la modalidad de **INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado **"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA LORETO CSRGO S.R.L. EN EL AÑO 2012"**.

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

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	3	3	3	3
B) Calidad de redacción	3	3	3	3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	4	4	4	4
D) Calidad de respuestas	3	3	3	3
E) Uso de terminología especializada	3	3	3	3
Calificación Final				16
Calificación final (en letras)				Dieciséis

Legenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

El Jurado considera Aprobado la sustentación.

Presidente: _____

Miembro: _____

Miembro: _____

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
APROBACIÓN.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE CUADROS.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	09
ABSTRAC.....	10
1. INTRODUCCION.....	11
1.1 Antecedentes de estudio.....	11
1.2. Bases Teóricas.....	15
1.2.1. Clima organizacional.....	15
1.2.2. Satisfacción laboral.....	23
1.3. Marco conceptual.....	32
1.4. Justificación e importancia.....	33
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	35
2.1. Descripción del problema.....	35
2.2. Formulación del problema de investigación.....	36
2.2.1. Problema general.....	36
2.2.2. Problema específico.....	36
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. Objetivo general	37
3.2. Objetivo específicos.....	37
4. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	38
4.1. Hipótesis.....	38
4.1.1 Hipótesis general.....	38
4.2.2 Hipótesis derivadas.....	38

4.2. Variables.....	38
4.2.1. Identificación de variables.....	38
4.2.2. Clasificación de variables e indicadores.....	39
5. METODOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
5.1. Tipo de investigación.....	41
5.2. Nivel de investigación.....	41
5.3. Diseño de la investigación.....	41
5.4. Método de recolección de datos.....	41
5.5. Población y muestra de investigación.....	41
5.5.1. Población.....	41
5.5.2. Muestra.....	42
5.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	42
5.6.1. Técnicas.....	42
5.6.2. Instrumentos.....	42
5.6.3. Procedimientos de recolección de datos.....	42
5.6.4. Procesamiento de la información.....	42
6. RESULTADOS	43
7. DISCUSION.....	53
8. CONCLUSIONES.....	55
9. RECOMENDACIONES.....	56
10. BIBLIOGRAFÍA.....	57
11. ANEXOS.....	60
Anexo 1. Cuestionario de encuesta.....	61
Anexo 2. Matriz de estudio.....	64

ÍNDICE DE CUADROS

DESCRIPCIÓN	Pág.
Cuadro N°01: Conflicto del Clima Organizacional.....	43
Cuadro N° 02: Motivación.....	44
Cuadro N° 03: La Equidad.....	45
Cuadro N° 04: La Percepción.....	46
Cuadro N° 05: Liderazgo.....	47
Cuadro N° 06: Gestión.....	48
Cuadro N° 07: Desempeño de tareas.....	49
Cuadro N° 08: La Comunicación.....	50
Cuadro N° 09: Condición de trabajo.....	51
Cuadro N° 10: La Satisfacción.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

DESCRIPCIÓN	Pág.
Gráfico N°01: Conflicto del Clima Organizacional.....	43
Gráfico N° 02: Motivación.....	44
Gráfico N° 03: La Equidad.....	45
Gráfico N° 04: La Percepción.....	46
Gráfico N° 05: Liderazgo.....	47
Gráfico N° 06: Gestión.....	48
Gráfico N° 07: Desempeño de tareas.....	49
Gráfico N° 08: La Comunicación.....	50
Gráfico N° 09: Condición de trabajo.....	51
Gráfico N° 10: La Satisfacción.....	52

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa Loreto Cargo de Iquitos del año 2013. Las dimensiones trabajadas; para la variable independiente fueron: Motivación, Liderazgo y Estructura de la organización; para la variable dependiente fueron: Percepción, satisfacción y recompensas.

La investigación fue de tipo no experimental; el nivel fue el explicativo; el diseño fue el descriptivo correlacional; el método fue el cuantitativo; la población fueron 19 trabajadores; la muestra estuvo conformada por el total de la población por ser reducida; la técnica fue la encuesta; el instrumento fue el cuestionario de encuesta; el resultado fue el siguiente: si existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.

Palabras claves: clima organizacional y satisfacción laboral.

ABSTRACT

This thesis had as general objective determine the influence of organizational climate on job satisfaction of enterprise Fee Iquitos Loreto 2013. The dimensions worked; for the independent variable were: Motivation, Leadership and Organizational Structure; for the dependent variable were: perception, satisfaction and rewards.

The research was not experimental; the level was the explanatory; The design was descriptive correlational; the method was quantitative; the population were 19 workers; the sample consisted of the total population to be reduced; the technique was the survey; the instrument was a questionnaire survey; the result was as follows: the correlation between organizational climate and job satisfaction of workers in Loreto CARGO SRL, Iquitos in 2013.

Keywords: organizational climate and job satisfaction.

I. INTRODUCCION

1.1. Antecedentes de estudio

LEZAMA, L. GARCIA, M. (2003), en su tesis "Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Social Laboral", se llegó a la conclusión: De que ambos se encuentran relacionados de manera leve y moderada a excepción de adaptabilidad y manejo de estrés que es altamente significativo con la dimensión de relación y autorrealización del clima social y laboral, de igual manera, el personal de estos institutos locales revelan una capacidad emocional adecuada con tendencia a una buena inteligencia emocional, finalmente en cuanto al clima organizacional se aprecia en general que el grupo lo percibe de manera satisfactoria.

ALQUIZAR, A., (2003). En su tesis "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.", llegaron a la conclusión que: Los trabajadores de la empresa SEDALIB S.A. se caracterizan por tener un nivel medio de clima organizacional; por otro lado los trabajadores según el sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a las categorías diagnosticadas presentan un nivel medio de clima organizacional. Asimismo existe correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

CARRIL, J. (2005), en su tesis "Estudio correlativo entre el índice de satisfacción laboral y escala del inventario de Personalidad de Eysenck en agentes de Seguridad de la empresa de servicios generales SRL. De la ciudad de Trujillo", se llegó a la conclusión: de que no existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y los resultados obtenidos en la escala "E" del inventario de personalidad Eysenck, ubicando a la población estudiada en el nivel promedio de satisfacción laboral.

RAMON, J. LUY, R. (2011), en su tesis "El clima organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Trilce - Sede San Miguel" se llegó a la conclusión: La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción laboral en la Institución Trilce.

GARCÍA, M. e IBARRA, L., (2009) en su tesis "Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato" concluye: El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones. La relación sistema-ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos provenientes de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy y enriquecidos con aportes de la cibernética, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta.

GARZA, D. (2010) en su tesis "El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad pública en Tamaulipas" concluye que el clima organizacional es un tema de gran importancia en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano; el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, son un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, es decir, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de

la organización a la que pertenece y que incide directamente en el desempeño de la organización.

LOPEZ, C. y NAVARRO J. (2003) en su tesis "Análisis del clima organizacional aplicado al hospital de victoria" concluye: De que el clima organizacional existente en el hospital no es lo suficientemente capaz de impulsar la mejora en la gestión pública hospitalaria.

BERRA, M. y GARCÍA, A., (2003) en su tesis "Diagnóstico del clima organizacional de una empresa de servicio. El caso grúas y asistencias Guadalupe" concluye: De que los empleados no conocen adecuadamente las metas y objetivos de la empresa, tienen claro las actividades que deben realizar tienen presente quienes tienen autoridad sobre sus trabajos.

GÓMEZ, C., (1997) en su tesis "Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas desde la teoría de respuestas al ítem" concluye: El nivel de confiabilidad obtenido para la muestra permite predecir un alto nivel de confiabilidad en la evaluación del clima en otras poblaciones.

BARDASZ, I. (1999) en su tesis "Clima organizacional con la productividad", concluye que los profesores de la Escuela de educación perciben dos tipos de clima: favorable y desfavorable. En cuanto a la intención de este trabajo de precisar los procesos organizacionales que podrían ser mejorados, la comunicación y la toma de decisiones fue percibido como favorables respecto a los otros factores.

REYNA, H., (2003) en su tesis "Análisis del clima laboral en un centro médico Nacional Manuel Ávila Camacho" aquí se toman en cuenta las variables, de motivación, satisfacción laboral, liderazgo, objetivos, y seguimientos así como la comunicación. La validación se dio a partir de aplicar a los 10 empleados correspondientes a la organización.

