

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN DE USUARIOS DE AGUA DE USO  
AGRÍCOLA DEL VALLE DE CAÑETE”**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. CARHUAPUMA PACHAS, Joselyn Stefany**

**Bach. GARCÍA PEREZ, Lía Yahayra**

**Bach. SANTOS ZAPATA, Martha Elizabeth**

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

**2016**

**LIMA - PERÚ**

## **DEDICATORIA**

A nuestros seres queridos, que durante la incorporación de nuevos conocimientos nos han mostrado su disposición y entendimiento durante los años de formación.

A los profesionales, que nutridos de su experiencia y conocimiento han fortalecido nuestras competencias académicas y técnicas para la competitividad.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra Asesora, por las sugerencias y aportes que nos ha permitido orientar nuestro trabajo de investigación.

A nuestros profesores y compañeros, de quienes hemos aprendido bastante, no solo en el campo académico sino también en el ámbito de relaciones interpersonales.

A nuestros familiares que nos han acompañado en todo este proceso de aprendizaje, motivándonos a culminar nuestras metas.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Resolución Nro. 838-2016-D/FCAyCE de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad CICLO TESIS, presentamos nuestro trabajo de investigación denominado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete”. En el que se determina la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016.

Por lo que, señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Los autores

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Presentación .....	IV
Índice.....	V
Resumen.....	VIII
Abstract .....	IX
Introduccion.....	X
Capítulo I.....	12
1.1 Situación Problemática .....	12
1.2 Problemas De Investigación .....	13
1.2.1 Problema General.....	13
1.2.2 Problemas Específicos .....	13
1.3 Justificación .....	13
1.3.1 Justificación Teórica .....	13
1.3.2 Justificación Práctica .....	14
1.4 Objetivos .....	14
1.4.1 Objetivo General.....	14
1.4.2 Objetivos Específicos .....	14
Capítulo II.....	16
Marco Teórico De La Investigación.....	16
2.1 Antecedentes De La Investigación.....	16
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	16
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	17
2.2 Bases Teóricas .....	17
2.2.1 Clima Organizacional.....	17
2.2.1.1 Teorías Del Clima Organizacional .....	19
A) La Teoría De Brunet (2004) .....	19
B) La Teoría De Martín Y Colbs (1998): .....	20

2.2.1.2 Modelos Del Clima Organizacional.....	21
2.2.1.3 Características Del Clima Organizacional .....	25
2.2.1.4 Tipos De Clima Organizacional .....	26
2.2.1.5 Medición Del Clima Organizacional.....	29
2.2.1.6 Dimensiones Del Clima Organizacional .....	31
2.2.2 Satisfacción Laboral .....	36
2.2.2.1 Teorías De La Satisfacción Laboral.....	37
2.2.2.2 Características De La Satisfacción Laboral.....	39
A) Satisfacción De Las Necesidades .....	39
B) Remuneraciones.....	40
C) Oportunidades De Crecimiento .....	42
2.2.2.3 Factores Importantes Para La Satisfacción Con El Trabajo .....	42
2.2.2.4 Causas De La Satisfacción Laboral.....	434
2.2.2.5 Efectos De La Satisfacción Laboral.....	445
2.2.2.6 Dimensiones De La Satisfacción Laboral .....	456
2.3 Glosario.....	478
Capítulo III.....	50
Hipótesis Y Variables .....	50
3.1 Hipótesis General .....	50
3.2 Hipótesis Específicas .....	50
3.3 Identificación De Las Variables.....	501
3.4 Operacionalización De Las Variables .....	523
3.5 Matriz de Consistencia (ver anexo).....	523
Capítulo IV .....	54
Metodología .....	545
4.1 Tipo De Investigación.....	545
4.1.1 Tipo.....	545
4.1.2 Niveles.....	545
4.2 Diseño De La Investigación .....	555
4.3 Unidad De Análisis.....	566
4.4 Población De Estudio.....	566

4.5 Tamaño Y Selección .....	567
4.6 Técnicas De Recolección De Datos.....	588
4.6.1 Métodos .....	588
4.6.2 Técnicas .....	588
4.6.3 Cuestionarios:.....	58
4.7 Técnicas De Procesamiento, Análisis E Interpretación De La Información.....	611
Capítulo V .....	622
Presentacion De Resultados.....	622
5.1 Análisis E Interpretación De Resultados .....	622
5.2 Prueba De Hipótesis .....	93
5.3 Discusión De Resultados .....	96
Conclusiones.....	99
Recomendaciones.....	100
Fuentes De Información .....	1051

## **ANEXOS**

### **1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

### **2. Cuestionarios**

### **3. Carta de Autorización por parte de la empresa**

## RESUMEN

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental que buscó determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete. La muestra es probabilística. Se utilizó la una encuesta de elaboración propia como instrumento de evaluación, el cual fue aplicado a 97 trabajadores elegidos aleatoriamente. Para la variable clima organizacional, se tuvo en cuenta tres dimensiones: Motivación, responsabilidad e identidad. Y para la variable satisfacción laboral, se tuvo en cuenta las tres dimensiones: Satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con la condición de trabajo y satisfacción con el trabajo. Al correlacionar los datos, se encontró lo siguiente: existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.72$ ). Asimismo, se encontraron correlaciones entre la motivación y los colegas de trabajo ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.46$ ), condiciones de trabajo y la responsabilidad ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.64$ ), carga de trabajo y la identidad ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.65$ ), satisfacción laboral y la identidad ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.27$ ), condiciones de trabajo y la identidad ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.26$ ). Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, motivación, responsabilidad, identidad, condiciones de trabajo, reconocimiento laboral y equipo de trabajo.



## ABSTRACT

The research is descriptive-correlational with a non-experimental design that sought to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of workers of the Water Users Organization for Agricultural Use Cañete Valley type. The sample is probabilistic. A survey of the development itself as an assessment tool, which was applied to 97 randomly selected workers was used. For organizational climate variable, it took into account three dimensions: motivation, responsibility and identity. And for job satisfaction variable, it took into account the three dimensions: Satisfaction with work colleagues, satisfaction with working conditions and job satisfaction. By correlating the data, the following was found: there is a statistically significant relationship between organizational climate and job satisfaction ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.72$ ). , Working conditions and responsibility ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.64$ ), workload and identity ( $p < 0.05$ ; also correlations between motivation and work colleagues ( $r = 0.46$   $p < 0.05$ );  $r = 0.65$ ), job satisfaction and identity ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.27$ ), working conditions and identity ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.26$ ). Therefore, it's concluded that there is a correlation between organizational climate and job satisfaction of employees of the organization.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, motivation, responsibility, identity, working conditions, job recognition and team work.

## INTRODUCCION

El trabajo en la vida del ser humano juega un papel importante, las personas pasan mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones, y esta depende de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; de igual manera si una organización no cuenta con un clima favorable tiene sus desventajas frente a otras que si lo tienen.

El clima organizacional, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

La satisfacción laboral es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que ha desarrollado, es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa.

Los trabajadores son parte fundamental para el desarrollo y el cambio positivo dentro de las organizaciones, de tal forma que un agradable ambiente de trabajo, tendrá como resultado una excelente satisfacción laboral, tanto individual como colectivamente.

En ese sentido, nuestra investigación va a determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola, dado que a la fecha los trabajadores no se sienten identificados con su organización, lo que se ve repercutido en la desmotivación para la atención que le brindan a los usuarios de agua de uso agrícola, quebrantando la imagen de su propio centro laboral. Los grupos de trabajo ya no cuentan con una buena comunicación y apoyo de sus jefes, lo que se está viendo reflejado en resultados negativos.

En el capítulo I se desarrolla la situación problemática, los problemas de investigación que comprenden el problema general y los problemas específicos, justificación que comprende la justificación teórica y la justificación práctica y el objetivo.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico de la investigación, la misma que comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el glosario.

En el capítulo III se desarrolla sobre las hipótesis y variables. Se trata la hipótesis general y las hipótesis específicas, las variables con sus indicadores así como la operacionalización de las variables y la matriz de consistencia.

El capítulo IV se desarrolla sobre la metodología de la investigación, el tipo y diseño de la investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño y selección, técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información.

En el capítulo V se muestra la presentación de resultados, análisis de interpretación de resultados y prueba de hipótesis. Finalmente se muestra las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Situación problemática

El clima organizacional y la satisfacción laboral son de vital importancia a nivel internacional y nacional en toda organización porque de ello depende su crecimiento y desarrollo.

Teniendo en cuenta que los recursos humanos constituyen una parte esencial dentro de la empresa; es necesario aplicar técnicas motivadoras que se vean reflejadas en un trabajo realizado eficientemente, los mismos que en muchas organizaciones no se toman en cuenta, generando una insatisfacción y baja motivación para el desempeño en el trabajo, el mismo que puede repercutir en la imagen de la organización.

Las Organizaciones de Usuarios de Agua de Uso Agrícola, rigen por Juntas Directivas conformada por agricultores durante un periodo de 03 años consecutivos; siendo el caso específico que los usuarios de agua elegidos para asumir estos cargos no cuentan con experiencia administrativa para dirigir la Organización, esto lleva a que los trabajadores tengan que adecuar sus actividades según el criterio de los usuarios que asuman el cargo, lo que no permite tomar las herramientas necesarias para una posible mejora en la organización.

En el Valle de Cañete, la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola cuenta con 97 trabajadores administrativos, los mismos que serán evaluados para medir la satisfacción laboral en las dimensiones de: trabajo en equipo, condiciones de trabajo y reconocimiento laboral dentro del clima organizacional basado en la Motivación, Responsabilidad y la Identidad.

Es necesario tomar las medidas necesarias para mejorar la satisfacción laboral, dado que si los trabajadores no se sienten satisfechos no podrán contribuir a lograr los objetivos trazados por la organización, el mismo que va dirigido al bienestar de los 5800 usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete.

## **1.2 Problemas de investigación**

### ***1.2.1 Problema general***

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016?

### ***1.2.2 Problemas específicos***

¿De qué manera la motivación influye en el trabajo en equipo de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016?

¿De qué manera el grado de responsabilidad influye en las condiciones de trabajo de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del periodo 2016?

¿De qué manera la identidad influye con el reconocimiento laboral en la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016?

## **1.3 Justificación**

### ***1.3.1 Justificación teórica***

Proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que conforman una organización, según Goncalves (1997).

Medir el nivel de satisfacción laboral, proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita. Según **Hernández, Y (2009)**

### ***1.3.2 Justificación práctica***

La Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de cañete necesita crecer y lograr sus objetivos en el tiempo programado y para ello es necesario contar con un equipo de trabajadores que se encuentren totalmente motivados, satisfechos e identificados con la labor que realizan; así como la Organización también debe estar dispuesta a reforzar debilidades que quizá no se tomaron en cuenta y que han ocasionado que los trabajadores se encuentren insatisfechos en su centro de trabajo, teniendo como resultado una mala comunicación, lo que no ayuda a contribuir con las metas trazadas.

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo general***

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016.

### ***1.4.2 Objetivos específicos***

Identificar de qué manera la motivación influye en el trabajo en equipo de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016

Identificar de qué manera el grado de responsabilidad influye en las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016

Identificar como influye la identidad en el reconocimiento laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### *2.1.1 Antecedentes internacionales*

**Sánchez (2015)** con su tesis *“Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia”*.

El clima organizacional resulta tener incidencia en las dimensiones de efectividad, es posible que el clima se relacione más con las dimensiones de comportamiento de los empleados, puesto que este se relaciona con el cumplimiento de normas, deberes, misiones, objetivos, en general aspectos de la estructura de trabajo. La relación encontrada entre clima, satisfacción y desempeño en las empresas estudiadas, es que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son predictores limitados de efectividad organizacional, sin embargo el clima predice y se relaciona de forma positiva con aspectos normativos de efectividad, mientras que la satisfacción con aspectos de contexto (cliente, rendimiento, innovación).

**Reyes (2012)** con su tesis *“Compromiso y Clima Organizacional: Caso de Estudio del Hospital General de Río Verde S.L.P. – México”*.

Existe relación entre el compromiso afectivo con todas las dimensiones del clima organizacional, con excepción del compromiso de continuidad que solo tiene relación con la participación y el compromiso normativo con la motivación y la reciprocidad. En cuanto la asociación de las dimensiones del clima organizacional con las variables sociodemográficas solo existe relación entre la motivación y antigüedad en el mismo puesto, correspondiendo a los trabajadores que tienen



entre 5 y 10 años en el mismo puesto reflejando que son los que se encuentran más motivados.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Tito y Arauz (2015)** con su tesis titulada *“El Clima Laboral y la Satisfacción de los Colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal” – Perú*.

Encontró que la motivación si es un factor determinante para la satisfacción en el trabajo por parte de los encuestados. No existe buena retribución ni reconocimiento por parte del instituto, los empleados no se sienten valorados dado que la organización no les da oportunidad de capacitarse y poder desarrollar sus capacidades en beneficio del cumplimiento de sus labores ni de su desarrollo personal.

**Alva (2013)** con su tesis titulada *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote”*.

Se puede observar que referente al Clima Organizacional, de un total de 332 trabajadores, un 3.9% lo percibe como muy favorable, un 50.9% como favorable, un 33.5% como medio, un 10.2% como desfavorable y un 1.5% como muy desfavorable y con referencia a la Satisfacción Laboral se observa como resultado un 59.3% de los trabajadores percibe una parcial satisfacción laboral, un 39.5% una regular satisfacción laboral y un 1.2% una alta insatisfacción laboral. Debemos mencionar que ninguno de los encuestados respondió que percibía una alta satisfacción laboral ni una parcial insatisfacción laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima Organizacional**

- Para **Rodríguez (1999)** El concepto de clima organizacional (...) se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una

organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (...) El clima, es esta perspectiva, ha de ser entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional. **(p.159)**.

- Para **Méndez (2006)**, el clima es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (...) que orientan su creencia, percepción y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. **(p.108)**.
  
- Para **Brunet (1987)**, el clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. **(p.19)**  
Esta definición agrupa aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.
  
- Para **Chiavenato (1990)**, el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes.

Según Chiavenato, el clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. **(p.260).**

### ***2.2.1.1 Teorías del Clima Organizacional***

#### ***A) La teoría de Brunet (2004)***

Brunet sostiene que dentro del clima organizacional subyace una mezcla de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela estatal y funcionalista **(p.134)**

- **La Escuela Gestalt:** se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo, es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:
  - a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
  - b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.
- **La escuela funcionalista:** En esta escuela el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

La escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de equilibrio que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan.

Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo. **(p.88-89)**

### ***B) La teoría de Martín y Colbs (1998):***

Refieren las siguientes escuelas: Estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica.

- **Para los estructuralistas:** El clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individual.
- **Para los humanistas:** El clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que

reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.

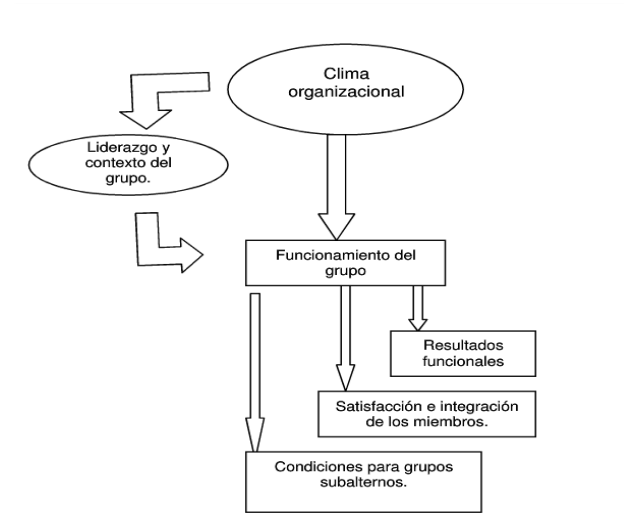
- **Para las corrientes sociopolítica y crítica:** Afirman que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización; se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos que los profesores tienen ante su organización.

Luego de revisadas las teorías podemos apreciar que el clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización, debiendo en este caso encontrar la estrategia para mejorarla y cumplir las metas trazadas por la organización, logrando un cambio que nos permita cumplir con los objetivos del año.

#### ***2.2.1.2 Modelos del Clima Organizacional***

A lo largo de los estudios del clima organizacional los teóricos de este campo han puesto algunos modelos que servirán de referencia para comprender los elementos que participan y la relación que guardan dentro de una organización, dando cuenta de que es un elemento completo que guarda estrecha relación diversos factores organizativos.

