

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



TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA
FAMILIA DE TAHUANTINSUYO, LIMA 2017”**

Presentado por:

BACH. ADM. ALVARADO CARBONELL HÉCTOR JESÚS

BACH. ADM. LLACZA PEÑA CARLOS FERNANDO

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para nuestros padres, porque ustedes han hecho todo en la vida para que logremos nuestros sueños, por motivarnos y darnos la mano cuando sentíamos que el camino se terminaba, a ustedes por siempre nuestro corazón.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos dado la fuerza de culminar con éxito esta etapa de nuestra vida, porque él representa nuestra fuente de inspiración más grande para seguir adelante.

A nuestros docentes y a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por nuestra formación personal y profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Tahuantinsuyo, Lima 2017”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, diciembre del 2017

INDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Problema de investigación.....	3
1.3 Objetivos.....	5
CAPÍTULO II.....	6
2. MARCO TEORICO.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Bases Teóricas.....	31
2.3 Glosario de términos.....	36

CAPÍTULO III.....	41
3. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	41
3.1 Hipótesis General.....	41
3.2 Hipótesis Específicas.....	41
3.3 Identificación de variables.....	41
3.4 Operacionalización de variables.....	42
3.5 Matriz de consistencia (ver anexo).....	43
CAPÍTULO IV.....	44
4. METODOLOGÍA.....	44
4.1 Tipo de Investigación.....	44
4.2 Diseño de investigación.....	44
4.3 Unidad de análisis.....	45
4.5 Tamaño de muestra.....	45
4.6 Selección de muestra.....	45
4.7 Técnicas de recolección de datos.....	46
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	49
CAPÍTULO V	51
5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	51
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	51
5.2 Prueba de Hipótesis	69
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	93

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 - ¿Considera usted que se presentan oportunidades de progreso en su institución?	41
TABLA N° 2 - ¿Considera usted que los jefes se interesan por el éxito de sus empleados?	42
TABLA N° 3 - ¿Considera usted que las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse?	43
TABLA N° 4 - ¿Usted siente que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	44
TABLA N° 5 - ¿Considera que se recibe la inducción para realizar el trabajo?	45
TABLA N° 6 - ¿Considera Usted que les facilitan normas, procedimientos, guías para el desarrollo de su trabajo?	46
TABLA N° 7 - ¿Usted siente que existe un trato justo en la organización?	47
TABLA N° 8 - ¿Usted siente que, en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?	48
TABLA N° 9 - ¿Considera que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	49
TABLA N° 10 - ¿Considera Usted que se siente útil con la labor que realiza?	50
TABLA N° 11 - ¿Considera Usted que es de su gusto el trabajo que realiza?	51
TABLA N° 12 - ¿Considera que el trabajo que hace es justo para su manera de ser?	52
TABLA N° 13 - ¿Usted cree que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia?	53
TABLA N° 14 - ¿Considera que prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja?	54
TABLA N° 15 - ¿Usted siente que recibe de parte de la empresa “maltrato”?	55
TABLA N° 16 - ¿Se siente seguro que su trabajo le permite cubrir sus necesidades?	56
TABLA N° 17 - ¿Usted siente que su sueldo es muy bajo para la labor que realiza?	57
TABLA N° 18 - ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?	58

INDICE DE FIGURAS

GRAFICO N° 1 - ¿Considera usted que se presentan oportunidades de progreso en su institución?.....	41
GRAFICO N° 2 - ¿Considera usted que los jefes se interesan por el éxito de sus empleados?.....	42
GRAFICO N° 3 - ¿Considera usted que las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse?.....	43
GRAFICO N° 4 - ¿Usted siente que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?.....	44
GRAFICO N° 5 - ¿Considera que se recibe la inducción para realizar el trabajo?.....	45
GRAFICO N° 6 - ¿Considera Usted que les facilitan normas, procedimientos, guías para el desarrollo de su trabajo?.....	46
GRAFICO N° 7 - ¿Usted siente que existe un trato justo en la organización?.....	47
GRAFICO N° 8 - ¿Usted siente que, en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?.....	48
GRAFICO N° 9 - ¿Considera que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?.....	49
GRAFICO N° 10 - ¿Considera Usted que se siente útil con la labor que realiza?.....	50
GRAFICO N° 11 - ¿Considera Usted que es de su gusto el trabajo que realiza?.....	51
GRAFICO N° 12 - ¿Considera que el trabajo que hace es justo para su manera de ser?.....	52
GRAFICO N° 13 - ¿Usted cree que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia?	53
GRAFICO N° 14 - ¿Considera que prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja?	54
GRAFICO N° 15 - ¿Usted siente que recibe de parte de la empresa “maltrato”?	55
GRAFICO N° 16 - ¿Se siente seguro que su trabajo le permite cubrir sus necesidades?	56
GRAFICO N° 17 - ¿Usted siente que su sueldo es muy bajo para la labor que realiza?	57
GRAFICO N° 18 - ¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?	58