CARVAJAL, G. (2000), en su tesis Importancia de la cultura y Clima Organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal civil en el contexto militar; concluyó que, La cultura es un campo magnético que reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades organizacionales, contiene la información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. El Clima Organizacional

AIKEN, L., (1996) manifiesta que es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional responsabilidad.

Se refiere a la evaluación del entorno laboral de la organización, desde el punto de vista de quienes trabajan en ella. Es la percepción compartida del entorno laboral.

También podríamos decir que el Clima Organizacional, es el estudio de la dinámica de relación que establece una persona como integrante de un sistema llamado Organización que, a su vez genera una plataforma de interacción con el medio intra y extra organizacional. Definen el Clima Organizacional, como patrones recurrentes de los comportamientos, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización.

Los estudios de Clima Organizacional, se utilizan con el objetivo de encontrar los motivos, causas o razones por las cuales un ambiente genera motivación, productividad o alto rendimiento o por el contrario, los motivos por los cuales, un ambiente genera insatisfacción, improductividad y bajo rendimiento. Mencionaremos algunas teorías fundamentales que sustentan y modelan los estudios de clima organizacional.

En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y la conducta individuales. La percepción por parte de la organización y del

medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva.

En virtud de esta percepción, tal persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, y este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la empresa para un individuo.

Las percepciones individuales del clima de la organización consisten aquí en una interacción (y combinación) de características objetivas y hechas que integran el devenir de la organización, por una parte, y características individuales y personales del individuo que percibe por otra.

Ambiente físico: Comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

Ambiente social: Que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

RICHARD, H. y KATZ, K. (1977) concuerdan que el ambiente de una organización está formado por todos aquellos factores, tanto físicos como sociales, externos a la organización y es útil de considerar desde la perspectiva de sistemas.

DAVIS, K. (1984), expresa que el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compañía...no se ve ni se toca, pero tienen una existencia real como el aire de una habitación que rodea y afecta todo lo que ahora sucede; la cultura, las tradiciones y métodos de acción lo constituye.

TAYLOR, C. y BROWERS, DG (1970), dicen que el clima organizacional es la relativamente consistente calidad del ambiente interno de una

organización, la cual comprende tres características importantes, primero, es percibida por sus miembros, influye en la conducta de estos y puede ser discreta en términos de valores dados a una serie de características o atributos de la organización.

FOREHAND, G.A. y GILMER, B. (1964), Define al clima organizacional "como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización".

TAGIURI, R. I. (1968), manifiesta que es como "una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización".

SCHNEIDER, B. (1975), expresa que son como "Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse".

WEINERT, B., (1987), dice que es como "la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo".

ZÚÑIGA, M.C., (1993) expresa 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.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).

Factores del clima organizacional

a) Teoría de Factores Higiénicos y Motivadores:

Factores Higiénicos o factores de insatisfacción. Estos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Herzberg escogió la expresión higiene para reflejar el carácter preventivo. Estos factores están fuera del control del individuo, la empresa es quien tiene el control.

Factores Motivacionales o factores de satisfacción. Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos factores motivacionales, involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización.

b) Teorías del Proceso de Motivación:

Estas teorías estudian el proceso cognitivo que lleva a la motivación; explica cómo las personas inician, dirigen y mantienen su motivación dentro de su entorno laboral.

c) La teoría de la Equidad:

Esta teoría sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un colaborador depende de su evaluación subjetiva de las relaciones entre su razón de esfuerzo – recompensa y la razón de esfuerzo – recompensa de otros en situaciones parecidas.

d) La teoría de las Expectativas:

Esta teoría asevera que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación del desempeño; que una buena evaluación le otorgará recompensas por parte de la organización, como un bono, aumento o ascenso y que estas recompensas satisfarán sus metas personales. La teoría se enfoca en tres relaciones: 1. Relación de esfuerzo y desempeño; 2. Relación de desempeño y recompensa; 3. Relación de recompensa y metas personales.

e) La teoría de las Necesidades:

Esta teoría se enfoca en 3 necesidades. 1. Necesidad de Logro: impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, de luchar por tener éxito. 2. Necesidad de Poder: necesidad de hacer que los otros se conduzcan para alcanzar las metas de la organización. 3. Necesidad de Afiliación: deseo de tener buenas relaciones interpersonales.

f) La teoría del Establecimiento de Metas.

Esta teoría propone que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Las metas específicas, aumentan el

desempeño; las metas difíciles, cuando estas son aceptadas, producen un desempeño mayor que las metas fáciles.

Características del clima organizacional

- ✓ Énfasis en el grupo. Las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.
- ✓ El enfoque hacia las personas. Las decisiones de la administración toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
- ✓ La integración de unidades. La forma como se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada e independiente.
- ✓ El control. El uso de reglamentos procesos y supervisión directa para controlar la conducta de los individuos.
- ✓ Tolerancia al riesgo. El grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
- ✓ Los criterios para recompensar. Como se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y por su antigüedad, favoritismo u otros factores ajenos al rendimiento.
- ✓ El perfil hacia los fines o los medios. De qué manera la administración se perfila hacia los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
- ✓ Tolerancia al conflicto. Grado en que la organización fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos y críticas.

Tipos de clima organizacional

Teoría sobre el clima laboral de Mc gregor

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

a) Teoría X

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.

Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

b) Teoría Y

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Clima de tipo autoritario

Sistema I: Autoritario – Explotador:

Se caracteriza fundamentalmente por que la dirección no le tiene confianza a los empleados. Las decisiones se toman en los cargos

superiores de la organización. El castigo y el temor a estos, crean una atmósfera de amenazas al interior de la organización.

Sistema II: Autoritario – Paternalista:

Se caracteriza por la confianza hacia los empleados. Las decisiones se toman en la cima de la organización pero también a niveles inferiores. También los procesos de control permanecen en los altos cargos, pero a veces se despliegan a niveles inferiores.

Clima de tipo participativo

Sistema III: Participativo - Consultivo:

Se caracteriza por la confianza depositada en los empleados. La toma de decisiones se realiza a nivel superior, donde participan también los niveles inferiores. La comunicación es de tipo ascendente y los aspectos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores.

Sistema IV: Participativo – Grupal:

Se caracteriza por la plena confianza que tiene la dirección hacia sus empleados. Las decisiones ocurren en toda la organización y están integradas en todos los niveles. La comunicación es de tipo ascendente, lateral y descendente. Todo el personal, forma un equipo para alcanzar los objetivos y fines propuestos.

Los Sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, mientras que los Sistemas III y IV corresponden a un clima abierto. Además, cada uno de los sistemas presentan características particulares, las cuales influyen y determinan la construcción de los indicadores de medición del clima, las dimensiones y variables que comprenden la aplicación y la construcción del instrumento de recopilación de información (LIKERT, 1965)

SCHNEIDER, B. (1975). Menciona que el término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, 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.

Las 10 dimensiones del clima organizacional

1. La Estructura organizacional; que determina las relaciones dentro de la empresa.
2. La Responsabilidad; de la empresa hacia los trabajadores y viceversa
3. La Retribuciones y recompensas; donde los directivos apoyan, estimulan y dan participación a sus trabajadores, así mismo brindan equidad en la remuneración y beneficios.
4. El Desafío; que propone el puesto de trabajo.
5. Los Estándares; a los que se quiere llegar en la empresa.
6. Las Relaciones interpersonales; grado en que los trabajadores se ayudan entre sí.
7. Los Conflictos; que se generan y cómo se manejan.
8. La Disponibilidad de recursos; técnicos, materiales, humanos, con los que cuenta el personal para la realización de su trabajo.
9. La Estabilidad; grado en que los trabajadores ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia.
10. La Identidad de la empresa; cómo se construye y cómo es percibida por el personal.

1.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, es aquel grado de dicha que refleja el individuo al lograr alcanzar un resultado establecido por el mismo, dentro de sus funciones.

Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

La satisfacción laboral ha sido estudiada por parte de investigadores con el objeto de mejorar los resultados laborales, debido que mediante la misma facilitaría la consecución y los objetivos de los trabajadores, lo cual produce satisfacción y cuando no se produce el logro previsto se presenta la insatisfacción.

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

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

- a.) Las necesidades
- b.) Los valores
- c.) Rasgos personales.