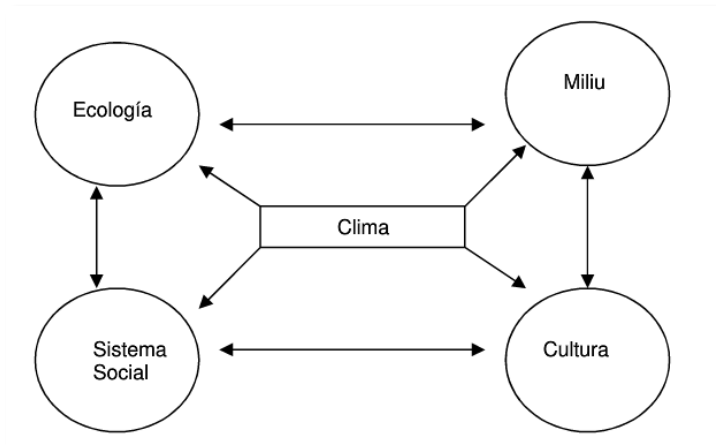
- **Modelo propuesto por Katz y Kahn (citado por Denison, 1991; 39).**  
En este modelo podemos observar que el clima organizacional tiene un proceso de influencia a través de líder que vincula al grupo de trabajo con el resto de la organización. Además este conjunto de factores, junto con las actividades de los propios miembros del grupo, determinan los resultados funcionales, la satisfacción de los miembros y las condiciones en las cuales debe operar en la jerarquía cualquier grupo subalterno.



*Fuente: Katz y Kahn*

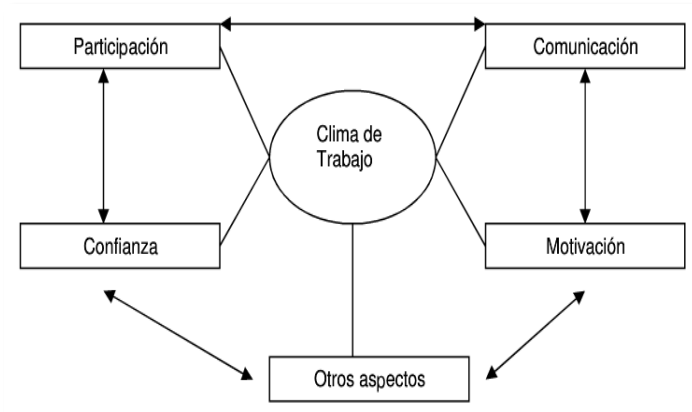
- **Anderson (citado por Martín y colbs., 1998).**

Apoyándose en la taxonomía de Tagiuri, propone un modelo interactivo, basado en la teoría de sistemas que muestra todas las relaciones entre las dimensiones del ambiente y sus relaciones con el clima.



*Fuente: Anderson*

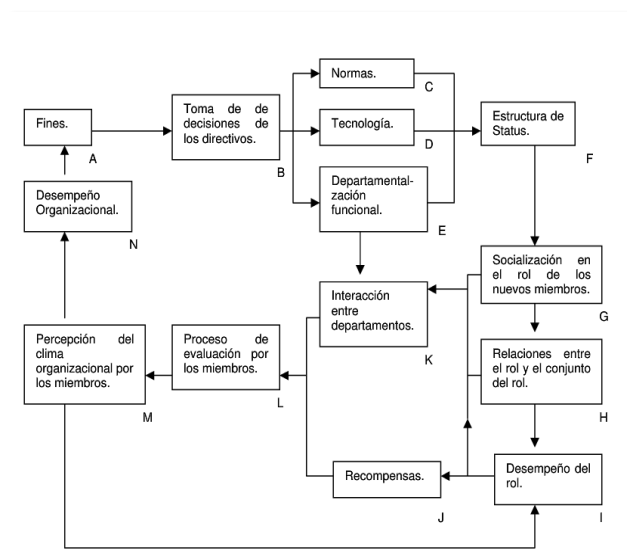
- **La universidad de Alcalá de Henares** elabora otro modelo de clima organizacional visto desde la perspectiva de sistemas, quedando configurado de la siguiente forma (Martín y Colbs.,1998:33).



*Fuente: Universidad de Alcalá Henares.*

Al respecto, este modelo no debe considerarse como una adaptación fiel del modelo de Anderson, aunque hay algunas dimensiones que coinciden.

- **Evan (citado por Peiró, 2001)** Ofrece un modelo de clima organizacional a partir de la consideración de la organización como sistema abierto. Este autor expresa que el clima organizacional está determinado por una serie de influencias externas a la organización y tiene repercusiones de procesos internos a la propia organización.

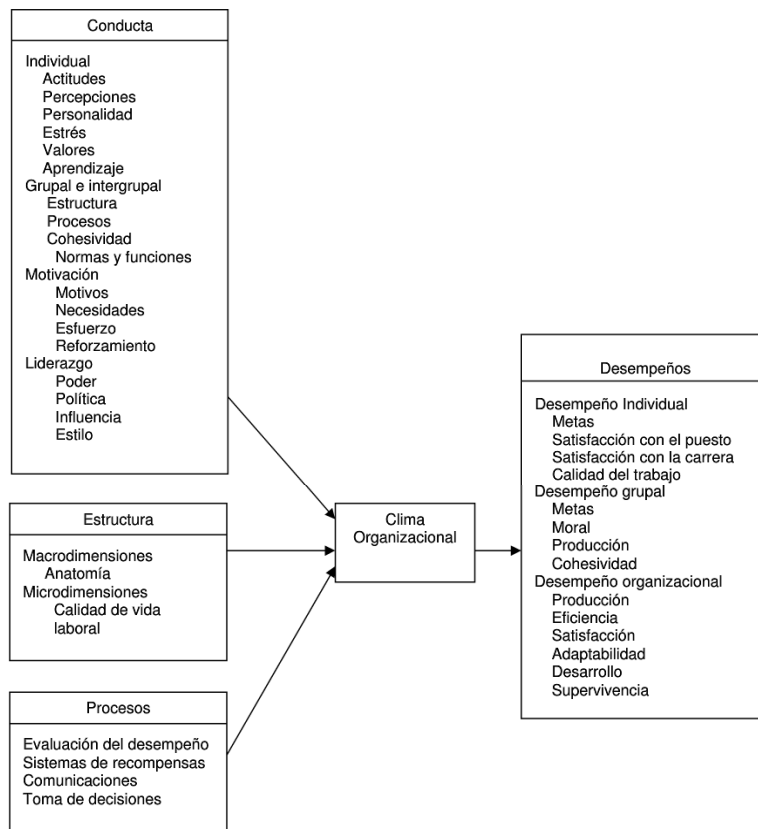


*Fuente: Evan*

Como se observa en este modelo, se recuperan algunos aspectos determinantes del clima organizacional, tanto a nivel individual como a nivel departamental y de la organización en su conjunto, al tiempo que se establece la repercusión que ese clima tiene sobre el comportamiento de los miembros y la posible eficacia de la organización en su conjunto.

▪ **Gibson y Colbs. (1987)**

Argumentan que el clima organizacional tiene un enlace con la conducta humana, estructura y procesos de organización. Además explican que el clima va más allá de las dimensiones de las personas y de los grupos impactando directamente en el resultado del desempeño organizacional.



*Fuente: Gibson y Colbs.*



### **2.2.1.3 Características del Clima Organizacional**

Existe una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional.

- **Rodríguez (2001)** menciona que el clima organizacional se caracteriza por:
  - a) El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos graduales.
  - b) Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
  - c) El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
  - d) Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
  - e) Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
  - f) Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos. **(p.28)**
  
- **Según Maish (2004)**, el clima está concretamente vinculado a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición, teniendo como las más estudiadas: Motivación, recompensas, propósito, comunicación, conflicto, estructura, liderazgo, satisfacción, capacitación, objetivos y cultura. **(p.39)**

- **Según Brunet (1997)**, el clima está formado por características específicas que pueden considerarse como postulados, que el administrador o gerente deben tener en cuenta en su análisis. Estas características son las siguientes:
  - a) Los atributos de una organización constituyen las unidades de análisis.
  - b) Las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados.
  - c) El clima es un concepto molecular y sistemático.
  - d) Pueden existir micro climas en el interior de una organización. Un grupo ocupacional, un departamento funcional y la organización completa pueden producir series de climas diferentes.
  - e) El clima es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente. **(p.55)**

#### ***2.2.1.4 Tipos de Clima Organizacional***

**Likert (1965)** propone los siguientes tipos de clima que surgen de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales.

- **Sistema I: Autoritarismo Explotador:**

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se forman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y se seguridad.

Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la cúspide, generalmente se desarrolló una organización informal que se opone a los fines de la organización formal.

Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas. **(p.15).**

- **Sistema II. Autoritarismo paternalista:**

En este la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con sus siervos. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con preocupación por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores.

Puede desarrollarse una organización informal pero ésta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable estructurada. **(p.16)**

- **Sistema III. Consultivo:**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman

generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y muchas veces un alto grado de confianza. Los aspectos importantes del proceso de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal, pero ésta puede negarse o resistir a los fines de la organización.

Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en la cual la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

**(p.16)**

- **Sistema IV. Participación en grupo**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Existe una relación de amistad y de confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles

inferiores. Las organizaciones formales e informales son frecuentemente las mismas.

En resumen todos los empleados y todo el personal de la dirección forman un equipo de trabajo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica. **(p.17)**

#### **2.2.1.5 Medición del Clima Organizacional**

- **Para Gibson y Colbs. (1987)**, medir el clima organizacional es un intento por captar la esencia, ambiente, orden y patrón de una organización o subunidad. Esto implica que los integrantes de una organización den sus opiniones con respecto a los diversos atributos y elementos de la organización.

Medir la percepción del clima significa determinar el grado en que un determinado atributo organizacional es percibido y no el grado en que ese atributo percibido satisface o agrada. Son continuos diferentes que hay que mantener en la medida de lo posible separados. **(p.67)**

- **Para Brunet (2004)**, se puede identificar tres posturas:

##### **a) Medida de múltiples atributos organizacionales:**

Esta considera el clima como un conjunto de características que describe a una organización y la distingue de otra, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los trabajadores dentro de una organización.

Las variables utilizadas en esta concepción de clima son numerosas por lo que se llevaría mucho tiempo para analizarlas todas, además solo estudia los comportamientos objetivos tales

como el ausentismo y la productividad, dejando de investigar el comportamiento vinculado a la interpretación que el individuo hace de su situación en el trabajo. **(p.37)**

**b) Medida perceptiva de atributos individuales:**

Esta representa una definición deductiva del clima organizacional que responde a la polémica que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera un grado de satisfacción.

Considerando al clima de esta forma se vuelve sinónimo de opiniones personales y el clima sentido por los empleados es una función de sus características personales que de los factores organizacionales. Los instrumentos que se aplican son generalmente cuestionarios que solo miden la satisfacción de un factor y no la percepción real del mismo. **(p.38)**

Para evitar esta tendencia se recomienda utilizar Instrumentos que profundicen el estudio, tales como entrevistas y grupo focal.

**c) Medida perceptiva de los atributos organizacionales:**

Se tiene que: 1) son percibidas a propósito de una organización y que 2) pueden ser deducidas según la forma en la que la organización actúa con sus miembros y con la sociedad.

Las variables propias de la organización interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones. **(p.38)**

- **Para Rodríguez (1999)** menciona que el clima tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto

significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, sin embargo, una situación de conflicto no resuelto, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso hasta llegar a contaminar la productividad de la organización. **(p.29)**

- **Para Gairín (1996)** argumenta que para conocer cómo funciona una organización, se requiere de información sobre cuál es su estructura formal o como define la legislación, cada una de las funciones a desempeñar y las competencias que corresponden a cada una de las personas que forman parte de la misma.

Todos los aspectos señalados como constituyentes del clima (tanto los componentes objetivos y reales de la organización como la percepción que de los mismos tienen el grupo en su conjunto y cada uno de sus miembros) van a afectar el funcionamiento que connotará en un sentido u otro todo el funcionamiento de la organización. **(p.55)**

#### ***2.2.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional***

El clima organizacional cuenta con dimensiones, que han sido estudiadas y consideradas desde distintos planteamientos, los mismos que detallo a continuación:

- **Para Litwin y Stinger:** Resaltan que el clima organizacional depende de nueve dimensiones, tales como: **(p. 34-35)**
  1. **Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el

énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

2. **Responsabilidad (empowerment):** Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.
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.
4. **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
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.
6. **Cooperación:** 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. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.



7. **Estándares:** Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
  8. **Conflictos:** Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
  9. **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Para Likert,** la percepción del clima se mide en función a ocho dimensiones: **(p.46)**
    1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
    2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
    3. Las características de los procesos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
    4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
  6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
  7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
  8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la forma deseada.
- **Pritchard y Karasick (1973)** un instrumento de medida del clima está compuesto por once dimensiones: **(p.85)**
    1. **Autonomía:** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
    2. **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
    3. **Relaciones sociales:** Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
    4. **Estructura:** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

5. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
  6. **Rendimiento:** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
  7. **Motivación:** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
  8. **Estatus:** Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
  9. **Flexibilidad e innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
  10. **Centralización de la toma de decisiones:** Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
  11. **Apoyo:** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.
- **Para Bowers y Taylor (1997)** estudiaron en la Universidad de Michigan cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.
    1. **Apertura a los cambios tecnológicos:** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los

nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.

2. **Recursos Humanos:** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
3. **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
4. **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
5. **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas por los diferentes autores, hemos considerado medir el Clima Organizacional con la Motivación, citada por Pritchard y Karasick, así como la Responsabilidad y la Identidad, citadas por Litwin y Stringer, esto enfocado a la situación actual de la Organización de usuarios de uso agrícola del Valle de Cañete, los mismos que nos darán los indicadores necesarios para medir el clima organizacional.

### ***2.2.2 Satisfacción Laboral***

- Según **Ardouin, Bustos, Gayo y Jarpa (2000)**, la satisfacción laboral es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el

restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el ovejío o los fines que la reducen. Es de decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. (p.7).

- Al respecto **Carlos Gamero (2003)** refiere que: “La satisfacción o insatisfacción laboral están relacionados con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad” (p.17).
- Para **Peiro (1994)**, los eventos o las condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se traducen en cinco factores: el carácter intrínseco del trabajador; la remuneración; la promoción; la seguridad del empleo y, por último las condiciones del trabajo. Con respecto a los agentes, este autor hace referencia a la propia persona, los jefes, los colegas de trabajo, los subordinados, las características de la organización entre otros. (p.19)

Para definir el concepto de Satisfacción Laboral es preciso considerar dos aspectos. Por un lado, debemos especificar los procesos psicológicos que constituyen la experiencia subjetiva de la satisfacción en el trabajo.

En este caso estamos en el dominio de las actitudes, pudiendo considerar sus componentes cognitivos, afectivos y de comportamiento. El segundo aspecto se refiere a la identificación de las características asociadas al trabajo que producen esas experiencias subjetivas de la satisfacción.

### ***2.2.2.1 Teorías de la Satisfacción Laboral***

Una teoría sobre la satisfacción en el trabajo que ha captado mucha atención es la del modelo propuesto por **Herzberg y colaboradores**

(1959), ya que su afirmación de que el trabajo puede ser motivador en sí mismo constituye un importante hallazgo en la ciencia del comportamiento. Herzberg tomado de (citado por Morillo, 2006), desarrolló una teoría sobre la satisfacción en el trabajo, la cual comprende dos factores: motivación-higiene.

Esta fue el resultado del análisis de un estudio inicial de Herzberg y sus colegas, realizado en el Servicio de Psicología Clínica de Pittsburg. Él y sus colaboradores llegaron a la conclusión que el hombre tiene dos categorías 14 diferentes de necesidades que son independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta:

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y que se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. **(p.94)**

**Hodgetts y Altman (1997) tomado de** en este contexto, de lo antes señalado por Herzberg, el estudio generó siete factores como elementos principales en la satisfacción en el trabajo como ser: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, progreso, éxito y trabajo desafiante.

En consecuencia, cuando uno de estos factores estaba presente, los trabajadores estaban satisfechos; no obstante, cuando estaban ausentes, los trabajadores se encontraban descontentos, en esas circunstancias sus sentimientos eran neutrales.

El autor encontró, como se dijo antes, un grupo de factores nuevos para determinar la insatisfacción en el trabajo.

Los principales determinantes de insatisfacción eran agentes extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: Las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y la seguridad.

Estos no son una parte intrínseca de un empleo pero se relacionan con las condiciones bajo las que se ejecuta el trabajo.

Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el progreso. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente como recompensa **(Robbins, 1999). (p.187)**

### ***2.2.2.2 Características de la Satisfacción Laboral***

#### ***A) Satisfacción de las necesidades***

La satisfacción que los individuos reciben de su trabajo es dependiente al grado en el que el trabajo y todo lo asociado a este cumplan con las necesidades y deseos del empleado. Los deseos son aspiraciones conscientes por cosas o condiciones que un individuo cree que le dará satisfacción.