RESUMEN

La presente tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Tahuantinsuyo, Lima 2017” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 40 trabajadores de la CEDIF, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 40 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Clima Laboral y Satisfacción Laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumentos de recolección de datos un cuestionario los cuales estuvieron constituidos por 18 ítems con una escala de respuestas de cinco alternativas.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el Clima Organizacional (V1) se relaciona directa y positivamente con la Satisfacción Laboral (V2) de la empresa Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Tahuantinsuyo – Lima 2017.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción laboral, Centro de Desarrollo Integral de la Familia, usuarios, condiciones de trabajo, vulnerabilidad, reconocimiento, significación de tarea, Autorrealización.

ABSTRACT

The present thesis titled: "Organizational Climate and Labor Satisfaction in the Workers of the Center for the Integral Development of the Family of Tahuantinsuyo, Lima 2017" is a quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental design.

The research population consisted of 40 CEDIF workers, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 40 people.

In order to collect the data regarding the behavior of the variables Labor Climate and Labor Satisfaction, the data collection technique was chosen for the survey and a questionnaire was used as data collection instruments, which were composed of 18 items with a scale of responses of five alternatives.

The analysis of results was performed using the coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was by tables and graphs, later to contrast the hypothesis was applied the statistical technique Chi square, demonstrating the general hypothesis where the Organizational Climate (V1) is related directly and positively with the Work Satisfaction (V2) of the company Center for Integral Development of the Family of Tahuantinsuyo - Lima 2017.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Center for Integral Family Development, users, working conditions, vulnerability, recognition, task significance, self-realization

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Clima organizacional, es producto de efectos subjetivos percibidos dentro de un centro de labores, formal e informal, así como de factores propios de la organización, los que afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de los colaboradores.

Los colaboradores del CEDIF Tahuantinsuyo, perciben que la dinámica laboral los ha llevado a perder objetividad en aspectos relacionados a su autorrealización, por otro lado, sienten que no se comparte con ellos la situación real de la institución lo que les crea un entorno en el que se sienta poco involucrados en las actividades que se realizan y desde ya está situación afecta la comunicación entre los colaboradores y con plana directiva.

Esta situación se recoge en las supervisiones y se señalan como una de las circunstancias del bajo rendimiento laboral, se suma a este contexto, los entornos laborales y el nivel remunerativo. De esta forma, tenemos un conjunto de trabajadores que manifiestan su desagrado en cada una de las tareas que ejecuta.

Los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) tienen la responsabilidad de brindar atención a las familias afectadas por la pobreza,

condición que las hace vulnerables y hace que enfrenten diferentes situaciones de riesgos. Los CEDIF son parte de los servicios del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) que a la vez es uno de los programas del sector Mujer y Poblaciones Vulnerables, que funciona con un reducido presupuesto.

A esta situación se suma los bajos sueldos, que los colaboradores consideran van en desmedro de ellos y sus familias.

Las exigencias por cumplir los objetivos institucionales son muchos y hace que la supervisión se convierta en un ejercicio de control y fiscalización, generando incomodidad en los trabajadores por la presión de los directivos y equipo técnico. Esta situación afecta directamente la actitud del personal hacia la institución.

La presente situación del Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF Tahuantinsuyo, nos permite considerar que al no mejorar las condiciones actuales el clima laboral afectará el desarrollo de las actividades y, por ende, las labores se desarrollarán sin un mayor compromiso, lo que afectará el rendimiento y, principalmente, la sensación positiva que se obtiene al ejecutar una tarea con satisfacción.