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

- a) Las comparaciones sociales con otros empleados.
- b) Las características de empleos anteriores.
- c) Los grupos de referencia.

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

- a) Retribución.
- b) Condiciones de trabajo.

- c) Supervisión.
- d) Compañeros.
- e) Contenido del puesto.
- f) Seguridad en el empleo
- g) Oportunidades de progreso

HELLRIEGEL (2004), Expresa que las fuentes de satisfacción son diferentes de cada persona. Para muchos trabajadores redundan en el reto en el trabajo, el grado de interés de las personas para llevar a cabo sus labores, actividad física necesaria, las características y condiciones para llevar a cabo el trabajo, los tipos de estímulo que la empresa brinda y la naturaleza de los compañeros de trabajo. Las razones por las que es importante medir la satisfacción de los empleados dentro de las organizaciones son por aspectos como los que implican reducción de costos en poco tiempo, ya que el trabajador tiende a ser más productivo y a cometer menos errores.

KREITNER Y KINICKI (1997), consiste en varias etapas por las que pasa un individuo en el trabajo y para lo cual responde emocionalmente.

A demás, mencionan los siguientes modelos que enumeran las causas de insatisfacción.

1. cumplimiento de necesidades según el grado en que las características del trabajo permiten.
2. Consecución de valores que tiene un individuo, que los percibe y lleva a cabo dentro de su trabajo.
3. Equidad o justicia dentro del trabajo.
4. Componentes genéticos/rasgos que posee un individuo y que se relacionan positivamente con el entorno el entorno del trabajo.

CRUZ, A. y RAMOS (1989), Expresa que un individuo estará satisfecho en la medida que pueda encontrar respuestas a sus necesidades dentro de los componentes de la organización, mismos que deben referirse al

logro de su desarrollo y crecimiento personal que redundara en un clima de trabajo positivo.

GONZALES y SOSA (2003), Expresa que está ligada directamente a la rotación y el ausentismo. Es por eso que entre más se sientan los empleados estables emocionalmente en la empresa y con un sentido de compromiso, más satisfechos estarán y menos ausentismo habrá. Por el contrario factores como las actitudes desfavorables del puesto, la relación con el jefe, poca remuneración y reconocimiento, fomentan bajos índices de satisfacción, ausentismo, y rotación laboral.

Causas de satisfacción laboral

Existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma está basada en diferentes causas, entre las que podemos mencionar: satisfacción de las necesidades, cumplimiento positivo de las expectativas y valores, obtención de resultados mediante encuestas, comparación entre diferentes estudios, etc.

Causas que producen satisfacción o insatisfacción se tienen: (PERRY, J. 1974)

- a) Reconocimiento: la mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.
- b) Buen Ambiente: el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.
- c) Competencia de la Dirección: es decir si la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.
- d) Seguridad en el Empleo: el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de

sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

Factores determinantes de satisfacción laboral y sus consecuencias.

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional: A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales: todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal, y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

Principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son: (ROBBINS, S. 1987)

Reto del trabajo: 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 las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

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 en el trabajo.

ROBBINS (1987) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del

mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación, se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas: en este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción en el salario: los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor:- La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Condiciones favorables de trabajo: a los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son

opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión: el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (HOUSE y MITCHELL, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: HOLLAND, J. (1997) ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Consecuencias claves de la satisfacción laboral: tanto la salud física como la mental mejoran con la satisfacción laboral. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, suelen tener menos problemas de salud tales como dolencias cardiovasculares, jaquecas y trastornos del sueño. También experimentan menos ansiedad, tensión y estrés. La satisfacción laboral aumenta la resistencia de los empleados al estrés laboral y a sus síntomas físicos. De hecho algunos informes sugieren que los empleados satisfechos viven más tiempo, en todo caso, lo cierto es que un empleado feliz parece gozar de mejor salud. Un nivel adecuado de satisfacción laboral también reduce la rotación de empleados y el número de ausencias injustificadas. Innumerables estudios establecen una relación entre la rotación del personal de una compañía y el número de ausencias injustificadas. Sin embargo, la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo es menos dependiente. Por ejemplo: existen muchas razones por las cuales un empleado satisfecho puede faltar al trabajo. Igualmente pertinentes son las razones por las cuales un empleado insatisfecho puede escoger ir a trabajar. Por ejemplo: el empleado insatisfecho puede tener miedo a ser despedido, o bien no tener otra alternativa más agradable que ir al trabajo o simplemente prefiere el trabajo que quedarse en casa.

Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

- 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 las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

- 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 en el trabajo.

1.3. Marco Conceptual

a) Clima organizacional:

Se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional,

ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

(http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional)

b) Satisfacción laboral:

Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

(<http://definicion.de/satisfaccion-laboral/>)

1.4. Justificación e importancia

El presente estudio permitió evaluar el nivel de clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL lo cual contribuye a conocer sus aspectos fundamentales y el desempeño laboral.

Cabe también mencionar que si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras, ofreciendo una baja calidad en sus productos y la disminución de captación de clientes.

Asimismo con los resultados se evidencia las conductas de cada trabajador; es decir con el resultado del presente estudio, se contribuye a crear elementos favorables para la organización con la finalidad de que puedan tener en conocimiento de que manera está influyendo el clima organizacional en la satisfacción de las labores.

El planteamiento realizado anteriormente pone de manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto a través del mismo se

pretende despertar a la reflexión a los jefes de cada aérea de la organización, considerando que la cultura y el clima organizacional son factores determinantes en la eficiencia y la satisfacción; tomando en cuenta que los comportamientos del grupo está condicionado por la percepción que tenga este de la organización, por lo que la cultura deberá ser desarrollada para lograr un equilibrio, mejorando el clima de trabajo.

Este trabajo sirve como antecedente y aportación en el estudio del clima Organizacional, siendo de interés a otros universitarios que se interesen en el tema mencionado y para las empresas interesadas en financiar dicho proyecto. Quedando abierta esta investigación para futuros trabajos en el tema y la mejora de esta.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Las organizaciones adquieren fortaleza de acuerdo a sus resultados y para ello es necesario analizar las interrelaciones de aquellos elementos que se integran al interior de la propia organización enmarcadas dentro del clima organizacional.

Esta propuesta ha sido creada con el fin de analizar de qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral dentro de la empresa "LORETO CARGO SRL". La disposición y las habilidades de los trabajadores, están influidas en el desempeño que realizan día a día.

La intención de esta propuesta es examinar y evaluar el desempeño de todas las áreas y valorar la relación interpersonal. En términos generales, un buen clima organizacional nos proporciona una evaluación cuantificada de la eficiencia y nos señala aquellas áreas cuyos problemas exigen mayor atención.

Uno de los factores que puede influir en el desarrollo de la organización y su cultura es la diversificación de costumbres adoptadas por los trabajadores, como por ejemplo: la difusión de rumores y chismes, la falta de responsabilidad, la impuntualidad, etc.

Considerando el planteamiento anterior, surge la necesidad de considerar la importancia de un clima organizacional como factores determinantes en la eficiencia del personal que labora en la Empresa de LORETO CARGO SRL.; a fin de elevar el nivel de trabajo y excelencia, propiciando satisfacción en el desempeño laboral, desarrollando un trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la organización.

2.2. Formulación del problema de investigación

2.2.1. Problema general

¿Cómo Influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa LORETO CARGO, en Iquitos en el año 2013?

2.2.2. Problemas específicos

- a) Describir el conflicto que tienen los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto cargo SRL., de Iquitos en el año 2013
- b) Describir la motivación que influye en los trabajadores con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013
- c) Describir en qué forma se presenta la equidad para los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013
- d) Describir la percepción de los trabajadores con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo de Iquitos, en el año 2013
- e) Describir de qué manera el líder se presenta en los trabajadores y cómo influye en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013
- f) Describir el clima organizacional de los trabajadores en la gestión de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa Loreto Cargo de Iquitos del año 2013.