Según el estudio de Locke (1976) en satisfacción en el trabajo, este revela que existían 7 condiciones de trabajo que conducen a la

satisfacción laboral para la mayoría de las personas. Las condiciones que se listaran están bajo control de personal administrativos y bajo los administradores de recursos humanos y son:

- Trabajo que desafíe mentalmente con el cual el individuo pueda lidiar exitosamente.
- El interés del personal por el trabajo
- Recompensas por actuaciones que estén directamente relacionadas con las aspiraciones del personal que sean justas y entendibles.
- Trabajo que no sea físicamente desgastante.
- Condiciones de trabajo que sean compatibles con las necesidades físicas y metas laborales del empleado.
- Alto autoestima por parte del empleado
- Ayuda a obtener trabajo, paga y promociones interesantes y minimizar la ambigüedad y conflictos en los roles.

### ***B) Remuneraciones***

- **Ardouin (2000)** menciona que se han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo. **(p.106)**
  - a)** Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.
  - b)** Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que se hace el individuo al trabajo y el producto o resultado



obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo, y depende de las comparaciones que haga el individuo en término de aporte y los resultados obtenido por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

- c) Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados “de higiene o mantención”, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados “motivadores”, entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante.

Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no se asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan a trabajar para desplegar un mayor esfuerzo.

Los empleados pueden obtener recompensas de hacer su trabajo que son una fuente de satisfacción. Las recompensas pueden ser de naturaleza intrínseca como un aumento en el sueldo, una promoción, etc.

- **Lawler y Porter (1967)** concluyen que los administradores pueden afectar la satisfacción en el trabajo mediante estructuraciones apropiadas de recompensas y las maneras en q estas recompensas son vistas por el empleado. **(p.124- 125).**

### ***C) Oportunidades de crecimiento***

- **Beach (1980)** dice que la profesión de las personas es una secuencia de trabajos integrados con actitudes y motivos con los cuales el individuo se compromete al desempeñar sus funciones. Es importante entender que la vida profesional de una persona es más que un grupo de trabajos en su vida, consiste en el entrenamiento del individuo para prepararlo para sus funciones, sus deseos, sus ambiciones y sus sentimientos en relación con el desarrollo de su trabajo de manera satisfactoria.

El crecimiento en el trabajo de las personas es importante por las siguientes razones:

- a) Ayuda a establecer la identidad y el estatus del individuo.
- b) Toma un significado social, debido a que los trabajos son realizados para otras personas.
- c) El trabajo puede ser una herramienta para satisfacer los deseos del empleado de ser reconocido por sus logros.
- d) Además de ser un instrumento que satisface las necesidades monetarias de los individuos.

#### ***2.2.2.3 Factores importantes para la Satisfacción con el trabajo***

- **Robbins (2009)**, en su libro Comportamiento Organizacional 13ª Edición cita la siguiente lista considerando 21 factores o atributos del empleo: Autonomía e independencia, prestaciones, oportunidades de avance en la carrera, oportunidades de desarrollo de la carrera, compensación / pago, comunicación entre los empleados y la administración,

contribución del trabajo a las metas de negocios de la organización, sensación de seguridad en el ambiente de trabajo, flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales, seguridad en el empleo, capacitación específica para el trabajo, reconocimiento de la administración al desempeño del empleado en el puesto, significancia del trabajo, formación de redes, oportunidades para usar las aptitudes / habilidades, compromiso de la organización en el desarrollo profesional, cultura corporativa, relación con los compañeros, relación con el supervisor inmediato, el trabajo en sí mismo y la variedad de trabajo  
**(p.94)**

#### ***2.2.2.4 Causas de la Satisfacción Laboral***

**Laboral Aamodt (2010)** comenta que existen varias teorías que tratan de explicar el por qué los colaboradores pueden sentirse satisfechos y comprometidos con el trabajo, pero ninguna ha explicado cuales son las actitudes laborales, sin embargo cada actitud es complemento ya que en conjunto pueden aumentar el nivel de satisfacción y de compromiso hacia la empresa, aun cuando las teorías pueden no estar apoyada completamente por los resultados de la investigación, por lo general las indicaciones conducen a una mejora de desempeño o a un tiempo mayor de estabilidad en la organización.

Es importante precisar que la satisfacción laboral y el compromiso con el trabajo son dos actitudes que poseen varias facetas, es decir los empleados pueden estar satisfechos con una faceta del puesto, pero no con otra.

Las fases de la satisfacción laboral que más se han evaluado en las investigaciones son el salario, supervisión, el trabajo en equipo, el ambiente laboral y las oportunidades de ascender, muchas otras como el lugar donde

realizan el trabajo y las políticas de la organización también tienen relevancia, pero no se han investigado a profundidad.

Se considera que hay tres aspectos motivacionales para el comportamiento organizacional, según Meyer y Allen, el compromiso afectuoso, es el grado en el que un colaborador desea permanecer en la empresa, ya que se siente identificado y está disponible para realizar múltiples esfuerzos en pro de la organización.

La responsabilidad de continuidad es el grado en el que un colaborador cree que debe permanecer en la empresa debido al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en la organización.

El compromiso regulado, es el grado en el cual un colaborador se siente obligado a permanecer por más tiempo en la empresa. **(p.43)**

#### ***2.2.2.5 Efectos de la Satisfacción Laboral***

Efectos de la Satisfacción Laboral Existen varios elementos o antecedentes que influyen en los niveles de satisfacción y responsabilidad laboral, entre ellos está la predisposición a sentirse satisfechos o no. La teoría de las diferencias individuales, plantea que cierta inestabilidad en los niveles de satisfacción laboral se debe a una preferencia personal del colaborador.

Para que la teoría de las diferencias individuales sea indiscutible es necesario que el nivel de satisfacción laboral sea considerado pesar del tiempo y de los contextos. Las distintas investigaciones se orientan hacia algunos antecedentes los cuales son explicados a continuación:

- **Bowling (2010)** indica, que la satisfacción laboral se encuentra ligada a la afectividad, es decir que las personas que muestran emociones

positivas se encuentran satisfechas con su empleo, es decir que las actividades que realiza como profesional influyen en todas las áreas de la vida, lo cual genera y alto nivel de satisfacción en la vida de las personas.

A través del paso del tiempo esta teoría ha estado presente al momento de comentar acerca de la satisfacción laboral, ya que los siguientes autores coinciden con la teoría anteriormente planteada. **(p.53)**

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

Las orientaciones conceptuales, consideran la satisfacción en el trabajo en determinados momentos como una actitud global y, en otros como un estado emocional o afectivo. Pero independiente de la orientación conceptual, podemos identificar dos dimensiones distintas de la satisfacción laboral:

- a) La primera dimensión es definida por un abordaje unidimensional. En este caso la Satisfacción es vista como una actitud con relación al trabajo en general, no resulta de la suma de los múltiples aspectos que caracterizan el trabajo, sino que depende de ellos.
- b) La segunda dimensión se caracteriza por un abordaje multidimensional. Se considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de personas en relación con cada uno de esos factores. Son varios los autores que hacen referencia a este carácter multidimensional según los autores **PEIRO (1986) (p.33)**.
  - **Locke (1976)** identificó nueve dimensiones, a saber:

1. **La satisfacción con el trabajo**, integrando la atracción intrínseca al trabajo, la variedad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades del éxito o el control sobre los métodos.
2. **La satisfacción con el sueldo**, que considera la componente cuantitativa de la remuneración, y la forma como es distribuida por los empleados (equidad).
3. **La satisfacción con las promociones**, incluyendo las oportunidades de formación y otros aspectos de base que dan soporte a la promoción.
4. **La satisfacción con el reconocimiento**, comprendiendo elogios y/o críticas al trabajo realizado.
5. **La satisfacción con los beneficios**, como las pensiones, la seguridad y las vacaciones.
6. **La satisfacción con el jefe**, que incluye el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas así como, cualidades al nivel de relación interpersonal.
7. **La satisfacción con los colegas de trabajo**, caracterizada por las competencias de los colegas, el apoyo que estos presentan, la amistad que manifiestan.
8. **La satisfacción con las condiciones de trabajo**, como por ejemplo el horario, los periodos de descanso, el lugar de trabajo y, los aspectos económicos.

9. **La satisfacción con la organización y con la dirección,** destacándose las políticas de beneficio y salarios.

De acuerdo a las dimensiones en mención estaremos evaluando la Satisfacción laboral con las dimensiones: Trabajo en equipo, condiciones de trabajo y reconocimiento laboral, las mismas que nos darán los indicadores necesarios para evaluar la satisfacción laboral en los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete.

### 2.3 Glosario

- **Clima organizacional:** Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo y tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- **Satisfacción laboral:** Expresa la conformidad o no, que presenta una persona en relación a su trabajo en sí, y al entorno laboral al que pertenece.
- **Objetivo:** Busca alcanzar racionalmente la verdad fáctica, independiente de valores, creencias y opiniones que conlleven una carga afectiva.
- **Teoría científica:** Conjunto de proposiciones de carácter empírico que describen, explican e interpretan una estructura compleja de la realidad.
- **Remuneración:** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existían dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización que se toma en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.
- **Hipótesis:** Es una conjetura posible que se establece en forma precisa.
- **Recompensa:** es la percepción de los miembros sobre la educación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
- **Responsabilidad:** es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
- **Administración:** Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.
- **Analistas:** Persona que habitualmente sigue y analiza los acontecimientos relacionados con un determinado campo de la vida social o cultural.
- **Autoridad:** Facultad, derecho o poder de mandar o gobernar sobre algo que está subordinado.
- **Blog:** Versión reducida del término "Web log". Es información que un usuario publica de forma fácil e instantánea en un sitio web.
- **Cambio ambiental:** la modificación del ambiente con respecto al historial climático (verano, invierno, primavera y otoño) a una escala global o regional.



Tales cambios se producen a muy diversas escalas de tiempo y sobre todos los parámetros climáticos.

- **Cambio organizacional:** el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.
- **Desarrollo organizacional:** es un proceso que se enfoca en la cultura, los procesos y la estructura de la organización, utilizando una perspectiva total del sistema. Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.
- **Descentralización Horizontal:** se refiere al desplazamiento del poder fuera de la estructura de línea. Es el cambio de poder de gerentes de línea a no gerentes (de staff) o más exactamente a gerentes de staff, analistas, especialistas de apoyo u operadores.
- **Descentralización Vertical:** consiste en la delegación del poder de toma de decisiones que desciende por la cadena de autoridad, desde la cumbre estratégica a la línea media.
- Descripción y Distribución del Trabajo: **documento que proporciona información respecto** de las actividades, deberes y responsabilidades de un puesto y designa las tareas específicas a cada una de las partes de la organización.
- **Diagrama:** es una forma de representar gráficamente un fenómeno, proceso u organización determinado.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis general**

El clima organizacional influye directamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

La motivación influye positivamente en el equipo de trabajo de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete del Periodo 2016.

El grado de responsabilidad influye positivamente en las condiciones de trabajo de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete del Periodo 2016.

La identidad influye positivamente en la carga de trabajo de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete Periodo 2016.

#### **3.3 Identificación de las variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>
------------------	-------------------	--------------------

<p><b>Variable 1:</b> <b>Clima Organizacional</b></p>	<p>“Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional. (Méndez, 2006)”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de reconocimiento</li> <li>▪ Nivel de beneficios e incentivos</li> <li>▪ Nivel de políticas de ascensos</li> <li>▪ Nivel de remuneración</li> <li>▪ Nivel de orientación</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de responsabilidad definida</li> <li>▪ Nivel de consecuencias</li> <li>▪ Nivel para asumir riesgos</li> <li>▪ Nivel de desempeño laboral</li> <li>▪ Nivel de trabajo realizado reconocido</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de identificación con la organización</li> <li>▪ Nivel de códigos de ética y conducta</li> <li>▪ Grado participación en los logros de la organización</li> <li>▪ Nivel de trato justo</li> <li>▪ Grado de confianza</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel para agregar valor al trabajo realizado</li> <li>▪ Nivel de comunicación</li> <li>▪ Nivel de coordinación entre miembros del equipo</li> <li>▪ Nivel de participación en la toma de decisiones</li> <li>▪ Nivel de cooperación para el logro de objetivos</li> </ul>

<b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b>	“Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades. (Ardouinm Bustos, Gayo y Jarpa 2000)”	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de satisfacción con la infraestructura</li> <li>▪ Grado de satisfacción con los materiales y equipos</li> <li>▪ Nivel de satisfacción con la jornada de trabajo</li> <li>▪ Grado de higiene y seguridad</li> <li>▪ Nivel de exigencia para trabajar con rapidez</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de reconocimiento de horas extras</li> <li>▪ Grado de asignación de tareas.</li> <li>▪ Nivel de cumplimiento de tareas</li> <li>▪ Grado de presión por carga de trabajo</li> <li>▪ Nivel de apoyo de los jefes para cumplir con cargas de trabajo</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 1: Clima Organizacional</b>	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de reconocimiento</li> <li>▪ Nivel de beneficios e incentivos</li> <li>▪ Nivel de políticas de ascensos</li> <li>▪ Nivel de remuneración</li> <li>▪ Nivel de orientación</li> </ul>
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de responsabilidad definida</li> <li>▪ Nivel de consecuencia</li> <li>▪ Nivel para asumir riesgos</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de desempeño laboral</li> <li>▪ Nivel de trabajo realizado reconocido</li> </ul>
	Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de identificación con la organización</li> <li>▪ Nivel de códigos de ética y conducta</li> <li>▪ Grado de participación en los logros de la organización</li> <li>▪ Nivel de trato justo</li> <li>▪ Grado de confianza</li> </ul>
<b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b>	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel para agregar valor al trabajo realizado</li> <li>▪ Nivel de comunicación</li> <li>▪ Nivel de coordinación entre los miembros del equipo</li> <li>▪ Nivel de participación en la toma de decisiones</li> <li>▪ Nivel de cooperación para el logro de objetivos.</li> </ul>
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de satisfacción con la infraestructura</li> <li>▪ Grado de satisfacción con los materiales y equipos</li> <li>▪ Nivel de satisfacción con la jornada de trabajo</li> <li>▪ Grado de higiene y seguridad</li> <li>▪ Nivel de exigencia para trabajar con rapidez.</li> </ul>
	Reconocimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de reconocimiento de las horas extras</li> <li>▪ Grado de asignación de tareas</li> <li>▪ Nivel de cumplimiento de tareas</li> <li>▪ Grado de presión por carga de trabajo</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de apoyo de los jefes para cumplir con cargas de trabajo</li> </ul>
--	--	--

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.1. Matriz de Consistencia (ver anexo)

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Tipo de investigación

##### 4.1.1 Tipo

El tipo de investigación es cuantitativa; **Ñaupas (2009)**, nos dice que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p. 19).

##### 4.1.2 Niveles

Los niveles de investigación a utilizar: descriptivo y correlacional.

**Descriptivo.- Hernández, Fernández y Bautista (2014)** señalan que “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 153).

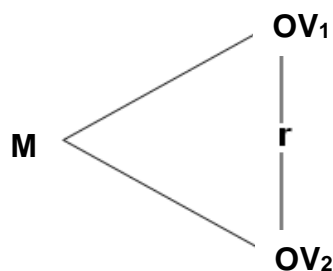
**Correlacional.- Hernández, et al. (2014)** nos indican que “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p. 154).

#### 4.2 Diseño de la investigación

En el presente estudio de acuerdo a los objetivos establecidos el diseño es no experimental de corte transversal; para lo cual **Hernández, et al (2014)** lo definen como “aquellos estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152).

**Hernández, et al. (2014)** señalaron que los diseños no experimentales transversales se encargan de “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.152).

Presenta el siguiente esquema:



**Donde:**

- M : Muestra
- V<sub>1</sub> : Clima organizacional
- V<sub>2</sub> : Satisfacción laboral

r : Relación, influencia

#### 4.3 Unidad de análisis

La población está conformada por 97 trabajadores.

#### 4.4 Población de estudio

La población va a estar conformada por 97 trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua del Valle de Cañete, ubicada en el departamento de Lima, provincia de Cañete, distrito de San Vicente; durante el periodo 2016.

**Tabla 1.**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD DE TRABAJADORES</b>
ADMINISTRATIVO	23
TECNICOS	74
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

*Fuente: Área de Contabilidad de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete.*

#### 4.5 Tamaño y selección

La muestra es de tipo probabilístico, aleatorio simple, con un total de 97 trabajadores, a través de la siguiente fórmula:



$$n = \frac{Z^2 N (p \cdot q)}{E^2 (N-1) + Z^2 (p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población 97

Z = Nivel de confianza 1,96

p = Tasa de éxito 0,5

q = Tasa de fracaso 0,5

E = Error de precisión 0,05

Cálculo del tamaño de muestra:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 97 (0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2 (97-1) + (1,96)^2 (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{93,1588}{1,2004}$$

$$n = 77,60$$

n=	78
----	----

## 4.6 Técnicas de recolección de datos

### 4.6.1 Métodos

El método a utilizar en la presente investigación es: Hipotético – Deductivo. **Sabino (2010)** nos dice que “es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica” (p. 151).