Es importante señalar que se puede aumentar el presupuesto institucional, contar con nuevos bienes, arreglar el centro, pintarlo, mejorar sus accesos para los usuarios y personal, pero se requiere con urgencia de recomponer

las relaciones interpersonales entre los colaboradores, personal de atención y directivo, pues se brinda atención a personas (Niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores) todos en condiciones de vulnerabilidad y enfrentando diversas situaciones de riesgo.

De otro lado, tenemos que los colaboradores pertenecen a diferentes leyes laborales, lo que representa una desventaja para mejorar su remuneración, pues se requeriría renunciar a sus derechos ganados.

1.2 Problema de investigación

El clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar de Tahuantinsuyo.

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a. ¿De qué manera la autorrealización influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo?

- b. ¿De qué manera el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo?
- c. ¿De qué manera la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo?

Justificación teórica

La presente investigación nos servirá para confirmar o negar la importancia de contar con un clima laboral que facilite el desarrollo del potencial humano de los colaboradores, evidenciándose con una mayor productividad. Dicho aspecto se sustenta en las teorías que al respecto existen.

Justificación practica

Las recomendaciones de la presente investigación servirán para mejorar la actitud hacia el trabajo de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF Tahuantinsuyo, 2017.

Los beneficiarios directos de los resultados de la investigación serán los colaboradores y por ende el Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF Tahuantinsuyo, y de forma indirecta los usuarios y proveedores a la que sirven; pues habría una mejora sustancial en la atención como consecuencia del cambio de actitud hacia el trabajo por parte del personal.

Del mismo modo, las propuestas ayudarán al Centro de Desarrollo Integral de la Familia – CEDIF de Tahuantinsuyo, a mejorar las prácticas motivacionales y el otorgamiento técnico de incentivos, orientado a mejorar aún su desempeño y satisfacción laboral.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

Conocer cómo influye el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar cómo la autorrealización influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo.
- b. Establecer de qué manera el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo.
- c. Evaluar de qué manera la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Fuentes (2012) en esta investigación se buscó establecer la influencia de la satisfacción laboral sobre el recurso humano evaluando los niveles de satisfacción laboral y los efectos que causa para una mejor producción siendo centro de esta investigación las variables de satisfacción laboral y productividad. Esta investigación se realizó en una población conformada por el 40% de los empleados de la delegación de recursos humanos del organismo judicial de Quetzaltenango – Guatemala. Llegando a ser de 20 trabajadores la muestra. El medio estadístico utilizado fue el de fórmulas de fiabilidad y significación de la correlación. Así mismo en la presente investigación se concluyó una nula correlación entre productividad y satisfacción laboral no existiendo por lo tanto influencia entre estas variables.

Bueso (2016) el propósito de la investigación fue medir la relación de Clima organizacional y satisfacción laboral de los mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Industrias el Calan la cual presenta 21 trabajadores. A través del instrumento aplicado en la empresa, se demostró el impacto que los elementos del clima organizacional tienen sobre el comportamiento laboral, específicamente la satisfacción de los

colaboradores. Quedo demostrado que la empresa ha tenido avances positivos, en los elementos de liderazgo, trabajo en equipo y motivación. Teniendo importantes retos y oportunidad de mejora en cuanto a los elementos de comunicación, capacitaciones, beneficios, condiciones laborales y desarrollo profesional.

Morales y Silva (2012) en esta investigación se buscó conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde un punto descriptivo - documental, relacionada con los estudios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, a partir de los cuales se indaga sobre la relación existente entre las dos variables. Se consultaron libros, bases de datos, revistas impresas, entre otros documentos en el mundo como puntualmente en Colombia y el resto en Latinoamérica. Esta revisión permitió identificar la relación existente entre Clima y Satisfacción y al mismo tiempo conocer las diferentes definiciones, los autores más representativos, las teorías pertinentes de cada variable, los instrumentos para medirlas y otras variables asociadas.