3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el conflicto que tienen los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto cargo SRL., de Iquitos en el año 2013
- b) Determinar la motivación que influye en los trabajadores con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013
- c) Identificar en qué forma se presenta la equidad para los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013
- d) Identificar la percepción de los trabajadores con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo de Iquitos, en el año 2013
- e) Determinar de qué manera el líder se presenta en los trabajadores y cómo influye en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013
- f) Identificar el clima organizacional de los trabajadores en la gestión de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013

IV. HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de la empresa Loreto Cargo de Iquitos del año 2013.

4.1.2. Hipótesis derivadas

- a) El conflicto que tienen los trabajadores no influye en el clima organizacional de la empresa Loreto cargo SRL., de Iquitos en el año 2013
- b) La motivación en los trabajadores influye con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013
- c) Hay equidad para los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013
- d) La percepción de los trabajadores influye con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo de Iquitos, en el año 2013
- e) El liderazgo se presenta en los trabajadores e influye en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013
- f) El clima organizacional de los trabajadores influye en la gestión de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013

4.2. Variable

4.2.1. Identificación de variables

Variable independiente (X): Clima organizacional

Variable dependiente (Y): Satisfacción laboral

4.2.2. Clasificación de variables e indicadores

Variables	Indicadores
Independiente	
Clima Organizacional	Conflicto
	Motivación
	Equidad
	Percepción
	Liderazgo
Dependiente	
Satisfacción Laboral	Satisfacción

5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

5.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo no experimental, se realizó a nivel de empresas del sector privado. Iquitos, capital del departamento de Loreto, se ubica en la región nor-oriental del Perú, en la margen izquierda del río Amazonas, a 106 msnm. (347 pies). Es la ciudad más grande de toda la selva peruana, pero no tiene carreteras que la conecten con otras ciudades de la costa o sierra peruana. La única forma de llegar a ella es volando o navegando por los ríos de la selva. Sus límites son: por el norte con Ecuador y Colombia; por el este con Brasil; por el sur con Ucayali y por el oeste con Amazonas y San Martín.

El clima es muy tropical, caluroso y húmedo, con una temperatura promedio de 28° C (80.60° F). La temporada de lluvias se extiende de noviembre a marzo.

El departamento de Loreto está cubierto por una densa vegetación, con colinas de poca elevación y superficies ligeramente onduladas recorridas por diversos ríos de la cuenca del río Amazonas. El departamento de Loreto representa aproximadamente el 29% del territorio nacional.

Los territorios amazónicos que conforman hoy la actual ciudad de Iquitos, fueron habitados por las tribus selváticas de los yameos y los de Iquitos, hasta la llegada de los españoles. Durante la república, estos territorios pasan a formar parte de la ciudad de Iquitos, que es establecida como capital del departamento de Loreto, el 5 de enero de 1864 en el gobierno del mariscal Ramón Castilla. A fines del siglo pasado, hacia el año 1883, se inicia en el Perú, "la fiebre del caucho"; cuya explotación y comercialización provocó el enriquecimiento de algunos de sus habitantes y el desarrollo y prosperidad de la ciudad. Su puerto se convirtió el puerto fluvial más importante de embarque de materias primas de exportación.

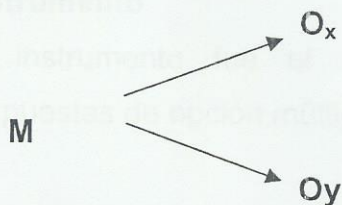
5.2. Nivel de Investigación

La Investigación es explicativa, ya que pretende explicar el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral dentro de la empresa LORETO CARGO SRL en el año 2013.

5.3. Diseño de la investigación

El estudio perteneció a un diseño descriptivo correlacional por el libre manejo de las variables

Esquema



5.4. Método de recolección de datos

Se utilizó el método cuantitativo.

5.5. Población y muestra

5.5.1. Población

La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL, los mismos que hacen un total de 19 trabajadores; según su condición laboral se encuentran distribuidos de la siguiente manera

Condición	Total
Administrativos	7
Contratados	12
Total	19

Fuente: Oficina General de Administración de Loreto Cargo.

5.5.2. Muestra

Fueron 19 Trabajadores que tienen la empresa "LORETO CARGO SRL"

5.6. Técnica, instrumento y procedimientos de recolección de datos

5.6.1. Técnica

La técnica que se empleó 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.

5.6.2. Instrumento

El instrumento fue el cuestionario, con preguntas cerradas, con respuestas de opción múltiple.

5.6.3. Procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos, se procedió de la siguiente manera:

- Se solicitó autorización formal para aplicar la encuesta a los funcionarios.
- Se aplicó el instrumento a la población, según la conveniencia de los participantes.
- En la aplicación del instrumento se estimó un tiempo aproximado de cinco minutos
- Por último, considerando la ética en la investigación, se logró la confidencialidad de los resultados.
- Analizar e interpretar la información o datos.

5.6.4. Procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos se empleó la estadística descriptiva con medidas de tendencia central. Para la presentación de la información se empleó cuadros y gráficos estadísticos. Para analizar la relación entre variables, se empleó la prueba estadística χ^2 cuadrada. El software utilizado como herramienta para el procesamiento de la información, es el SPSS 17.0.

6. RESULTADOS

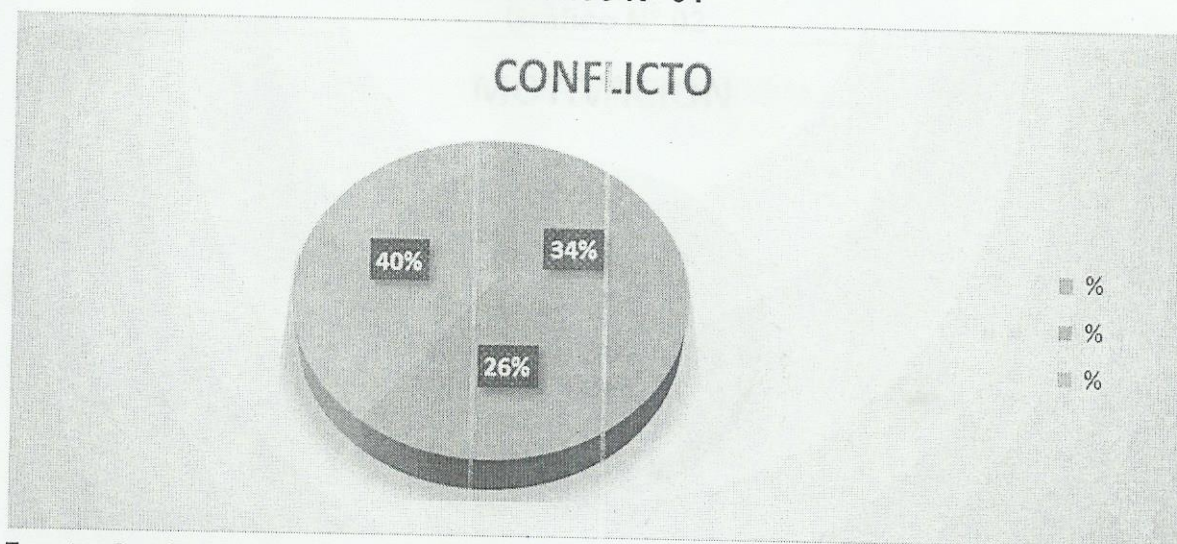
Cuadro N° 01

El conflicto del clima organizacional en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.

CONFLICTO	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Existe conflicto en Loreto Cargo SRL.	6	32	7	37	6	31	19	100
Es bueno evitar los conflictos para una mejor organización.	13	68	3	16	3	16	19	100
El factor conflicto predomina en los trabajadores.	3	16	4	21	12	63	19	100
El conflicto es un buen ejemplo por parte de los gerentes para con los trabajadores.	4	21	5	26	10	53	19	100
El conflicto es un problema fácil de eliminar en la empresa.	6	32	6	32	7	36	19	100
PROMEDIO	6	34	5	26	8	40	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 01



Fuente: Cuadro N° 01

En el cuadro y gráfico N° 01, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 40% de estos respondieron que no existe un conflicto dentro de la empresa; el 26% opinaron que a veces se da un conflicto en la empresa; el 34% de los encuestados afirman que siempre se presentan conflictos dentro de la empresa.