El método hipotético - deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

### 4.6.2 Técnicas

Las técnicas a emplearse en la investigación son:

- a) **Técnicas de Recolección de Información Indirecta.-** Se hará mediante la recopilación de información existente en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible, estas pueden ser en libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.
- b) **Técnicas de Recolección de Información Directa.-** Este tipo de información se obtendrá mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población citada, al mismo tiempo también se aplicarán técnicas de entrevistas y de observación directa con ayuda de una guía debidamente diseñada.

### 4.6.3 Cuestionarios:

#### **Cuestionario 1: Clima organizacional**

Se va a aplicar el cuestionario desempeño laboral, las preguntas son de tipo cerradas (Escala de likert), donde se les explica las instrucciones de cómo debe ser llenado el cuestionario.

### **Ficha Técnica**

**Técnica:** Cuestionario

**Instrumento:** Clima Organizacional

**Autor:** Carhuapuma Pachas, Joselyn Stefany

García Pérez, Lía Yahayra

Santos Zapata, Martha Elizabeth

**Año:** 2016

**Monitoreo:** Validez mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el método Alpha de Cronbach

**Ámbito de aplicación:** Trabajadores de la Organización de Usuario de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete.

**Forma de Administración:** Individual

El cuestionario está dividido en tres dimensiones:

Motivación: Se formulan 5 preguntas (Ítems 1, 2, 3, 4, 5)

Responsabilidad: Se formulan 5 preguntas (ítems 6, 7, 8, 9, 10)

Identidad: Se formulan 5 preguntas (ítems 11, 12, 13, 14, 15)

Calificación:

Siempre ..... (5)

Casi siempre..... (4)

A veces ..... (3)

Casi nunca vez..... (2)

Nunca..... (1)

### **Cuestionario 2 – Satisfacción laboral**

Se va a aplicar el cuestionario desempeño laboral, las preguntas son de tipo cerradas (Escala de likert), donde se les explica las instrucciones de cómo debe ser llenado el cuestionario.

### **Ficha Técnica**

**Técnica:** Cuestionario

**Instrumento:** Satisfacción laboral

**Autor:** Carhuampuma Pachas, Joselyn Stefany  
García Pérez, Lía Yahayra  
Santos Zapata, Martha Elizabeth

**Año:** 2016

**Monitoreo:** Validez mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el método Alpha de Cronbach

**Ámbito de aplicación:** Trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete.

**Forma de Administración:** Individual

El cuestionario está dividido en tres dimensiones:

Trabajo en equipo: Se formulan 5 preguntas (Ítems 16, 17, 18,19, 20).

Condiciones de trabajo: Se formulan 5 preguntas (ítems 21, 22, 23, 24, 25)

Reconocimiento laboral: Se formula 5 preguntas (ítems 26, 27, 28, 29, 30)

Calificación:

Siempre ..... (5)

Casi siempre ..... (4)

A veces..... (3)

Casi nunca ..... (2)

Nunca ..... (1)

#### **4.7 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información**

Para el procesamiento de datos se va a utilizar el software SPSS versión 22 en español, siguiendo el siguiente procedimiento:

**Estadística descriptiva:** Tabla de frecuencias, gráficas y su respectiva interpretación y/o análisis.

**Estadística inferencial:** La contrastación de hipótesis se hará con el método de correlación de Spearman, para determinar si se aceptan o se rechazan las hipótesis planteadas.

## **CAPÍTULO V**

### **PRESENTACION DE RESULTADOS**

De acuerdo a los objetivos del estudio se han utilizado criterios para la presentación e interpretación de los resultados descriptivos acerca de las variables de estudio, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, con los rangos: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Los resultados se presentan y analizan en las tablas y figuras del siguiente apartado.

#### **5.1 Análisis e interpretación de resultados**

A continuación se presentan los resultados a nivel descriptivo correlacional para las variables de estudio, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, respectivamente.

En principio detallaremos las tablas y los gráficos de cada uno de los indicadores trabajados, conformados por los cuestionarios validados para la variable 1 Clima Organizacional y para la variable 2 Satisfacción Laboral.

#### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

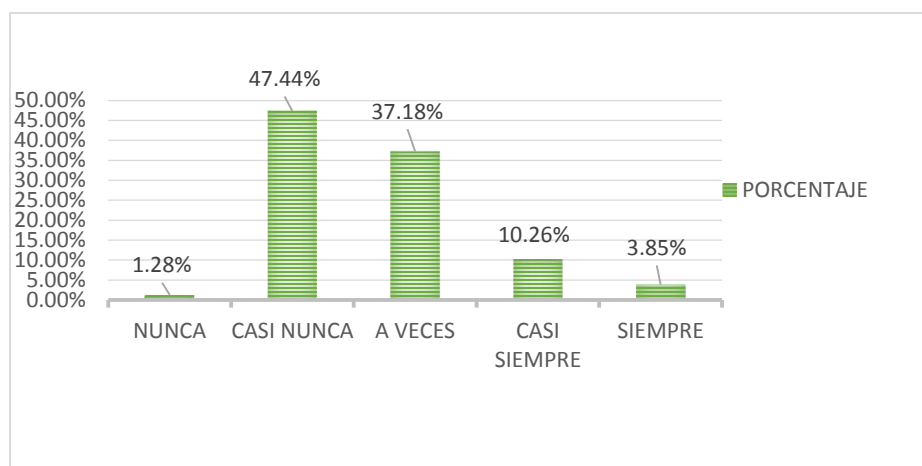
##### **DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN (ver tablas y gráficos)**

**TABLA 1:**

**Nivel de reconocimiento**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>NUNCA</b>	1	1,28%
<b>CASI NUNCA</b>	37	47,44%
<b>A VECES</b>	29	37,18%
<b>CASI SIEMPRE</b>	8	10,26%
<b>SIEMPRE</b>	3	3,85%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 1:**



**ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 1 y la figura 1, a la pregunta ¿En su organización se tiene en cuenta el reconocimiento al trabajador por su buen desempeño? El **47,44%** de los trabajadores encuestados respondieron casi nunca, el **37,18%** respondieron a veces, el **10,26%** respondieron casi siempre, el **3,85%** respondieron siempre y el **1,28%** respondieron nunca.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **4%** considera que su trabajo siempre es reconocido mientras que un **47%** considera que casi nunca

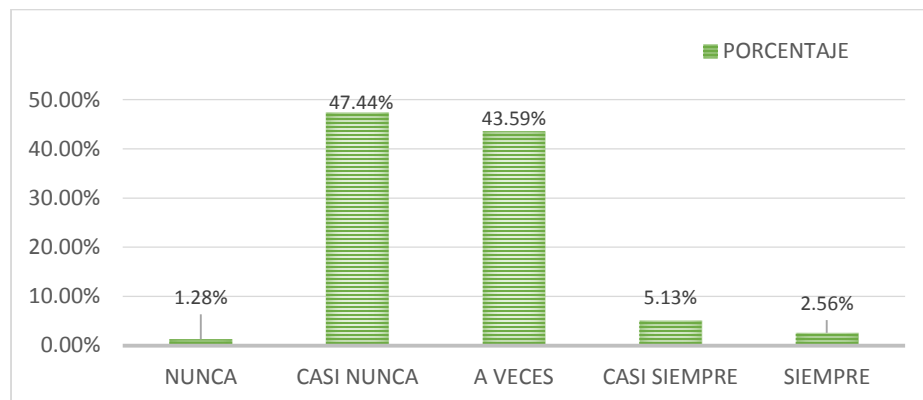
es reconocido, lo cual puede repercutir en la falta de motivación para el desarrollo del trabajo en la empresa.

**TABLA 2:**

**Nivel de beneficios e incentivos**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	1	1.28%
CASI NUNCA	37	47.44%
A VECES	34	43.59%
CASI SIEMPRE	4	5.13%
SIEMPRE	2	2.56%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 2:**



**ANALISIS**

Como se aprecia en la tabla 2 y la figura 2, a la pregunta ¿Recibe usted beneficios e incentivos por el buen desempeño en su organización? El **47.44%** de los trabajadores encuestados respondieron casi nunca, el **43.59%** respondieron a veces, el **5.13%** respondieron casi siempre, el **2.56%** respondieron siempre y el **1.28%** respondieron nunca.

**INTERPRETACIÓN**

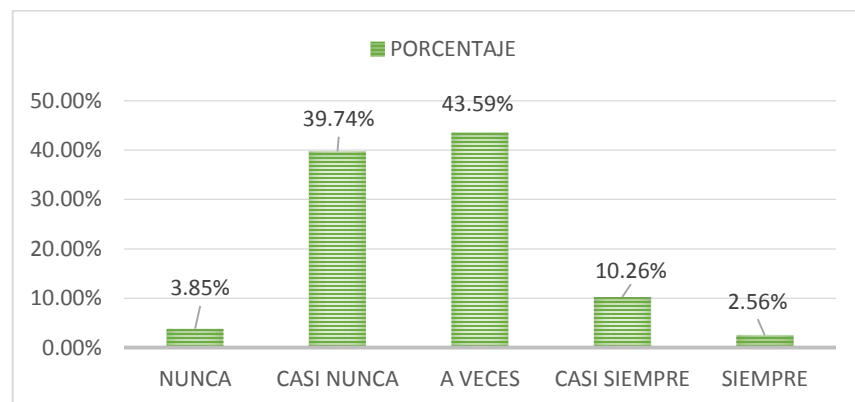


De acuerdo a los resultados obtenidos el **47.44%** afirman que casi nunca reciben beneficios e incentivos, mientras que un **43.59%** afirman que a veces, porcentajes que representan casi la totalidad del personal.

**TABLA 3:**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Nivel de políticas de ascensos</b>	NUNCA	3
	CASI NUNCA	31
	A VECES	34
	CASI SIEMPRE	8
	SIEMPRE	2
	<b>TOTAL</b>	<b>78</b>
		<b>100.00%</b>

**FIGURA 3:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 3 y la figura 3, a la pregunta ¿Se aplican políticas de ascensos por el reconocimiento a su desempeño laboral? El **43.59%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **39.74%**

respondieron casi nunca, el **10.26%** respondieron casi siempre, el **3,85%** respondieron nunca, y sólo el **2.56%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

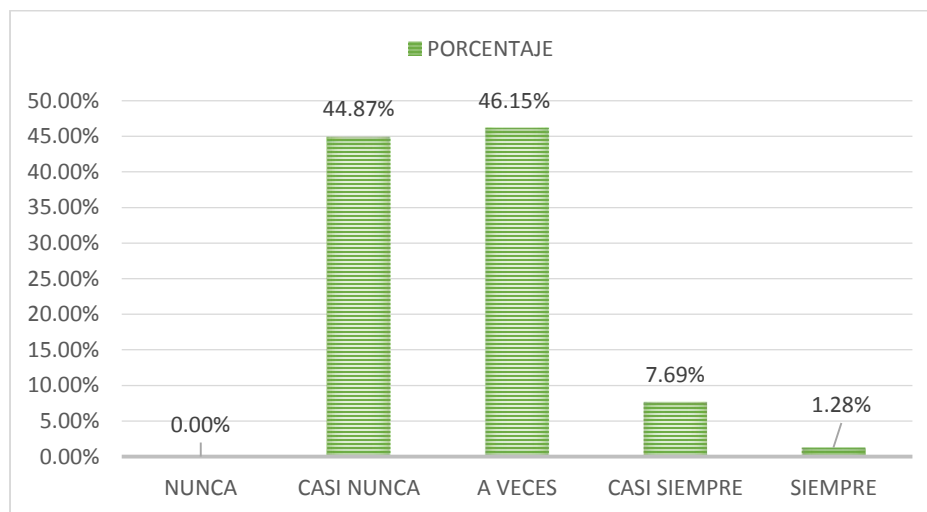
De acuerdo a los resultados obtenidos sólo el **2.56%** considera que se aplican políticas de ascensos, lo que nos hace ver que un reducido número de trabajadores está conforme por el reconocimiento a su desempeño laboral.

**TABLA 4:**

#### **Nivel de remuneración**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	35	44.87%
A VECES	36	46.15%
CASI SIEMPRE	6	7.69%
SIEMPRE	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 4:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 4 y la figura 4, a la pregunta ¿Siente usted que la remuneración que percibe es la adecuada por el trabajo que realiza? El **46.15%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **44.87%** respondieron casi nunca, el **7.69%** respondieron casi siempre, el **1.28%** respondieron siempre, y el **0,00%** respondieron nunca.

### **INTERPRETACIÓN**

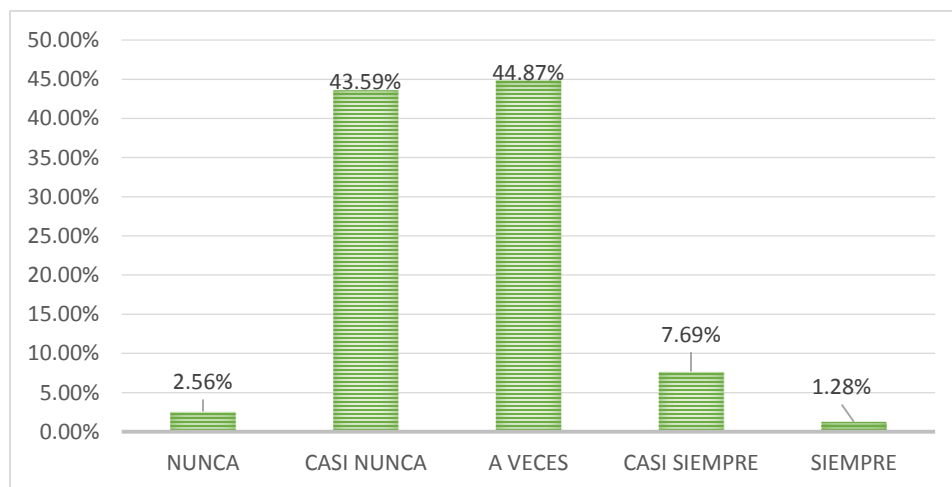
El **46.15%** considera justa la remuneración a veces, lo cual estaría relacionado con la carga de trabajo a realizar, mientras que un **44.87%** considera que casi nunca.

**TABLA 5**

#### **Nivel de Orientación**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	2	2.56%
CASI NUNCA	34	43.59%
A VECES	35	44.87%
CASI SIEMPRE	6	7.69%
SIEMPRE	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 5:**



## ANÁLISIS

Como se aprecia en la tabla 5 y la figura 5, a la pregunta ¿Recibe usted orientación para desarrollar nuevos trabajos que asigna la organización? El **44-87%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **43.59%** respondieron casi nunca, el **7.69%** respondieron casi siempre, el **1.28%** respondieron siempre, y el **0,00%** respondieron nunca.

## INTERPRETACIÓN

El 44.87% afirma recibir orientación para el desarrollo de nuevos trabajos, lo cual se puede interpretar como que hay la intención pero falta organización para llegar a todos.

### **DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD (ver tablas y gráficos)**

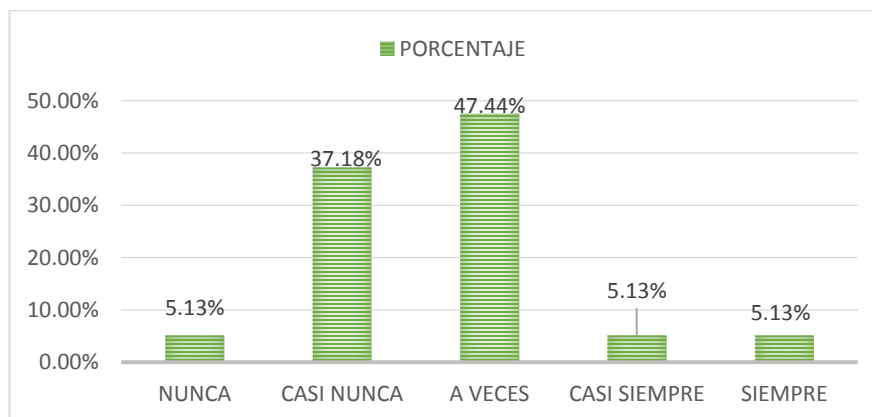
**TABLA 6**

**Responsabilidad definida**

de

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	rado
NUNCA	4	5.13%	
ASI NUNCA	29	37.18%	
A VECES	37	47.44%	
CASI SIEMPRE	4	5.13%	
SIEMPRE	4	5.13%	
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>	

**FIGURA FIGURA 6:**



## **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 6 y la figura 6, a la pregunta ¿Asume usted responsabilidad a la hora de tomar decisiones en sus organizaciones? El **47.44%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **37.18%** respondieron casi nunca, el **5.13%** respondieron casi siempre, el **5.13%** respondieron siempre, y el **5.13%** respondieron nunca.