Nacionales

Quispe (2015) el objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre el Clima y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La población a la que estuvo dirigida la investigación estaba conformada por 64 trabajadores. En relación con el

instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Leyton, Alfaro, Meza, y Sáenz (2012) en esta investigación el objetivo fue determinar los niveles de satisfacción, así como aportar indicios en relación a la satisfacción laboral en Municipalidades una del Callao y dos de Lima para proponer alternativas de solución. En esta investigación la población estuvo conformada por trabajadores dependientes pertenecientes a una Municipalidad del Callao y dos Municipalidades de Lima Metropolitana, aquí se utilizó un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional. También se buscó establecer la relación de la satisfacción laboral con la situación laboral de los trabajadores y el género. En esta investigación se aplicó el cuestionario de “Escala de opiniones SL-SPC” el cual fue elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005) indicando así mismo que el instrumento fue validado en los trabajadores de Lima metropolitana según Palma (2005). La población a la que estuvo dirigida la investigación estuvo conformada por 3179 trabajadores se tomó una muestra de 82 en el municipio chalaco, 126 y 131 en los municipios limeños. Realizándose una elección de participantes al azar. Hallándose niveles de satisfacción media

no existiendo diferencias significativas entre las tres municipalidades analizadas. En cambio, sí existen diferencias significativas en relación a las condiciones laborales y sus factores.

Bravo (2015) esta investigación tuvo por finalidad determinar en una empresa la relación entre clima y satisfacción laboral. La investigación se realizó con una muestra de 175 personas utilizándose los cuestionarios de clima y satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. El primero de 50 ítems y el segundo de 27 ítems respectivamente. Además, se hizo uso de la entrevista cognitiva (Smith y Molina, 2011) permitiendo acondicionar algunos términos y vocablos ajustándolos a la realidad contextual sin afectar la validez de las pruebas. Luego de realizar el análisis de datos utilizando el programa estadístico SPSS 20 se determinó una relación positiva entre el clima y la satisfacción laboral conjuntamente con variables socio demográficas finalmente esta conclusión permitió a la investigadora corroborar los planteamientos teóricos establecidos a la fecha en curso.

Conceptualizaciones sobre Clima Organizacional

Plantea en relación con el clima organizacional que esta variable va a estar alimentada de componentes que se encuentran en el medio ambiente de la organización y por lo tanto va a ser la resultante de la sumatoria de experiencias y percepciones que

graviten en el contexto laboral determinando así el tipo de comportamiento de los trabajadores. Chiavenato (2015, p. 261)

Define al clima organizacional como la agrupación de particularidades que perciben los trabajadores y que van a establecer sus comportamientos. Es relevante tomar en cuenta la postura de Reichers y Scheider sostiene que el clima laboral es un conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores. Citados por Uribe (2015 p. 40-116).

De otro lado se afirma que entre los pioneros del constructo clima organizacional destacan, entre los años 1939 y 1958, Fleishman, Argyris, Lewin, Lippitt y White. Toro-Álvarez (2009 p.98).

Del mismo modo, se describe al clima de una organización como una mezcla de sentimientos personales y del grupo en que se desarrollan las actividades laborales. Bittel y Ramsey (1985 p.299).

De otro lado dentro de esta temática tenemos una serie de términos y conceptos en la que los investigadores y teóricos coinciden; conceptos que tocaremos a efectos de analizar el clima organizacional, conceptos como la percepción.

De otro lado, se sostiene que la percepción se puede conceptualizar como aquel proceso dinámico a través del cual los trabajadores expresan sus pareceres los mismos que se generan luego del análisis respectivo que realizan de la información que recogen sus sentidos en sus centros de labores así como de las conjeturas intrínsecas con que interpretan al mundo Chiavenato (2015 p. 214-217).

El compromiso es otro indicador que vamos a observar en el proceso laboral que se va a dar como consecuencia de los niveles de satisfacción siempre direccionados por el interés que manifiesten los trabajadores, los mismos que se van a activar en relación de la percepción de su centro de labores como de las actividades de su vida personal (Rath y Harter, 2011, p. 25).

También es relevante anotar el concepto de lo que es una organización, sostiene que es la agrupación de seres humanos que luego de distribuirse labores adecuadamente buscan encontrar un objetivo común dado que vivimos en una sociedad estructurada en base a organizaciones. Chiavenato (2015 p.25).