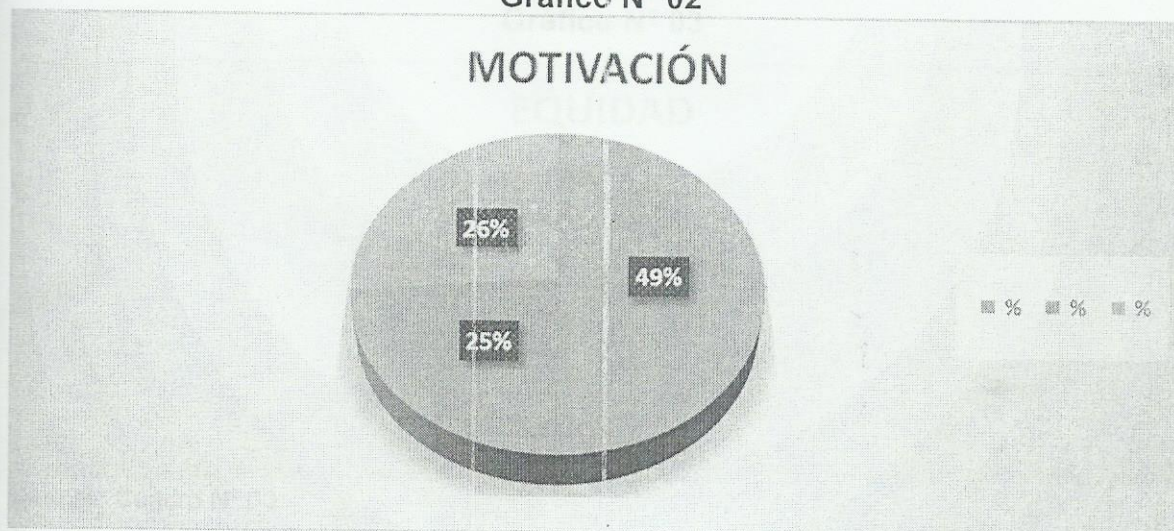
Cuadro N° 2

El Motivación del clima organizacional en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.

MOTIVACIÓN	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿La Motivación es equitativa para todos los trabajadores?	10	53	4	21	5	26	19	100
¿La igualdad y justicia de trato que recibe su empresa?	11	58	4	21	4	21	19	100
¿Están motivados los trabajadores para realizar sus trabajos con empeño?	8	42	5	26	6	32	19	100
¿Cuánto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño afectarán las decisiones sobre su conducta?	9	48	5	26	5	26	19	100
¿El grado de necesidad en el que se encuentran los trabajadores alcanza a lograr sus objetivos?	8	42	6	32	5	26	19	100
PROMEDIO	9	49	5	25	5	26	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 02



Fuente: Cuadro N° 02

En el cuadro y gráfico N° 02, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 49% contestó que existe igualdad y justicia para todos sin preferencias, el 25% opinaron que a veces no hay igualdad y que no se encuentran motivados, el 26% respondieron que no hay motivación, ni igualdad para todos.

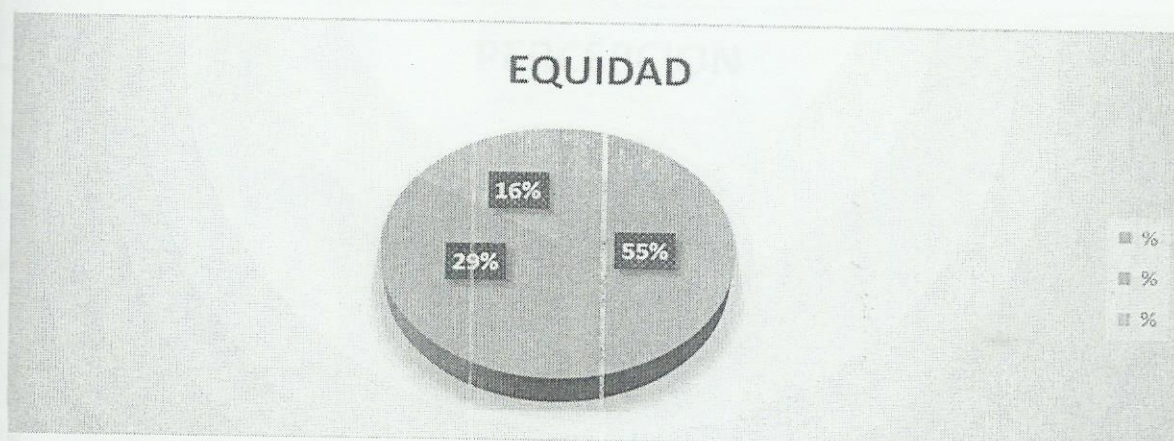
Cuadro N° 03

La Equidad del clima organizacional en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.

EQUIDAD	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El gerente interviene en los conflictos antes de que sean destructivos	14	73	3	16	2	11	19	100
El líder autoritario controla la información y comunica solamente lo que los miembros del grupo necesitan o deben saber.	10	53	5	26	4	21	19	100
Se esfuerza por ver que los logros individuales y los del equipo se reconozcan en el momento y forma oportuna.	9	47	6	32	4	21	19	100
El empleado debe percibir que mejorando sus resultados obtendrá una mayor recompensa	7	37	9	47	3	16	19	100
Hay oportunidad de ascenso que le ofrece su trabajo.	12	63	5	26	2	11	19	100
PROMEDIO	10	55	6	29	3	16	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 03



Fuente: Cuadro N° 03

En el cuadro y gráfico N° 03, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 55% de estos respondieron a las preguntas que existe equidad para todos dentro de la empresa; el 29% opinaron que solo en algunos casos hay equidad para algunos en la empresa; el 16% de los encuestados afirman que nunca ha existido la equidad en la empresa.

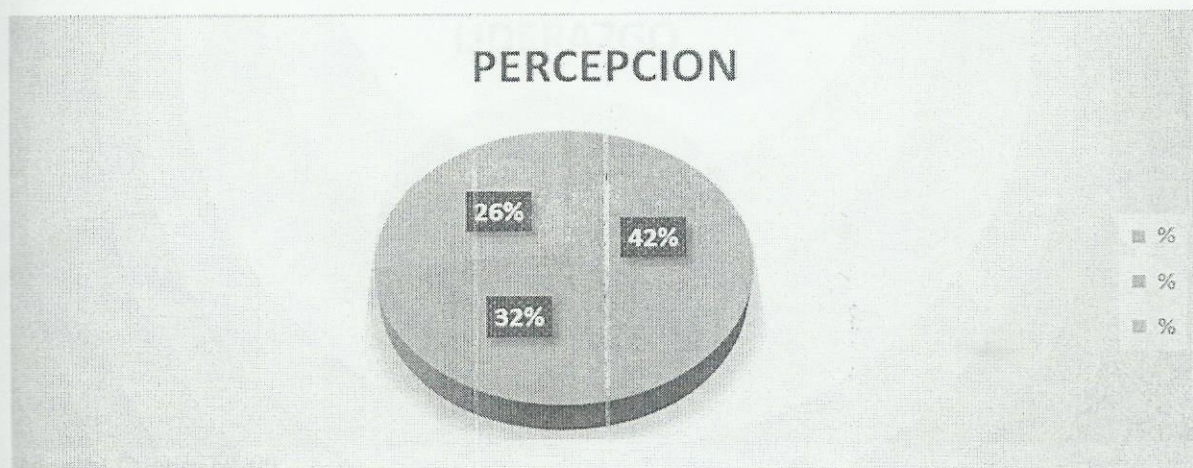
Cuadro N° 04

La Percepción del clima organizacional en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.

PERCEPCIÓN	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La supervisión a todos los trabajadores es equitativo	8	42	6	32	5	26	19	100
La estimación es equitativa para todos los trabajadores.	7	36	6	32	6	32	19	100
Cuál es el nivel de retribución para los trabajadores.	8	42	7	37	4	21	19	100
Esta usted satisfecho con su salario	9	47	6	32	4	21	19	100
Cuál es el nivel de oportunidad de progreso para los trabajadores.	8	42	5	26	6	32	19	100
PROMEDIO	8	42	6	32	5	26	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 04



Fuente: Cuadro N° 04

En el cuadro y gráfico N° 04, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 42% respondieron siempre de acuerdo a las preguntas de percepción, el 32% de los encuestados nos respondieron a veces, el 26% respondieron que nunca es igual la percepción a todos los trabajadores.