## **INTERPRETACIÓN**

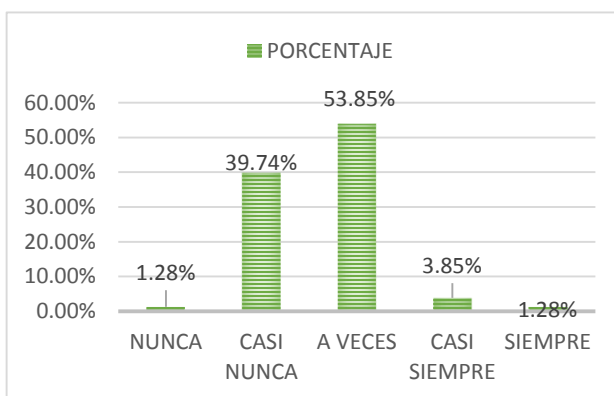
El 47.44% respondió que a veces asume con responsabilidad la toma de decisiones lo que podríamos considerar como falta de interés en realizar bien el trabajo asignado.

**TABLA 7**

### **Nivel de consecuencias**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	1	1.28%
CASI NUNCA	31	39.74%
A VECES	42	53.85%
CASI SIEMPRE	3	3.85%
SIEMPRE	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 7:**



## **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 7 y la figura 7, a la pregunta ¿Cuenta usted con el respaldo de su jefe para asumir consecuencias sobre el trabajo

realizado? El **54.43%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **39.24%** respondieron casi nunca, el **3.80%** respondieron casi siempre, el **1.27%** respondieron siempre, y el **1.27%** respondieron nunca.

### **INTERPRETACIÓN**

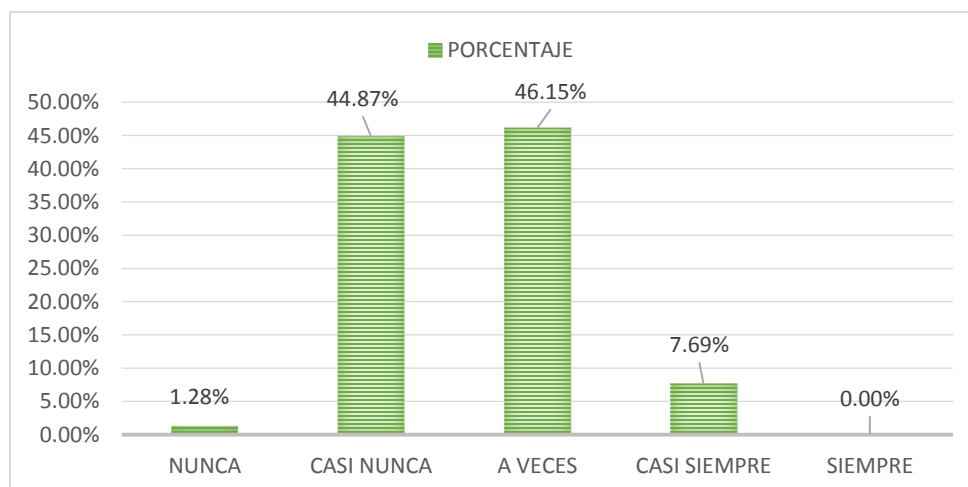
El 54,43% respondió que sólo a veces cuenta con respaldo para asumir consecuencias sobre el trabajo realizado y un mínimo porcentaje respondió que nunca cuenta con respaldo, lo cual se puede interpretar como que hay personal que no recibe el mismo trato que los demás.

**TABLA 8**

#### **Nivel para asumir riesgos**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	1	1,28%
CASI NUNCA	35	44,87%
A VECES	36	46,15%
CASI SIEMPRE	6	7,69%
SIEMPRE	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

**FIGURA 8:**



## **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 8 y la figura 8, a la pregunta ¿Tiene usted el apoyo de sus jefes para asumir riesgos orientados al bien común de la organización? El **46.15%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **44.87%** respondieron casi nunca, el **7.69%** respondieron casi siempre, el **0.00%** respondieron siempre, y el **1.28%** respondieron nunca.

## **INTERPRETACIÓN**

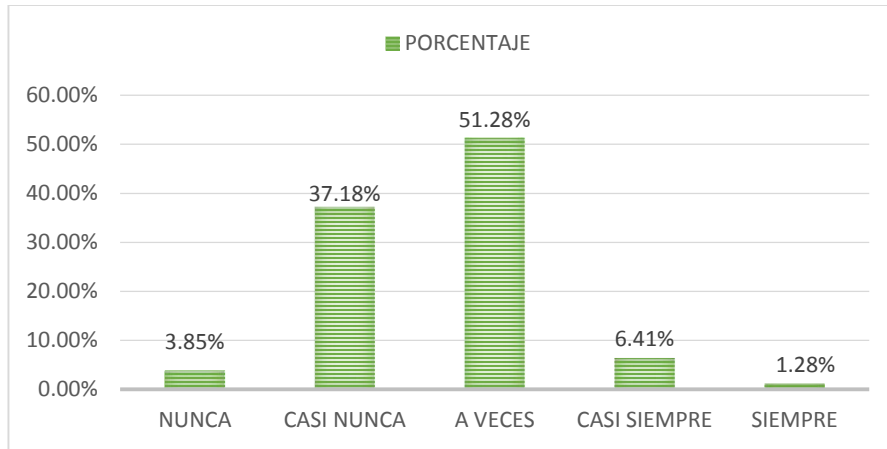
El 46.15% respondió que a veces tienen el apoyo de sus jefes para asumir riesgos. No resulta motivador la ausencia de apoyo, ya que la responsabilidad recae sobre el trabajador.

**TABLA 9**

### **Nivel de desempeño laboral**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	3	3,85%
CASI NUNCA	29	37,18%
A VECES	40	51,28%
CASI SIEMPRE	5	6,41%
SIEMPRE	1	1,28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

**FIGURA 9:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 9 y la figura 9, a la pregunta ¿Considera usted que cuenta con el apoyo de su organización para un buen desempeño laboral? El **51.28%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **37.18%** respondieron casi nunca, el **6.41%** respondieron casi siempre, el **3.85%** respondieron nunca, y el **1.28%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

El 51.28% respondió que a veces cuenta con apoyo de su organización, lo que representa un indicador de falta de motivación.

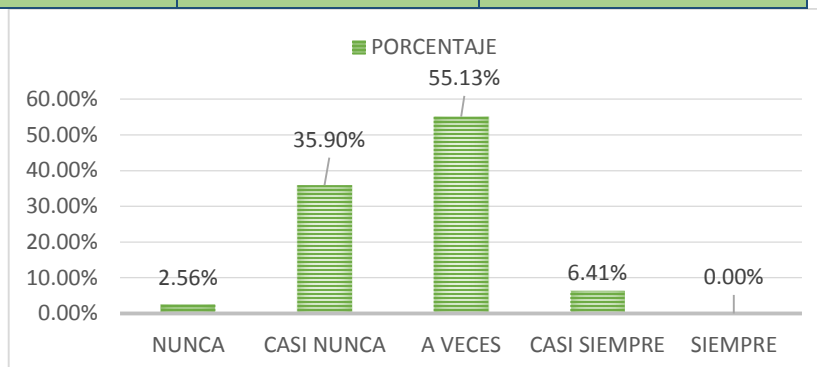
### **TABLA 10**

#### **Nivel del trabajo realizado reconocido**



	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	2,56%
CASI NUNCA	28	35,90%
A VECES	43	55,13%
CASI SIEMPRE	5	6,41%
SIEMPRE	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

**FIGURA 10:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 10 y la figura 10 a la pregunta ¿El trabajo realizado por usted es reconocido por la organización?

El **55.13%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **35.90%** respondieron casi nunca, el **6.41%** respondieron casi siempre, el **2.56%** respondieron nunca, y el **0.00%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

El 55.13% respondió que a veces su trabajo es reconocido por la organización y un porcentaje mínimo opina que nunca, lo cual demuestra despreocupación por el desempeño del trabajador.

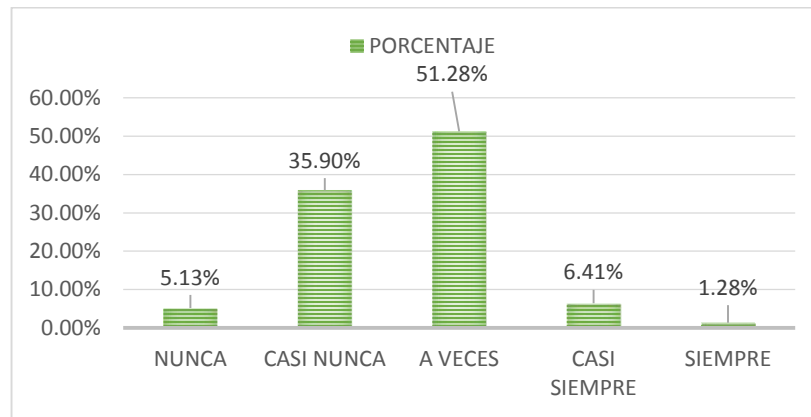
### **DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD (ver tablas y gráficos)**

**TABLA: 11**

### Grado de identificación con la organización

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	4	5,13%
CASI NUNCA	28	35,90%
A VECES	40	51,28%
CASI SIEMPRE	5	6,41%
SIEMPRE	1	1,28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

FIGURA 11:



### ANÁLISIS

Como se aprecia en la tabla 11 y la figura 11, a la pregunta ¿Tiene usted un alto grado de identificación con su organización? El **51.28%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **35.90%** respondieron casi nunca, el **6.41%** respondieron casi siempre, el **5.13%** respondieron nunca, y el **1.28%** respondieron siempre.

### INTERPRETACIÓN

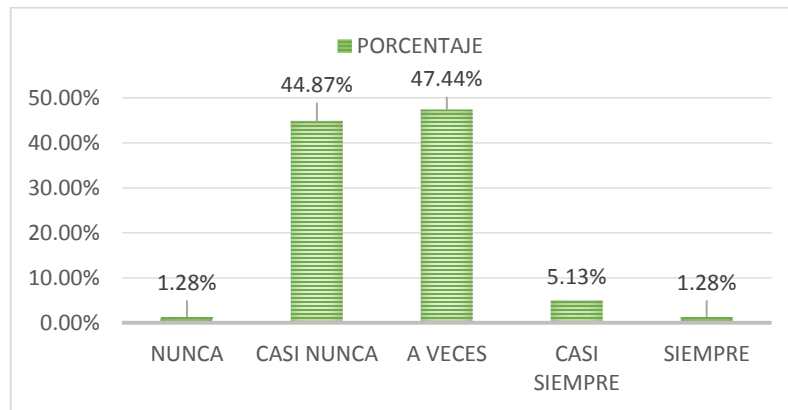
El 51.28% respondió que a veces se siente identificado con su organización y sólo el 1.28% respondió siempre. Esta actitud no favorece en el desarrollo de la empresa.

TABLA 12:

### Nivel de códigos de ética y conducta

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	1.28%
CASI NUNCA	35	44.87%
A VECES	37	47.44%
CASI SIEMPRE	4	5.13%
SIEMPRE	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

FIGURA 12:



### ANÁLISIS

Como se aprecia en la tabla 12 y la figura 12, a la pregunta ¿Siente usted que su organización aplica códigos de ética y conductas que permitan un bienestar laboral? El **47,44%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **44,87%** respondieron casi nunca, el **5,13%** respondieron casi siempre, el **1,28%** respondieron siempre y el **1,28%** respondieron nunca.

### INTERPRETACIÓN

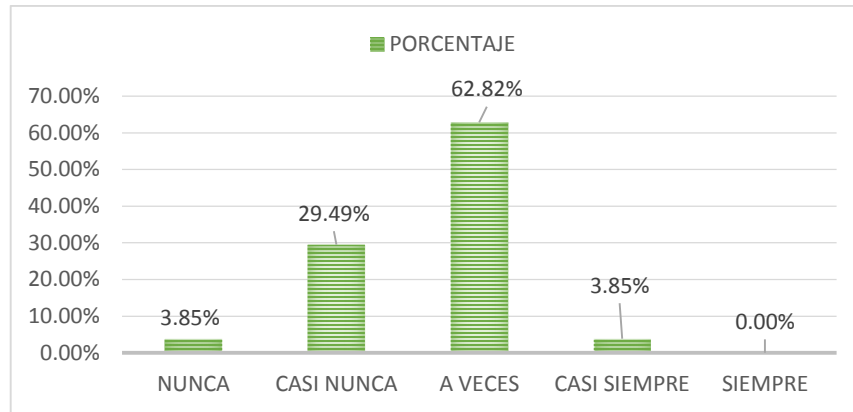
De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** aplica siempre los códigos de ética y conductas para un bienestar laboral mientras que un **47%** considera que a veces aplica estos códigos, lo cual puede repercutir en la imagen que la organización tiene ante los demás.

**TABLA 13:**

**Grado de participación en los logros de la organización**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	3	3,85%
CASI NUNCA	23	29,49%
A VECES	49	62,82%
CASI SIEMPRE	3	3,85%
SIEMPRE	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>

**FIGURA 13:**



**ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 13 y la figura 13, a la pregunta ¿Está usted satisfecho con el grado de participación en los logros de la organización? El **62,82%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **29,49%** respondieron casi nunca, el **3,85%** respondieron casi siempre, el **3,85%** respondieron casi siempre y el **0,00%** respondieron siempre.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **0%** se siente siempre satisfecho con el grado de participación, mientras que un **63%** considera que a veces se siente satisfecho con el grado de participación, lo cual puede

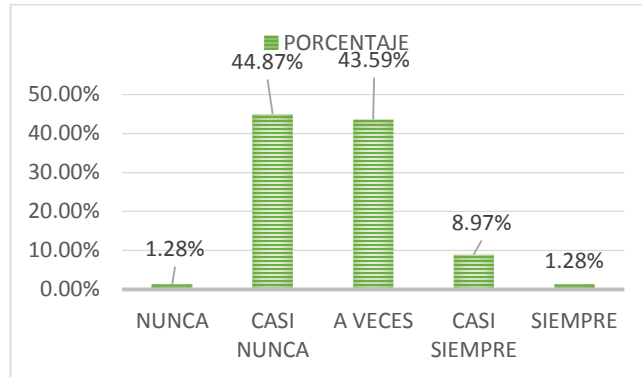
afectar en la falta de satisfacción de los trabajadores para el desarrollo del trabajo en la empresa.

**TABLA 14:**

**Nivel de trato justo**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	1	1.28%
CASI NUNCA	35	44.87%
A VECES	34	43.59%
CASI SIEMPRE	7	8.97%
SIEMPRE	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 14:**



**ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 14 y la figura 14, a la pregunta ¿Recibe usted un trato justo que le permita identificarse con su organización? El **44,87%** de los trabajadores encuestados respondieron casi nunca, el **43,59%** respondieron a veces, el **8,97%** respondieron casi siempre, el **1,28%** respondieron siempre y el **1,28%** respondieron nunca.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** considera que siempre recibe un trato justo lo cual hace sentirse identificado con la

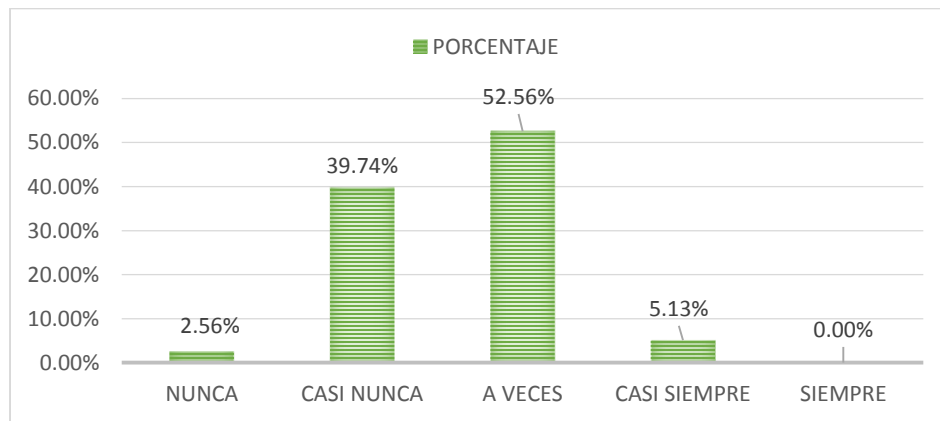
organización, mientras que un **45%** considera que casi nunca se siente tratado justamente e identificado con la organización, esto puede causar que el trabajador no se sienta contento para realizar sus labores con responsabilidad.

**TABLA 15:**

**Grado de confianza**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	2.56%
CASI NUNCA	31	39.74%
A VECES	41	52.56%
CASI SIEMPRE	4	5.13%
SIEMPRE	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 15:**



**ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 15 y la figura 15, a la pregunta ¿Siente usted que la organización le brinda un grado de confianza para mejorar su desempeño laboral? El **52,56%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **39,74%** respondieron casi nunca, el **5,13%** respondieron casi siempre, el **2,56%** respondieron nunca y el **0,00%** respondieron siempre.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos un **0%** siente siempre que la organización le brinda un grado de confianza, mientras que un **53%** considera que a veces siente que la organización le brinda un grado de confianza, lo cual puede afectar el desempeño laboral por parte de los trabajadores en la empresa, dado que la confianza nos ayuda a determinar

## SATISFACCIÓN LABORAL

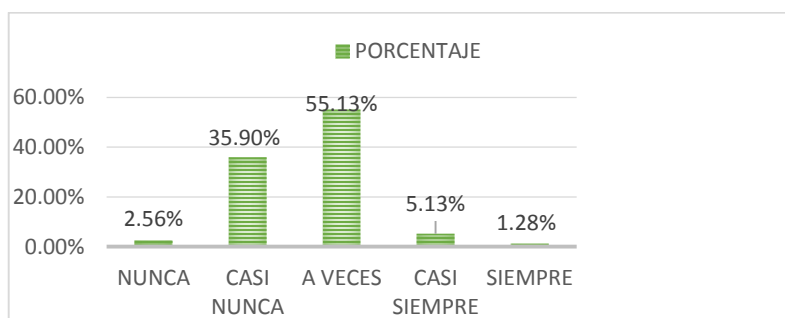
### DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO (ver tablas y gráficos)

**TABLA 16:**

**Nivel para agregar valor al trabajo realizado**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	2.56%
CASI NUNCA	28	35.90%
A VECES	43	55.13%
CASI SIEMPRE	4	5.13%
SIEMPRE	1	1.28%
TOTAL	78	100.00%

**FIGURA 16:**



## ANÁLISIS

Como se aprecia en la tabla 16 y la figura 16, a la pregunta ¿Siente usted que sus jefes reconocen el valor agregado que le da al trabajo realizado en su organización? El **55,13%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **35,90%** respondieron casi nunca, el **5,13%** respondieron casi siempre, el **2,56%** respondieron nunca y el **1,28%** respondieron siempre.

## INTERPRETACIÓN

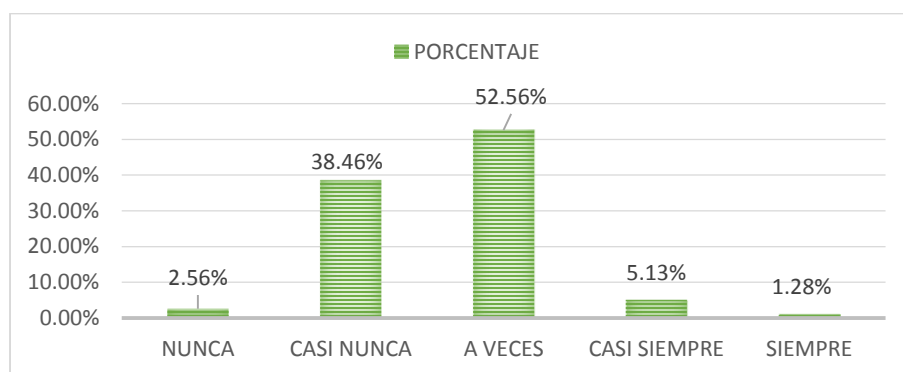
De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** siente siempre que sus jefes reconocen su trabajo realizado mientras que un **55%** considera que a veces sus jefes reconocen su trabajo realizado, lo cual puede afectar los trabajos realizados por la falta de reconocimiento por parte de los jefes de la organización.

**TABLA 17:**

### **Nivel de comunicación**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	2.56%
CASI NUNCA	30	38.46%
A VECES	41	52.56%
CASI SIEMPRE	4	5.13%
SIEMPRE	1	1.28%
TOTAL	78	100.00%

**FIGURA 17:**



## ANÁLISIS

Como se aprecia en la tabla 17 y la figura 17, a la pregunta ¿Cree usted que el nivel de comunicación en su organización es óptimo? El **52,56%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **38,46%** respondieron casi



nunca, el **5,13%** respondieron casi siempre, el **2,56%** respondieron nunca y el **1,28%** respondieron siempre.

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	3	3.85%
CASI NUNCA	26	33.33%
A VECES	42	53.85%
CASI SIEMPRE	7	8.97%
SIEMPRE	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

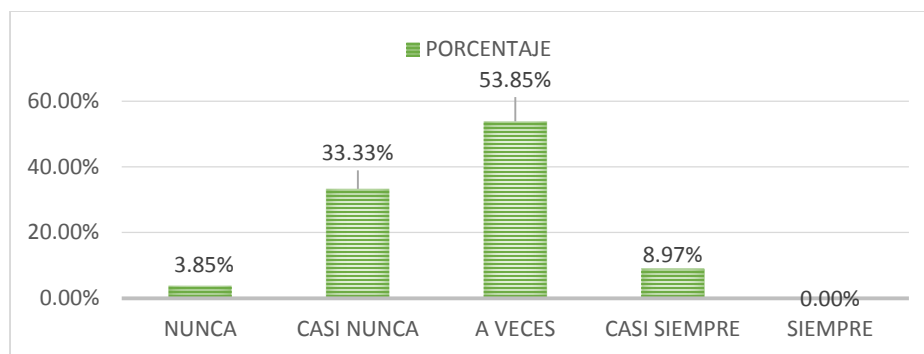
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** cree siempre que el nivel de comunicación es óptimo mientras que un **53%** considera que a veces que el nivel de comunicación es óptimo, lo cual puede afectar el nivel de comunicación que existe entre los trabajadores de la empresa.

#### **Tabla 18:**

#### **Nivel de coordinación entre los miembros del equipo**

#### **FIGURA 18:**



### **ANÁLISIS:**

Como se aprecia en la tabla 18 y la figura 18, a la pregunta ¿Tiene usted un buen nivel de coordinación con sus compañeros de trabajo? El **53,85%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **33,33%** respondieron casi nunca, el **8,97%** respondieron casi siempre, el **3,85%** respondieron nunca y el **0,00%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **0%** considera que siempre tiene un buen nivel de coordinación con sus compañeros mientras que un **54%** considera que a veces tiene un buen nivel de coordinación, lo cual puede repercutir en los resultados a falta de coordinación con los compañeros de trabajo.

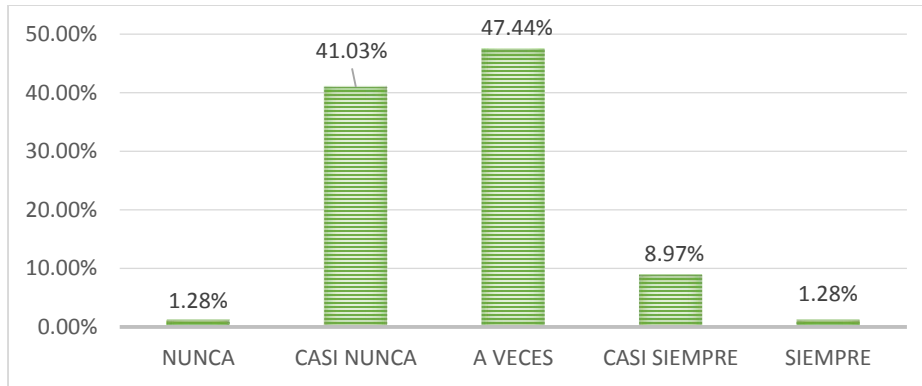
#### **Tabla 19:**

#### **Nivel de participación en la toma de decisiones**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	1	1,28%
CASI NUNCA	32	41,03%
A VECES	37	47,44%
CASI SIEMPRE	7	8,97%
SIEMPRE	1	1,28%

<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100,00%</b>
--------------	-----------	----------------

**FIGURA 19:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 19 y la figura 19, a la pregunta ¿En la toma de decisiones sus jefes toman en cuenta sus opiniones? El **47,44%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **41,03%** respondieron casi nunca, el **8,97%** respondieron casi siempre, el **1,28%** respondieron siempre y el **1,28%** respondieron nunca.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** sienten que siempre sus jefes toman en cuenta sus opiniones mientras que un **47%** considera que a veces sus jefes toman en cuenta sus opiniones, esto puede desmotivar a los trabajadores.

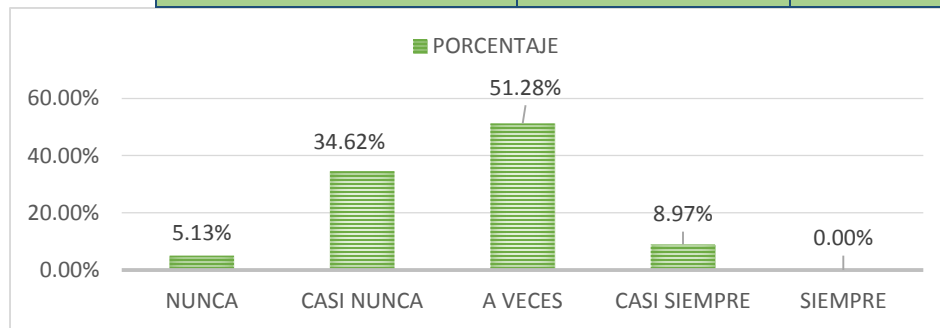
**Tabla 20:**

**Nivel de cooperación para el logro de objetivos**

20:

FIGURA

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	4	5.13%
CASI NUNCA	27	34.62%
A VECES	40	51.28%
CASI SIEMPRE	7	8.97%
SIEMPRE	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>



### ANÁLISIS

Como se aprecia en la tabla 30 y la figura 30, a la pregunta ¿Coopera usted para el logro de los objetivos trazados por la organización? El **51,28%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **34,62%** respondieron casi nunca, el **8,97%** respondieron casi siempre, el **5,13%** respondieron nunca y el **0,00%** respondieron siempre.

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **0%** siente que siempre coopera para el logro de objetivos mientras que un **51%** considera que a veces coopera para el logro de objetivos, lo cual puede indicar que los colegas de trabajo no están realizando una buena labor.

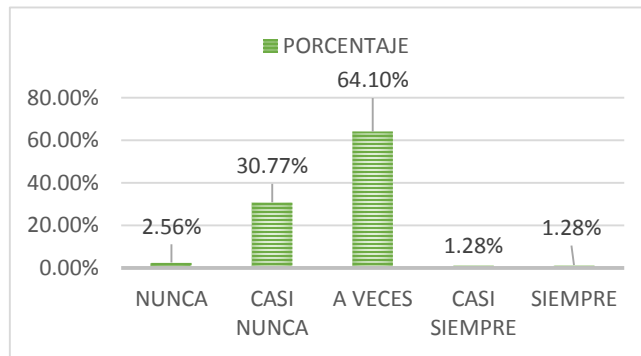
### **DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO (Tablas y gráficos)**

**Tabla 21:**

**Nivel de satisfacción con la infraestructura**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	2	2.56%
CASI NUNCA	24	30.77%
A VECES	50	64.10%
CASI SIEMPRE	1	1.28%
SIEMPRE	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 21:**



**ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 21 y la figura 21, a la pregunta ¿Se considera usted satisfecho(a) con las condiciones de la infraestructura de su organización? El **60,98%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **29,27%** respondieron casi nunca, el **7,32%** respondieron nunca, el **1,22%** respondieron siempre y el **1,22%** respondieron casi siempre.

**INTERPRETACIÓN**

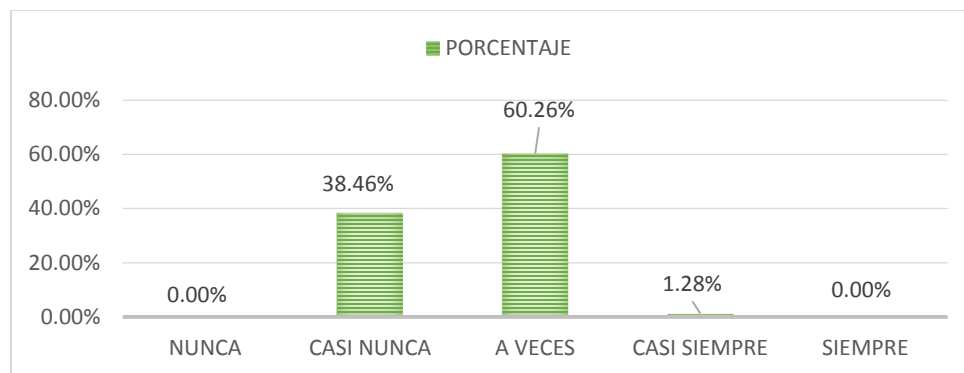
De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** se considera siempre satisfecho con las condiciones de la infraestructura mientras que un **61%** considera que a veces, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores no se sienten satisfecho lo cual puede perjudicar su buen desempeño.

**Tabla 22:**

**Grado de satisfacción con los materiales y equipos**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	30	38.46%
A VECES	47	60.26%
CASI SIEMPRE	1	1.28%
SIEMPRE	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 22:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 22 y la figura 22, a la pregunta ¿Cuenta usted con una adecuada satisfacción por los materiales y equipos proporcionados por su organización para su desempeño laboral? El **60,26%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **38,46%** respondieron casi nunca, el **1,28%** respondieron casi siempre, el **0,00%** respondieron siempre y el **0,00%** respondieron nunca.

### **INTERPRETACIÓN**

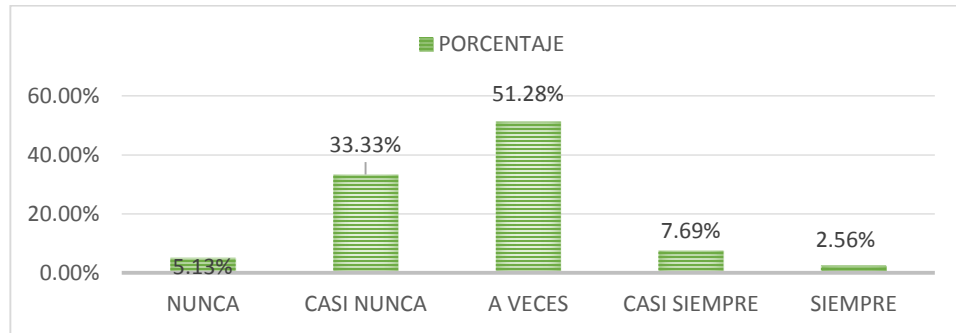
De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** cuenta casi siempre con una adecuada satisfacción por los materiales, mientras que un **60%** considera que a veces cuenta con una adecuada satisfacción por los

materiales, esto podría indicar que falta mejorar este aspecto en la organización.

**Tabla 23:** Nivel de satisfacción con la jornada de trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	4	5.13%
CASI NUNCA	26	33.33%
A VECES	40	51.28%
CASI SIEMPRE	6	7.69%
SIEMPRE	2	2.56%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 23:**



**ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 23 y la figura 23, a la pregunta ¿Siente usted con una adecuada satisfacción por los materiales y equipos proporcionados por su organización para su desempeño laboral? El **51,28%** de los

trabajadores encuestados respondieron a veces, el **33,33%** respondieron casi nunca, el **7,69%** respondieron casi siempre, el **5,13%** respondieron nunca y el **2,56%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

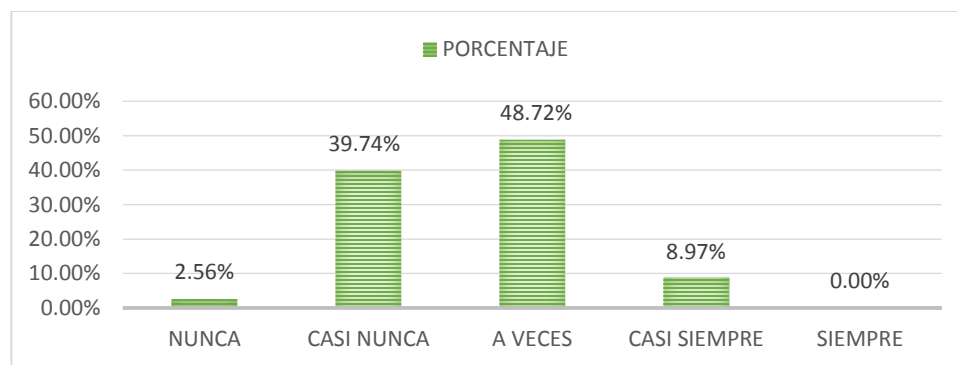
De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **3%** se siente siempre con una adecuada satisfacción por los materiales y equipos, mientras que un **51%** considera que a veces se siente con una adecuada satisfacción por los materiales y equipos, esto puede llegar a afectar con la jornada de trabajo.