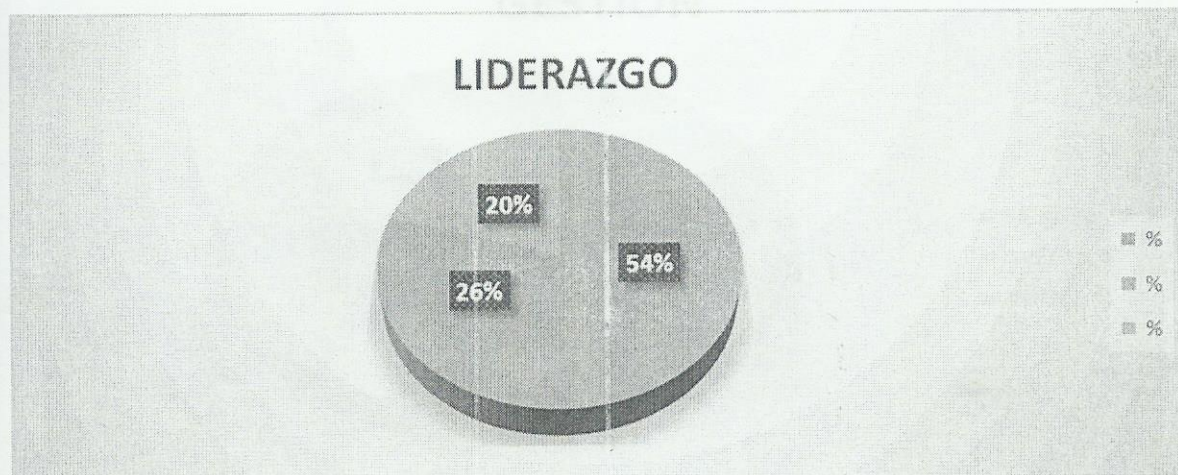
Cuadro N° 05

El Liderazgo en el clima organizacional en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013

LIDERAZGO	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Consideras que tu jefe es quien más sabe sobre el trabajo que ustedes realizan	12	63	3	16	4	21	19	100
Cree usted que su jefe es el más trabajador.	14	73	3	16	2	11	19	100
Cree que piensa que tiene mucha confianza en sí mismo.	10	53	5	26	4	21	19	100
Considera que busca sus propios intereses antes que el grupo	6	32	7	36	6	32	19	100
Piensa que son objetivos sus juicios y planteamiento.	9	47	7	37	3	16	19	100
PROMEDIO	10	54	5	26	4	20	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 05



Fuente: Cuadro N° 05

En el cuadro y gráfico N° 05, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 54% de los trabajadores consideran que el papel de líder es positivo, el 27% opino que a veces es buen líder que todavía; y el 19% de los encuestados que no ha podido desempeñar el papel de líder en la empresa.

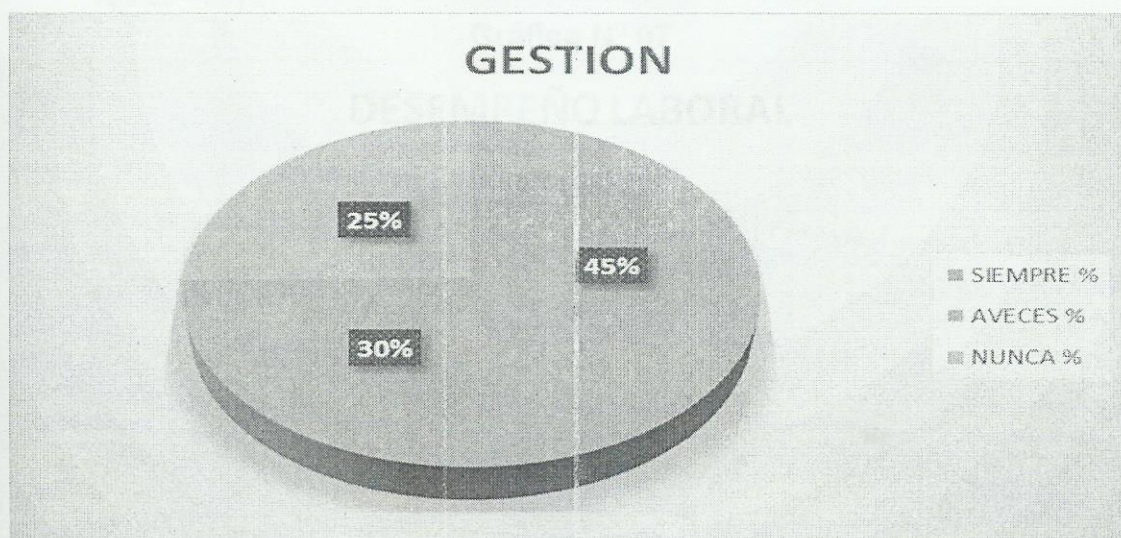
Cuadro N° 06

El clima organizacional en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.

GESTION	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La gerencia se interesa por mi futuro al definir el desarrollo para mi	7	36	6	32	6	32	19	100
Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de cada área.	9	48	5	26	5	26	19	100
Las promociones se da a quienes se las merece	10	53	4	21	5	26	19	100
Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la organización al posible candidato	9	47	7	37	3	16	19	100
Las metas establecidas en el área de trabajo constituyen un incentivo alcanzable.	8	42	6	32	5	26	19	100
PROMEDIO	9	45	6	30	5	25	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 06



Fuente: Cuadro N° 06

En el cuadro y gráfico N° 06, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 45 % están satisfechos ya que sus jefes buscan una estabilidad y superación para cada uno de sus empleados, el 30 % siente que no siempre buscan su bienestar, y el 25 % opino que no está conforme.

Cuadro N° 07

La Desempeño de tareas en el clima organizacional en los trabajadores de
LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.

DESEMPEÑO LABORAL	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alcanzan las metas establecidas	7	36	6	32	6	32	19	100
Las tareas designadas les desarrolla con habilidad	6	32	7	36	6	32	19	100
Es organizada y tienen una clave idea de la cuáles son sus objetivos.	8	42	5	26	6	32	19	100
Se involucra y se compromete con disponibilidad de tiempo.	11	58	5	26	3	16	19	100
Es confiable en sus desempeños de sus actividades.	10	53	5	26	4	21	19	100
PROMEDIO	8	44	6	29	5	27	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 07



Fuente: Cuadro N° 07

En el cuadro y gráfico N° 07, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 44% respondieron a un siempre es decir que desempeñan sus tareas de acuerdo a las metas establecidas por la empresa, el 30% nos dijeron que solo en algunas oportunidades llegan a las metas establecidas, el 26% cree que no han podido llegar a las metas establecidas por el empleador.

Cuadro N° 08

La comunicación en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.

COMUNICACIÓN	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Esta oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros	10	53	5	26	4	21	19	100
la comunicación con su jefe inmediato es efectivo	7	37	7	37	5	26	19	100
Mis jefes y superiores escuchan mis ideas y comentarios	7	37	9	47	3	16	19	100
La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena	15	79	3	16	1	5	19	100
Mi jefe inmediato conoce mis problemas de trabajo	9	47	8	42	2	11	19	100
PROMEDIO	10	51	6	34	3	16	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 08



Fuente: Cuadro N° 08

En el cuadro y gráfico N° 08, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 50 % opto por una comunicación buena con sus jefes y compañeros, el 34 % que significa a veces respondió que la comunicación en Loreto cargo es a veces escasa por el mismo hecho de sus funciones que desempeñan y el 16% que siente que no hay una interrelación entre ellos mismos.