**Tabla 24:**

#### **Grado de higiene y seguridad**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	2	2.56%
CASI NUNCA	31	39.74%
A VECES	38	48.72%
CASI SIEMPRE	7	8.97%
SIEMPRE	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 24:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 24 y la figura 24, a la pregunta ¿El grado de higiene y seguridad de su organización es el adecuado? El **48,72%** de los



trabajadores encuestados respondieron a veces, el **39,74%** respondieron casi nunca, el **8,97%** respondieron casi siempre, el **2,56%** respondieron nunca y el **0,00%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

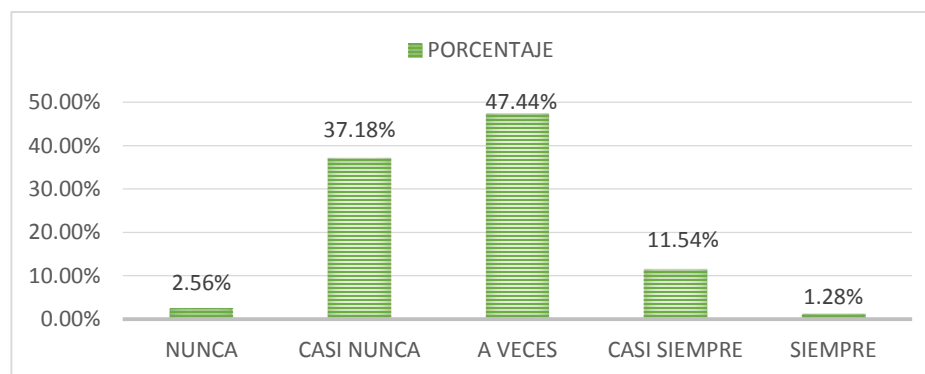
De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **0%** considera que siempre existe un adecuado grado de higiene y de seguridad en la organización mientras que un **49%** considera que a veces existe un adecuado grado de higiene y de seguridad en la organización, lo cual puede repercutir con la imagen de la organización.

**Tabla 25:**

#### **Nivel de exigencia para trabajar con rapidez**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	2	2.56%
CASI NUNCA	29	37.18%
A VECES	37	47.44%
CASI SIEMPRE	9	11.54%
SIEMPRE	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 25:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 25 y la figura 25, a la pregunta ¿Siente usted presión y exigencia de sus jefes para trabajar con rapidez? El **47,44%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **37,18%** respondieron casi nunca, el **11,54%** respondieron casi siempre, el **2,56%** respondieron nunca y el **1,28%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos un **1%** siente siempre presión y exigencia de sus jefes para trabajar con rapidez, mientras que un **47%** considera que a veces siente presión y exigencia de sus jefes para trabajar con rapidez, esto puede afectar al nivel de la exigencia para trabajar con rapidez.

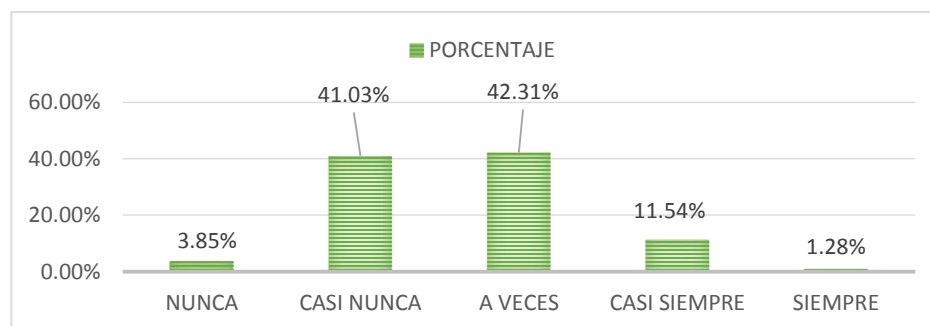
### **DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO LABORAL (Tablas y gráficos)**

**Tabla 26:**

#### **Grado de reconocimiento de horas extras**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	3	3.85%
CASI NUNCA	32	41.03%
A VECES	33	42.31%
CASI SIEMPRE	9	11.54%
SIEMPRE	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100.00%</b>

**FIGURA 26:**



## **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 26 y la figura 26, a la pregunta ¿Recibe usted reconocimiento por las horas extras efectuadas? El **42,31%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **41,03%** respondieron casi nunca, el **11,54%** respondieron casi siempre, el **3,85%** respondieron nunca y el **1,28%** respondieron siempre.

## **INTERPRETACIÓN**

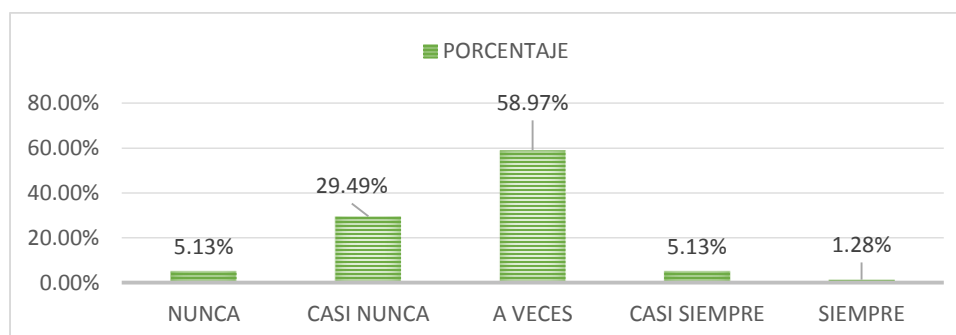
De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** siente siempre que sus jefes reconocen las horas extras efectuadas, mientras que un **42%** considera que a veces sus jefes reconocen las horas extras efectuadas, esto puede ocasionar que los trabajadores no sientan interés por apoyar a la organización con horas extras.

**Tabla 27:**

### **Grado de asignación de tareas**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>NUNCA</b>	4	5.13%
<b>CASI NUNCA</b>	23	29.49%
<b>A VECES</b>	46	58.97%
<b>CASI SIEMPRE</b>	4	5.13%
<b>SIEMPRE</b>	1	1.28%
<b>TOTAL</b>	78	100.00%

**FIGURA 27:**



## **ANÁLISIS**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	6	7.69%
CASI NUNCA	25	32.05%
A VECES	41	52.56%
CASI SIEMPRE	4	5.13%
SIEMPRE	2	2.56%
TOTAL	78	100.00%

Como se aprecia en la tabla 27 y la figura 27, a la pregunta ¿El grado de asignación de tareas es el adecuado a su puesto de trabajo? El **58,97%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **29,49%** respondieron casi nunca, el **5,13%** respondieron casi siempre, el **5,13%** respondieron nunca y el **1,28%** respondieron siempre.

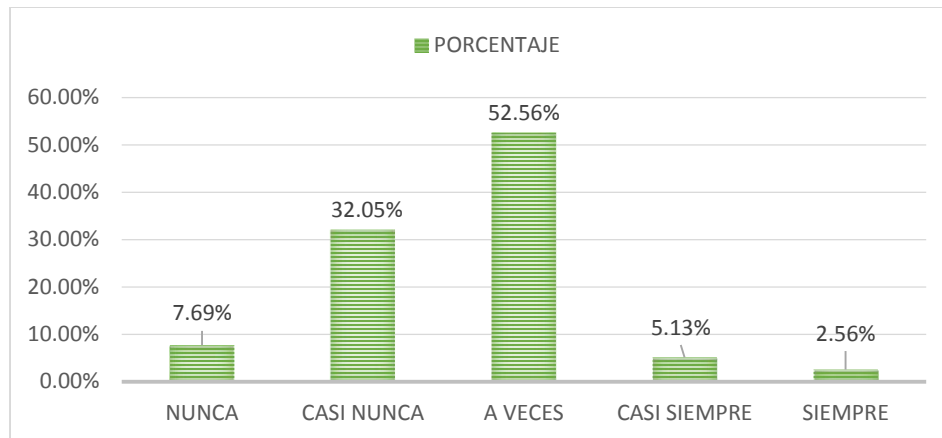
## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **1%** cree siempre que la asignación de tareas es el adecuado a su puesto de trabajo, mientras que un **58%** considera que a veces, esta situación puede significar que no hay un buen equilibrio a la hora de asignar tareas al trabajador.

### **Tabla 28:**

#### **Nivel de cumplimiento de tareas**

**FIGURA 28:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 28 y la figura 28, a la pregunta ¿El cumplimiento de tareas es reconocido por su organización? El **52,56%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **32,05%** respondieron casi nunca, el **7,69%** respondieron nunca, el **5,13%** respondieron casi siempre y el **2,56%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

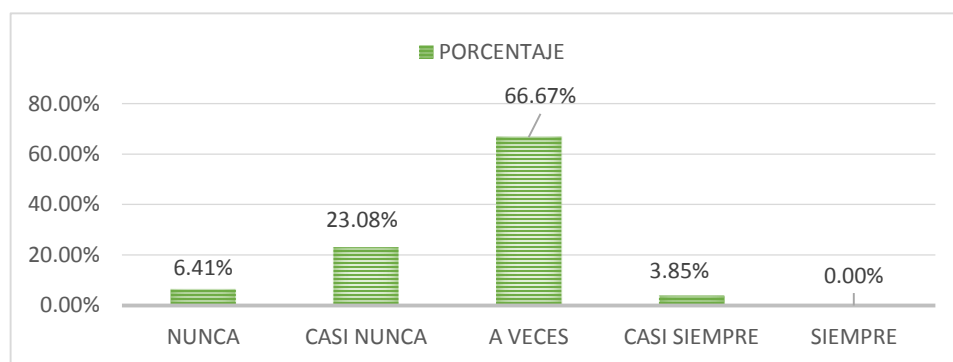
De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **3%** considera que siempre el cumplimiento de tareas es reconocido por su organización, mientras que un **53%** considera que a veces el cumplimiento de tareas es reconocido por su organización, esta situación refleja que la organización no reconoce la labor de sus trabajadores por igual

**TABLA 29:**

**Grado de presión por carga de trabajo**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	5	6.41%
CASI NUNCA	18	23.08%
A VECES	52	66.67%
CASI SIEMPRE	3	3.85%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	78	100.00%

**FIGURA 29:**



### **ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 29 y la figura 29, a la pregunta ¿Siente usted que existe presión por carga de trabajo en su organización? El **66,67%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **23,08%** respondieron casi nunca, el **6,41%** respondieron nunca, el **3,85%** respondieron casi siempre y el **0,00%** respondieron siempre.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **0%** sienten que siempre existe presión por carga de trabajo en su organización, mientras que un **67%** considera a veces, esto indica que debe existir más cuidado para organizar mejor el trabajo.

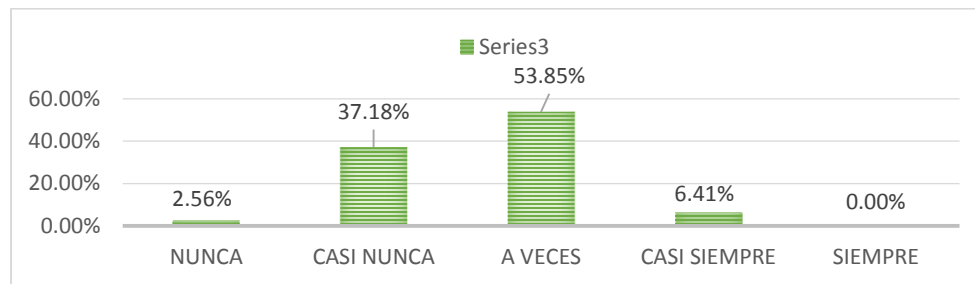
**Tabla 30:**

**Nivel de apoyo de los jefes para cumplir con cargas de trabajo**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
NUNCA	2	2.56%
CASI NUNCA	29	37.18%
A VECES	42	53.85%
CASI SIEMPRE	5	6.41%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	78	100.00%

**F**

**FIGURA 30:**



**ANÁLISIS**

Como se aprecia en la tabla 30 y la figura 30, a la pregunta ¿Recibe usted apoyo de los jefes para cumplir con las responsabilidades asignadas? El **53,85%** de los trabajadores encuestados respondieron a veces, el **37,18%** respondieron casi nunca, el **6,41%** respondieron casi siempre, el **2,56%** respondieron nunca y el **0,00%** respondieron siempre.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos solo un **0%** considera que siempre recibe apoyo de los jefes para cumplir con las responsabilidades asignadas, mientras que un **54%** considera que a veces recibe apoyo de los jefes para cumplir con las responsabilidades asignadas, esto hace que falte responsabilidad a la para cumplir con las labores encomendadas.

### **5.2 Prueba de hipótesis**

Para lograr realizar la tabulación, análisis e interpretación de los datos recopilados se utilizó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS 22.

A continuación se analiza la distribución de los datos para determinar si se ajustan a la normalidad.

**Tabla1**

#### ***Pruebas de normalidad para las variables de estudio y sus dimensiones***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,136	78	,003
Motivación	,153	78	,001
Responsabilidad	,136	78	,004
Identidad	,090	78	,008
Satisfacción laboral	,139	78	,003
Trabajo en equipo	,132	78	,003
Condiciones de trabajo	,104	78	,002
Reconocimiento laboral	,132	78	,004



\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 1 se observa que al analizar los datos, en la mayoría de casos se obtuvo un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que estos no se ajustan a una curva de distribución normal. Por lo tanto, para la prueba de hipótesis se utilizará el estadístico paramétrico Rho de Spearman, con la finalidad de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016.

### Prueba de hipótesis general

**Tabla 2**

***Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral***

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,720**
		Sig. (bilateral)	.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 2 se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas variables. Por lo tanto, se deduce que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral.

### Hipótesis específica 1

**Tabla 3**

***Correlación entre la motivación y el trabajo en equipo***

		Colegas de trabajo	
--	--	--------------------	--

Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	,460**
		Sig. (bilateral)	.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 3 se aprecia que al correlacionar la motivación y el trabajo en equipo se encontró un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambos. Consecuentemente, se concluye que la motivación influye en el trabajo en equipo.

### Hipótesis específica 2

**Tabla 4**

***Correlación entre las condiciones de trabajo y la responsabilidad***

		Responsabilidad	
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,643**
		Sig. (bilateral)	.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 4 se observa que al analizar la relación entre las condiciones de trabajo y la responsabilidad se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Por lo tanto, se concluye que las condiciones de trabajo influyen en la responsabilidad.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 5**

### **Correlación entre el reconocimiento laboral y la identidad**

		Identidad
Rho de Spearman	Reconocimiento laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)
		,655** .000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 5 se observa que al analizar la relación entre el reconocimiento laboral y la identidad se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambas. Consecuentemente, se infiere que el reconocimiento laboral influye en la identidad.

El análisis estadístico de datos muestra que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral. Asimismo, habría que continuar con esta línea de investigación para determinar qué otras variables están implicadas en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016.

### **5.3 Discusión de resultados**

La relación entre los componentes del clima organizacional y la satisfacción laboral es significativa.

Los resultados obtenidos con el análisis estadístico permiten afirmar, en cuanto a la hipótesis principal, que el clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016.

Este resultado confirma lo encontrado por “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de

usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete” donde se llegó a la siguiente conclusión: a) La correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral hallada es de 0.72 y el valor  $p=0.00<0.05$ , donde se afirma que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral.

De acuerdo con Sánchez (2015) respecto a la relación entre las variables de interés, los resultados evidencian que existe una relación positiva, pero moderada entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral general.

Para Brunet (1987), el clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y las variables resultantes como la satisfacción.

De acuerdo a Hodgetts y Altman (1997) la satisfacción laboral tiene siete factores: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, progreso, éxito y trabajo desafiante, y cuando están ausentes los trabajadores se encuentran descontentos.

De los resultados obtenidos con el análisis estadístico permiten afirmar, en cuanto a la hipótesis específica 1, que existe correlación entre la motivación y el equipo de trabajo.

De acuerdo con Pritchard y Karasick (1973) considera que la motivación se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados; mientras que Locke (1976) considera que la satisfacción con los colegas de trabajo se caracteriza por la competencia de los colegas, el apoyo que estos presentan y la amistad que manifiestan.

Asimismo podemos encontrar que ambos se relacionan dado que tenemos como resultado que la motivación influye en el trabajo en equipo.

De los resultados obtenidos con el análisis estadístico permiten afirmar, en cuanto a la hipótesis específica 2, que existe correlación entre las Condiciones de trabajo y la responsabilidad.

De acuerdo a Locke (1976) podemos considerar que para medir la satisfacción laboral podemos considerar la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo, la misma que refiere a los horarios, los periodos de descanso, el lugar de trabajo y los aspectos económicos, mientras que Litwin y Stinger consideran que la responsabilidad es una dimensión para medir el clima organizacional, este es un sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

En este caso podemos encontrar que las condiciones de trabajo influyen en la responsabilidad, esto de acuerdo a los resultados obtenidos.

De los resultados obtenidos con el análisis estadístico permiten afirmar, en cuanto a la hipótesis específica 3, que existe correlación entre el reconocimiento laboral y la identidad.

En este caso Locke (1976) señala que para medir la satisfacción laboral se debe tomar en cuenta la satisfacción con el reconocimiento, comprendiendo elogios y/o críticas al trabajo realizado; mientras que Litwin y Stinger resaltan que para medir el clima organizacional se puede considerar la identidad, un sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

En este caso podemos encontrar que el rol de trabajo influye en la identidad de acuerdo a los resultados obtenidos.

## **CONCLUSIONES**

Se llevó a cabo un estudio sobre la influencia del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Organización de Usuarios de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola de Valle de Cañete durante el periodo 2016, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se comprobó la Hipótesis General que planteaba que existe influencia directamente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola de Valle de Cañete. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.72. Por lo tanto se deduce que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral.
2. Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe correlación entre la motivación y los colegas de trabajo. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.46. Consecuentemente, se concluye que la motivación influye en los colegas de trabajo.

3. Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existe correlación entre las condiciones de trabajo y la responsabilidad. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. Por lo tanto, se concluye que las condiciones de trabajo influyen en la responsabilidad.
4. Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe correlación entre la carga de trabajo y la identidad. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.66. Consecuentemente, se infiere que la carga de trabajo influye en la identidad.

### **RECOMENDACIONES**

1. Implementar escala de incentivos para mejorar la motivación de los trabajadores más destacados en la organización, esto motivará a los trabajadores a conseguir los logros esperados.
2. Reconocer el trabajo bien realizado con cursos de capacitación e incentivos, que permitan tener actualizados a los trabajadores con las últimas técnicas.
3. Evaluar los niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores para medir las debilidades de algunas áreas y poder brindarles apoyo.
4. Reforzar la identidad de los trabajadores con su organización.
5. Reforzar la comunicación entre las áreas para contar con óptimos resultados de un equipo de trabajo bien constituido con miras a conseguir las metas trazadas por la organización,
6. Desarrollar labores que fortalezcan la integración de los colegas de trabajo como actividades recreativas y deportivas.
7. La empresa debe proporcionar las herramientas adecuadas para el desarrollo de actividades.

8. Los ambientes de trabajo y de descanso deben ser los apropiados para el mejor desarrollo laboral.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Aburto, H. y Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima Organizacional. *Investigación y Ciencia*, 51, 41-49.
2. Alva, J. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, Perú 2013.
3. Astuquipán, Carlos (2011) Clima organizacional. Revista Business: negocios en el Perú. Año 17, N°190. Pp 12-20 Lima, Perú.
4. Ardila, M., y Vargas, A. (2012). Importancia del desarrollo de los individuos y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, 14(20), 159-170.
5. Bernal C. A. (2000). Metodología de la Investigación. Editorial Prentice Hall. Colombia, Bogotá
6. Bustamante, S., Maldonado, M. & Pérez de Maldonado, I. (2006). Clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. *Investigación y postgrado*, 21(2), 231-248.
7. Brunet, L. (1999) El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias. Editorial Trillas, México.
8. Brunet, L. (2002) El Clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas. Flórez, J. (2001). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
9. Chiang, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
10. Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. México D.F. McGraw- Hill/Interamericana Editores.
11. Chiavenato, I. (2009), *Comportamiento organizacional - La Dimensión de éxito de las organizaciones II Edición*, México D.F. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
12. Chiavenato I. (2009) *Gestión del Talento Humano*, México D.F. McGraw – Hill/Interamericana Editores S.A.

13. Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22), 43-58.
14. Cruz, F., Ley, J., Necochea, I. y Ocampo, S. (2013). Relación entre la modalidad de trabajo y los conflictos laborales. (Tesis de Maestría en Administración estratégica de empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
15. Darío, R. M. (2004, Jul 21). Opinión - el clima organizacional, su utilidad y su diagnóstico, *Noticias Financieras*.
16. Del Toro, J., Salazar, M. y Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(19), 204-227.
17. Diario Gestión. Perú superó a Chile y a Colombia en fusiones y adquisiciones en el 2013. Jueves 9 de enero del 2014.
18. Diccionario RAE
19. Domínguez, L., Ramírez, A. y García, A., (2013). El Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
20. Gamero, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato. *Investigaciones económicas*, 31(3), 415-444.
21. García Vega, Silvia (2012) Clima laboral: Buscando la satisfacción de los colaboradores. Revista Análisis laboral: aspectos socioeconómicos y jurídicos. Vol. 36 N° 421. Pp 3-32. Lima, Perú.
22. Gómez, D., Gerardo, R. y López, H. (2010). El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández. *Administración y Desarrollo*, 52(38), 97-104.
23. Hernández S. R., Fernández C. C. y Baptista L. P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición Editorial Mc Graw Hill. México, D F.
24. Hinojosa, Claudio (2010) Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. Universidad de Playa Ancha. Chile
25. Manual de APA – VI Edición

26. Kerlinger F. y Lee H. (2008). Investigación del comportamiento. Método de Investigación en Ciencias Sociales. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, DF.
27. Moreno, F. y Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67.
28. Munive, G. (2010). Clima Organizacional y Desempeño Laboral desde la perspectiva de los docentes. (Tesis de Maestría en Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
29. Navarro, E., Linares, C., y Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9(1), 4-16.
30. Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. Mc Graw- Hill. México DF
31. Pérez de Maldonado, I., Maldonado, M. y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248.
32. Ramirez, C. (2011). Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
33. Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México, D.F. : Pearson.
34. Robbins, S. y Judge, T (2009). Comportamiento organizacional 13ª edición. México: Pearson Educación.
35. Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*. Santiago, 2(2), 219-234.
36. Reyes, R Compromiso y Clima Organizacional: Caso de Estudio del Hospital General de Río Verde, 2012

37. Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Revista ACIMED, 20(4), 67-75.
38. Salazar, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
39. Sánchez, A. Incidencia del Clima Organizacional y la Satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia 2016.
40. Stephen P. (2009), Comportamiento organizacional – Edición XIII, Naucalpán de Suárez, México, Pearson Education.
41. Somos empresa (2011) Clima laboral. Revista Somos empresa: la revista de los emprendedores del Perú. Año 2 N° 29. Pp 10-17. Lima, Perú.
42. TAMAYO M. (2005). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. México, DF
43. Tito, P. El Clima Laboral y La Satisfacción de los Colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal, Perú 2015..
44. Ramirez, C. (2011). Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

### MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
--------	-------------------------	-----------	--------------------------	----------------------------	------------------------	-------------

<p>CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACION DE USUARIOS DE AGUA DE USO AGRICOLA DEL VALLE DE CAÑETE.</p>	<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera el <b>clima organizacional</b> influye en la <b>satisfacción laboral</b> de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p><u>Clima Organizacional</u> Ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización.</p>	<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL (Variable Independiente)</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <p><b>D1. MOTIVACION</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nivel de reconocimiento</li> <li>Nivel de beneficios e incentivos</li> <li>Nivel de políticas de ascensos</li> <li>Nivel de remuneración</li> <li>Nivel de orientación.</li> </ol> <p><b>D2. RESPONSABILIDAD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Grado de responsabilidad definida</li> <li>Nivel de consecuencias.</li> <li>Nivel para asumir riesgos.</li> <li>Nivel de desempeño laboral</li> <li>Nivel de trabajo realizado reconocido.</li> </ol> <p><b>D3. IDENTIDAD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Grado de identificación con la organización</li> <li>Nivel de códigos de ética y conducta.</li> <li>Grado de participación en los logros de la organización.</li> <li>Nivel de trato justo.</li> <li>Grado de confianza</li> </ol>	<p>METODOLOGIA</p> <p>Tipo Aplicada y cuantitativa</p> <p>DISEÑO: No experimentación corte transversal</p>	
	<p><b>Problemas específicos</b></p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p>	<p><b>RESPONSABILIDAD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Grado de responsabilidad definida</li> <li>Nivel de consecuencias.</li> <li>Nivel para asumir riesgos.</li> <li>Nivel de desempeño laboral</li> <li>Nivel de trabajo realizado reconocido.</li> </ol>	<p>NIVEL: Descriptivo - correlacional</p>	
	<p>¿De que manera la <b>motivación</b> influye en el trabajo en equipo de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete del Periodo 2016?</p>	<p>Identificar de qué manera la <b>motivación</b> influye en el trabajo en equipo de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete” Periodo 2016.</p>	<p>La <b>motivación</b> influye positivamente en el <b>trabajo en equipo</b> de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete del Periodo 2016.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p><u>Satisfacción laboral</u> Conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral.</p>	<p><b>D3. IDENTIDAD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Grado de identificación con la organización</li> <li>Nivel de códigos de ética y conducta.</li> <li>Grado de participación en los logros de la organización.</li> <li>Nivel de trato justo.</li> <li>Grado de confianza</li> </ol>	<p>METODO Hipotético y deductivo</p>	
	<p>¿De qué manera el grado de <b>responsabilidad</b> influye en las <b>condiciones de trabajo</b> de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del periodo 2016?</p>	<p>Identificar de qué manera el grado de <b>responsabilidad</b> influye en las <b>condiciones de trabajo</b> de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Periodo 2016.</p>	<p>El grado de <b>responsabilidad</b> influye positivamente en las <b>condiciones de trabajo</b> de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete del Periodo 2016.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p><u>Satisfacción laboral</u> Conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral.</p>	<p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Condiciones de trabajo</li> <li>Reconocimiento laboral</li> </ul>	<p><b>SATISFACCION LABORAL (Variable Dependiente)</b></p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p><b>D1. TRABAJO EN EQUIPO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nivel para agregar valor al trabajo realizado.</li> <li>Nivel de comunicación.</li> <li>Nivel de coordinación entre los miembros del equipo.</li> <li>Nivel de participación en la toma de decisiones.</li> <li>Nivel de cooperación para el logro de objetivos</li> </ol>	
	<p>¿De qué manera influye la <b>identidad</b> en el <b>reconocimiento laboral</b> de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua</p>	<p>Identificar como influye la <b>identidad</b> en el <b>reconocimiento laboral</b> de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete Periodo 2016.</p>	<p>La <b>identidad</b> influye positivamente en el <b>reconocimiento laboral</b> de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete Periodo 2016.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p><u>Satisfacción laboral</u> Conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral.</p>	<p><b>D2. CONDICIONES DE TRABAJO</b></p>		

	de Uso Agrícola del Valle de Cañete del Periodo 2016?				21. Nivel de satisfacción con la infraestructura 22. Grado de satisfacción con los materiales y equipos. 23. Nivel de satisfacción con la jornada de trabajo 24. Grado de higiene y seguridad 25. Nivel de exigencia para trabajar con rapidez <b>D3.</b> <b>RECONOCIMIENTO LABORAL</b> 26. Grado de reconocimiento de las horas extras. 27. Grado de asignación de tareas. 28. Nivel de cumplimiento de tareas. 29. Grado de presión por carga de trabajo. 30. Nivel de apoyo de los jefes para cumplir con cargas de trabajo
--	---	--	--	--	---

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ANEXO \_\_\_\_\_**

<b>Cód. 1</b>
<b>V1. CO</b>

### CUESTIONARIO

Estimado trabajador, la siguiente encuesta tiene por finalidad conocer los resultados del "**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete**". Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x) las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad de antemano se le agradece por su cooperación.

**Escoja una de las 5 alternativas:**

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

**DATOS GENERALES:**

<b>EDAD</b>	<input type="text"/>	<b>SEXO FEMENINO</b>	<input type="text"/>
		<b>SEXO MASCULINO</b>	<input type="text"/>

### VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

<b>MOTIVACION</b>		1	2	3	4	5
1	¿En su organización se tiene en cuenta el reconocimiento al trabajador por su buen desempeño?					
2	¿Recibe usted beneficios e incentivos por el buen desempeño en su organización?					
3	¿Se aplican políticas de ascensos por el reconocimiento a su desempeño laboral?					
4	¿Siente usted que la remuneración que percibe es la adecuada por el trabajo que realiza?					
5	¿Recibe usted orientación para desarrollar nuevos trabajos que asigna la organización?					

<b>RESPONSABILIDAD</b>		1	2	3	4	5
6	¿Asume usted responsabilidad a la hora de tomar decisiones en su organización?					
7	¿Cuenta usted con el respaldo de su jefe para asumir consecuencias sobre el trabajo realizado?					
8	¿Tiene usted el apoyo de sus jefes para asumir riesgos orientados al bien común de la organización?					
9	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de su organización para un buen desempeño laboral?					
10	¿El trabajo realizado por usted es reconocido por la organización?					

<b>IDENTIDAD</b>		1	2	3	4	5
11	¿Tiene usted un alto grado de identificación con su organización?					
12	¿Siente usted que su organización aplica códigos de ética y conductas que permitan un bienestar laboral?					
13	¿Está usted satisfecho con el grado de participación en los logros de la organización?					
14	¿Recibe usted un trato justo que le permita identificarse con su organización?					
15	¿Siente usted que la organización le brinda un grado de confianza para mejorar su desempeño laboral?					





**CUESTIONARIO**

Estimado trabajador, la siguiente encuesta tiene por finalidad conocer los resultados del "**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete**". Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x) las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad de antemano se le agradece por su cooperación.

Escoja una de las 5 alternativas:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

**DATOS GENERALES:**

<input type="text" value="EDAD"/>	<input type="text" value="SEXO FEMENINO"/>	<input type="text" value="SEXO MASCULINO"/>
-----------------------------------	--	---

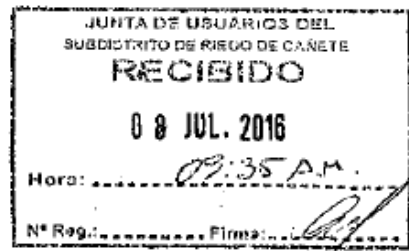
**VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL**

EQUIPO DE TRABAJO		1	2	3	4	5
1	¿Siente usted que sus jefes reconocen el valor agregado que le da al trabajo realizado en su organización?					
2	¿Cree usted que el nivel de comunicación en su organización es óptimo?					
3	¿Tiene usted un buen nivel de coordinación con sus compañeros de trabajo?					
4	¿En la toma de decisiones sus jefes toman en cuenta sus opiniones?					
5	¿Coopera usted para el logro de los objetivos trazados por la organización?					

CONDICIONES DE TRABAJO		1	2	3	4	5
6	¿Se considera usted satisfecho(a) con las condiciones de la infraestructura de su organización?					
7						

	¿Cuenta usted con una adecuada satisfacción por los materiales y equipos proporcionados por su organización para su desempeño laboral?					
8	¿Siente usted que los horarios aplicados por la jornada de trabajo en su organización son los adecuados?					
9	¿El grado de higiene y seguridad de su organización es el adecuado?					
10	¿Siente usted presión y exigencia de sus jefes para trabajar con rapidez?					

<b>RECONOCIMIENTO LABORAL</b>		1	2	3	4	5
11	¿Recibe usted reconocimiento por las horas extras efectuadas?					
12	¿El grado de asignación de tareas es el adecuado a su puesto de trabajo?					
13	¿El cumplimiento de tareas es reconocido por su organización?					
14	¿Siente usted que existe presión por carga de trabajo en su organización?					
15	¿Recibe usted apoyo de los jefes para cumplir con las responsabilidades asignadas?					



'Año de la Consolidación del Mar de C

Cañete, 08 de julio del 20X6

**Señores**

**JUNTA DE USUARIOS DEL SUB DISTRITO DE RIEGO DE CAÑETE Att.  
Ing. Miguel Angel Ocorima Chancos Presidente de la Junta  
Directiva 2014-2016 Presente.-**

De mi especial consideración:

Yo, Martha Elizabeth Santos Zapata, identificada con DNI. N2 15429281, Bachiller de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, me dirijo a usted con todo respeto para expresarle lo siguiente:

Que, me encuentro actualmente realizando el **CICLO TESIS** con Resolución N° 838-2016-D/FCAYCE a fin de obtener el grado profesional de Licenciada en Administración, el cual inició el 14 de Mayo del año en curso, en la Filial de Chincha.

En tal sentido, estimado ingeniero, le hago llegar a usted el título de mi investigación: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete", ya que habiendo culminado los Módulos I y II y contando con la revisión y evaluación realizada por los docentes y asesores asignados al curso; solicito a usted, se sirva concederme su autorización para realizar la medición de los docentes y asesores asignados al curso; solicito a usted, se sirva concederme su autorización para realizar la medición de los instrumentos para la recolección de datos a los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete y proseguir así con el desarrollo de mi investigación y lograr culminar con mi tesis de acuerdo al cronograma establecido.

Cabe resaltar que dicha información se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada únicamente para fines de la presente investigación.

Sin otro particular y agradeciendo anticipadamente su gentil respuesta, me suscribo de usted.

Muy cordialmente,

  
MARTHA ELIZABETH SANTOS ZAPATA  
DNI.15429281