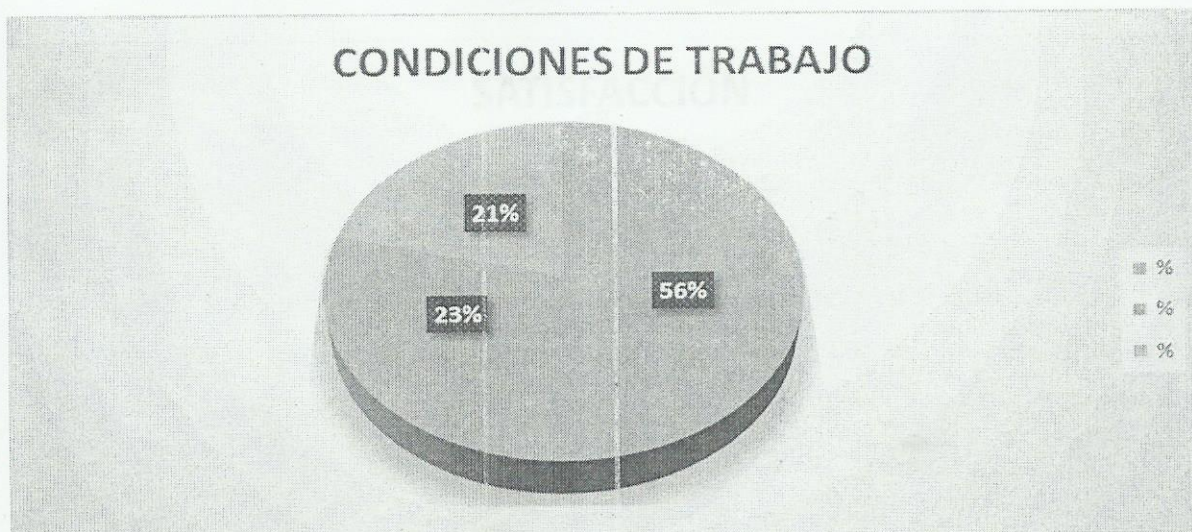
Cuadro N° 09

Las condiciones de trabajo en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013

CONDICIONES DE TRABAJO	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La iluminación del área de trabajo es suficiente y adecuada	16	84	3	16	0	0	19	100
La comodidad de mi área de trabajo es optima	8	42	7	37	4	21	19	100
El nivel de ruido me permite concentrarme en mi trabajo	7	37	5	26	7	37	19	100
Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo	10	53	4	21	5	26	19	100
Posee suficiente espacio para trabajar	12	63	3	16	4	21	19	100
PROMEDIO	11	56	4	23	4	21	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 09



Fuente: Cuadro N° 09

En el cuadro y gráfico N° 09, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 56% sienten una comodidad en el ambiente donde realizan sus funciones, donde les permiten trabajar cómodamente, el 23 % opinan que aún no cuentan con los espacios o infraestructura necesaria para ello, y el 21 % perciben que no tiene un adecuado ambiente, y que no se sienten seguro.

Cuadro N° 10

La Satisfacción en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013

SATISFACCIÓN	SIEMPRE		AVECES		NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La relación con los compañeros de trabajo es buena	10	53	5	26	4	21	19	100
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas	9	48	5	26	5	26	19	100
Me siento parte de un equipo de trabajo	8	42	7	37	4	21	19	100
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	7	36	6	32	6	32	19	100
El ambiente de trabajo les produce estrés.	4	21	8	42	7	37	19	100
PROMEDIO	8	40	6	33	5	27	19	100

Fuente: cuestionario de encuesta a los trabajadores de la empresa LORETO CARGO SRL de Iquitos – 2013.

Gráfico N° 10



Fuente: Cuadro N° 10

En el cuadro y gráfico N° 10, se obtuvo que de 19 trabajadores encuestados el 40% a que se sienten satisfechos laborando en la empresa, por otra parte el 33% contestó que a veces suelen sentirse satisfechos, y el otro 27% que no están de acuerdo con lo laboral.

7. DISCUSION

Esta investigación tenía como objetivo presentar los resultados de un estudio en el que se analiza el clima organizacional en la satisfacción laboral en la empresa LORETO CARGO S.R.L. que puede considerarse característica de la gran generalidad de empresas de la Ciudad de Iquitos. Las investigaciones de estas dos variables se han realizado en el ámbito local por lo que apenas existe investigación que ponga en relación las dos variables y además se haga en una pequeña empresa.

Los resultados sugieren que, básicamente, clima organizacional y satisfacción son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales. Por extensión del hallazgo anterior, podría darse la aparente paradoja de que una empresa presentase un clima organizacional positivo y, al propio tiempo, una buena parte de sus empleados manifestase un cierto grado de insatisfacción laboral. De acuerdo con la opinión de RAMON, J. LUY, R. (2011) manifiesta que se comprobó que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción laboral.

Los resultados encontrados también indican la conveniencia de que en los estudios de diagnóstico del clima organizacional se investiguen y analicen separadamente clima y satisfacción ya que podrían tener efectos diferenciales sobre la productividad laboral (rendimiento, absentismo, rotación, accidentes, etc.). Concordando con BERRA, M. y GARCÍA, A., (2003).

No obstante las evidencias anteriores, es preciso reconocer que estudios realizados en medianas empresas como el actual presentan una importante limitación relacionada con el tamaño de la muestra. Por definición, las Pequeñas y medianas empresas poseen un número reducido de empleados (en la mayoría de los casos menos de 50) y, por tanto, las generalizaciones a partir de muestras tan pequeñas deben ser tomadas con precaución, toda vez que la potencia de las

pruebas de significación es pequeña. Sin embargo, el interés de dichos estudios sigue siendo considerable, puesto que pueden servir como elementos de las investigaciones de tipo meta-analíticas.

Finalmente, la realización de nuevos estudios en organizaciones características de la estructura empresarial parece una medida aconsejable. La confirmación de los presentes resultados con nuevas evidencias parece necesaria, como lo es la ampliación de los estudios a nuevos factores no recogidos aquí como podrían ser las diferencias entre hombres y mujeres en las percepciones del clima y la satisfacción o entre grupos de diferentes edades y antigüedades en las empresas. De acuerdo con GARCÍA, M. e IBARRA, L., (2009) donde dice que la relación sistema-ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos provenientes de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy y enriquecidos con aportes de la cibernética, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta.

Igualmente, parece aconsejable la comparación de los presentes resultados con los que pudieran hallarse en empresas de características similares, tanto en tamaño como en el tipo de sector productivo. Concordando con BARDASZ, I. (1999) donde expresa la intención de este trabajo de precisar los procesos organizacionales que podrían ser mejorados, la comunicación y la toma de decisiones fue percibido como favorables respecto a los otros factores.

8. CONCLUSIONES

La tesis denominada "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa Loreto Cargo de Iquitos del año 2013"; llego a las siguientes conclusiones:

- 1) A veces se presenta el conflicto en el clima organizacional de la empresa en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013.
- 2) Existen algunos trabajadores que aún no se sienten motivados con la empresa y la empresa tiene que trabajar con aquellas personas para lograr que se sientan cómodos.
- 3) Las empresas deben preocuparse por conocer mejor a sus trabajadores y saber sus necesidades
- 4) La Satisfacción Laboral en los trabajadores es de suma importancia, pues tener trabajadores satisfechos hace que realicen mejor las funciones delegadas.
- 5) Existe relación entre las variables clima organizacional y Satisfacción Laboral, trabajan para mejor el rendimiento laboral.
- 6) Si existe relación entre clima organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos en el año 2013, si no existiría una de estas dos variables las personas que laboran no se sentirían a gusto o no durarían laborando en un determinado trabajo.

9. RECOMENDACIONES

La tesis denominada "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa Loreto Cargo de Iquitos del año 2013"; recomienda que:

- 1) Los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos nunca deben tener conflictos para una mejor organización.
- 2) Los trabajadores de LORETO CARGO SRL, siempre debe haber Satisfacción laboral; ya que permite tener un mejor clima laboral.
- 3) Los colaboradores deben siempre tratar de hacer saber sus opiniones con sus jefes para una mejor relación laboral.
- 4) Los ambientes laborales siempre tienen que estar adecuadamente ambientados para la comodidad y tranquilidad de los trabajadores y de esta manera puedan concentrarse en el trabajo.
- 5) Los trabajadores deben poner de su parte para poder llegar a alcanzar las metas establecidas por los gerentes de la empresa.
- 6) Los trabajadores de LORETO CARGO SRL, de Iquitos sigan manteniendo un clima laboral favorable para mantener la satisfacción laboral.

10. BIBLIOGRAFIA

- Aiken, L., (1996). Test Psicológicos y Evaluación Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., 8ª Ed., México D.F.
- Alquizar, A., (2003). "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.
- Bardasz, I. (1999). "Clima organizacional con la productividad". Universidad Católica Andrés Bello. Caracas – Venezuela. 176 pp.
- Berra, M. y García, A., (2003). "Diagnóstico del clima organizacional de una empresa de servicio. El caso grúas y asistencias Guadalupe" Universidad de las Américas Puebla. Escuela de Negocios. Departamento de Administración de Empresas. Chulola – Puebla - México
- Carril, J. (2005). "Estudio correlativo entre el índice de satisfacción laboral y escala del inventario de Personalidad de Eysenck en agentes de Seguridad de la empresa de servicios generales SRL. De la ciudad de Trujillo"
- Carvajal, G., (2000). Importancia de la cultura y Clima Organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal civil en el contexto militar; Decanato de Postgrado y Extensión; Dirección de investigación; tesis para Especialización en Gerencia de recursos Humanos; Universidad de Santa María; pág. 78.
- Cruz, A. y Ramos. (1989). Influencia de las necesidades, satisfacción laboral, comunicación y stress del personal directivo de nivel medio y superior en el clima organizacional. Tesis inédita de Maestría en Psicología. Universidad de las Américas, Puebla.
- Davis Keith y newstrom John, (1995), comportamiento humano en el trabajo, Mc Graw Hill octava edición
- Forehand, G.A., Gilmer, B. (1964). Psychological Bulletin. Variación ambiental en los estudios de comportamiento organizacional.
- García, M. E Ibarra, L., (2009). "Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato". México. 147 pp.

- Garza, D. (2010). "El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaria de seguridad pública en Tamaulipas" Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. 96 pp.
- Gómez, C., (1997). "Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas desde la teoría de respuestas al ítem"
- Hellriegel, Don & W. Slocum John (2004). Comportamiento Organizacional. Edit. Thompson. 10ª Edición.
- Holland, J. L. (1997). Tomar decisiones vocacionales: Una teoría de la personalidad profesional y entornos de palabras. Odessa, FL: Recursos para la evaluación psicológica.
- House, R. J. Mitchell, T. R. (1974): Ruta de la teoría de meta de LIDERAZGO. Diario de Empresa actual, 3, 81-97
- <http://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional
- Kreitner y Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las organizaciones. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Lezama L, García, M., (2003). "Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Social Laboral en Docentes de Colegios Nacionales del Distrito de Trujillo", Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.
- Likert, R. (1965). "Nuevos modelos de gestión", McGraw Hill, Nueva York. Trad. esp., "Un Nuevo Método de Gestión y Dirección", Deusto, Bilbao.
- López, C. y Navarro, J., (2003). "Análisis del clima organizacional aplicado al hospital de victoria" Universidad Austral de Chile. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Valdivia.
- Perry, J. W., La parte más alejada de la locura, Prentice-Hall, Acantilados Englemadera, NJ, 1974
- Ramón, J. Luy, R. (2011), en su tesis "El clima organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Educativa Trilce - Sede San Miguel"
- Reyna, H., (2003) en su tesis "Análisis del clima laboral en un centro médico Nacional Manuel Ávila Camacho" Mexico.
- Richard h. y Katz, k., (1977): trum organizaciones: estructura y proceso, ediciones Prentice-hall Hispanoamérica s.a.

- Robbins, S. P. (1987): Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones, México, Prentice Hall.
- Schneider, B. (1975). Climas de organización: Un ensayo. *Personnel Psychology*, 28, 447-479.
- Tagiuri, R. I. (1968). El Concepto de clima organizacional. En R. I. Tagiuri y G. H. (Eds.) *Clima organizacional: Exploración de un concepto* (pp. 1 – 34). Boston: Harvard University.
- Taylor, C. y Bowers, DG (1972). Estudio de las organizaciones. Michigan: Ann Arbor, Instituto de Investigaciones Sociales.
- Weinert, B. (1987). Manual de Psicología de la organización. Barcelona: Herder.
- Zúñiga, M.C. (1993). *Estilos y estrategias de aprendizaje de los alumnos de la Universidad de La Serena y su relación con la percepción del contexto académico*. Centro Interuniversitario de Desarrollo-CINDA, Fondo de Desarrollo del Ministerio de Educación-Chile.

Anexos

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA LONGO CARGO SRL DEL AÑO 2012.

I. PRESENTACIÓN

BUENOS DIAS!

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de LONGO CARGO SRL de agosto 2012. La información que nos proporcione será de gran utilidad en forma estadística, lo cual nos dará contexto en la gestión y administración, a fin de mejorar la calidad de la información.

II. INSTRUCCIONES

- Responda las preguntas de acuerdo a la realidad.
- La información es confidencial.

Anexos

III. DATOS GENERALES

1. Apellidos y Nombres
2. Sexo
3. Tiempo de usuario: 1 a 10 años 11 a 20 años 21 a 30 años
4. Edad: 18 a 25 años 26 a 35 años 36 a 45 años

IV. CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Está empleado en la empresa Longo Cargo?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Cuestionario

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA LORETO CARGO SRL DEL AÑO 2012.

I. PRESENTACION:

¡BUENOS DIAS!

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de LORETO CARGO SRL de Iquitos, 2013. La información que nos proporcione será utilizada en forma estadística, le pido por favor conteste con veracidad y sinceridad; agradeciéndole de antemano su colaboración.

II. INSTRUCCIONES:

- ❖ Responda las preguntas del cuestionario.
- ❖ La Información que nos proporcione será de estricta confidencialidad.

III. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y Nombres:.....

2. Sexo: _____

3. Tiempo de usuario:

5 a 10 años

11 a 20 años

21 a 30 años

4. Edad

25 a 35años

35 a 45 años

45 a 55 años

IV. CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

1. ¿Existe conflicto en la empresa Loreto Cargo?

- ✓ Siempre
- ✓ A veces
- ✓ Nunca

2. ¿La Motivación es equitativo para todos los trabajadores?
 - ✓ Siempre
 - ✓ A veces
 - ✓ Nunca

3. ¿La equidad o igualdad es para todos los trabajadores de la empresa?
 - ✓ Siempre
 - ✓ A veces
 - ✓ Nunca

4. ¿El clima organizacional de los trabajadores de la empresa lo percibe como buena?
 - ✓ Siempre
 - ✓ A veces
 - ✓ Nunca

5. ¿El jefe tiene liderazgo en la empresa con sus trabajadores?
 - ✓ Siempre
 - ✓ A veces
 - ✓ Nunca

6. ¿El clima organizacional es bueno?
 - ✓ Siempre
 - ✓ A veces
 - ✓ Nunca

7. ¿La conducta y actitudes de los trabajadores de la empresa, afecta el desempeño?
 - ✓ Siempre
 - ✓ A veces
 - ✓ Nunca

8. ¿En la empresa hay buena comunicación entre los trabajadores?

✓ Siempre

✓ A veces

✓ Nunca

9. ¿Las condiciones de trabajo son buenas?

✓ Siempre

✓ A veces

✓ Nunca

10. ¿Se siente satisfecho en su trabajo?

✓ Siempre

✓ A veces

✓ Nunca

ANEXO 02: MATRIZ DE ESTUDIO

Título: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA LORETO CARGO SRL

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<u>General</u> ¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa LORETO CARGO, en Iquitos en el año 2013? <u>Específicos</u> a) Describir el conflicto que tienen los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013 b) Describir la motivación que influye en los trabajadores con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013 c) Describir en qué forma se presenta la equidad para los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013 d) Describir la percepción de los trabajadores con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo de Iquitos, en el año 2013 e) Describir de qué manera el líder se presenta en los trabajadores y cómo influye en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013 f) Describir el clima organizacional de los trabajadores en la gestión de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013	<u>General</u> Determinar la influencia del clima organizacional para poder obtener la satisfacción laboral en la empresa Loreto Cargo de Iquitos del año 2013. <u>Específicos</u> a) Identificar el conflicto que tienen los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013 b) Determinar la motivación que influye en los trabajadores con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013 c) Identificar en qué forma se presenta la equidad para los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013 d) Identificar la percepción de los trabajadores con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo de Iquitos, en el año 2013 e) Determinar de qué manera el líder se presenta en los trabajadores y cómo influye en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013 f) Identificar el clima organizacional de los trabajadores en la gestión de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013	<u>General</u> El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de la empresa Loreto Cargo de Iquitos del año 2013. <u>Hipótesis derivadas</u> a) El conflicto que tienen los trabajadores no influye en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013 b) La motivación en los trabajadores influye con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo SRL., de Iquitos en el año 2013 c) Hay equidad para los trabajadores en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013 d) La percepción de los trabajadores influye con el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo de Iquitos, en el año 2013 e) El liderazgo se presenta en los trabajadores e influye en el clima organizacional de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013 f) El clima organizacional de los trabajadores influye en la gestión de la empresa Loreto Cargo, de Iquitos en el año 2013	Variable "O_x" Clima Organizacional Variable "O_y" Satisfacción Laboral	Conflicto Motivación Equidad Percepción Liderazgo Satisfacción