Esta costumbre gregaria siempre nos va a empujar a buscar la reunión de seres humanos en busca de objetivos comunes siempre

bajo la tutela de la organización las mismas que van a depender de sus conformantes y de sus cosmovisiones:

Luthans (2008), determina que el clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”.

Robbins (1999), se refiere “a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente, 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”.

Alles (2008), quien afirma que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta.

Entre otras definiciones que se tuvo que tomar en cuenta para esta investigación son las que sostiene Ivancevich (1994) respecto a Producción, definida como el proceso integral por el cual una empresa o industria genera bienes terminados o servicios. Fabricación, como el proceso físico mediante el cual se producen los bienes, hay que tener en cuenta que los servicios no se fabrican. Operaciones, son las funciones requeridas para que

cualquier empresa o industria produzca y entregue los bienes terminados de acuerdo a un marco estratégico empresarial (Chiavenato 2015 p.566).

Otro término que se utilizó en el desarrollo de la investigación es la sensación la cual Galván define como la capacidad para captar la información de la realidad. De igual manera afirma que la percepción es la interpretación de nuestras sensaciones, la misma que va a variar en función a las características de las personas. Por lo tanto, un estímulo generará distintas percepciones dependiendo de quién las reciba, considerando que el ser humano puede inhibir o reconocer una sensación ya que tiene la capacidad de seleccionar y deducir.

Payne (1999) refiere que la definición de clima laboral no es válida, ya que los individuos en distintas organizaciones tienen perspicacias drásticamente diferentes de la compañía, por consecuencia, la perspicacia no colabora, y si lo realizan lo hacen con buena decisión simplemente en grupos disminuidos, particulares del clima laboral en su incorporado. Por ende, Payne refiere que es aleatorio poseer climas de departamento, más no laborales. Galván (2001, p.46).

La comunicación es otro indicador relevante dentro del desarrollo del clima y satisfacción laboral, muchas veces esta comunicación es interceptada o mal interpretada o mal dada convirtiéndose en

noticias falsas, llamados también rumores, estos rumores siempre van a ser un problema social y psicológico, y es que los rumores mayormente son específicos y limitados, proliferándose en ausencia de pruebas inmediatas.

En consecuencia, la comunicación juega un rol preponderante dentro de los factores en los que se relacionan el clima y la satisfacción, caso contrario la comunicación se verá vulnerada por los rumores que responderán a la cultura del grupo social o laboral en el que se desarrolla.

Enfoques teóricos de Clima Organizacional

A continuación, nombraremos algunas teorías cuyos enfoques han permitido transitar en estos procesos de investigación las mismas que se han establecido a realidades y contextos situacionales dentro de una temporalidad.

Cuando hablamos de clima organizacional no podemos dejar de ubicar el contexto y área de estudio en el cual nos hallamos por ello es importante anotar el enfoque clásico de la gestión que está conformada por dos perspectivas la administración científica y la teoría clásica de la organización. Al respecto se manifiesta que fue Frederick Taylor, llamado padre de la administración científica, quien propugnó la utilización de procedimientos

científicos como la medición y observación científica con cronómetros y métodos de trabajo en forma sistemática orientada a la gestión del trabajo. Taylor sostenía que los empirismos de las normas de la gestión eran ineficaces y conducían a la improductividad y un trabajo de poca calidad. Ante esta situación Taylor recomendaba el desarrollo de una gestión científica y de recursos humanos tanto como la colaboración entre promotores y trabajadores. Planteaba una mejor especialización buscando que las personas se conviertan en especialistas y en maestros de sus respectivas áreas. Buscó la mejor forma de mezclar los intereses de los gestores con los trabajadores, creando un mecanismo de incentivos económicos buscando de esta manera evitar llegar a situaciones contrapuestas que finalmente traerían descontento, explotación y baja productividad. Es relevante anotar los cinco principios que desarrolla Taylor que son: Planeamiento, preparación, control, ejecución y análisis. Sin embargo, a pesar de haber transcurrido más de un siglo de aquellos planteamientos aún existen industrias que se han quedado en el tiempo.

De otro lado tenemos que la teoría clásica de la organización dice que se caracterizó por identificar las funciones elementales en una organización y por otro lado establecer principios que guíen la creación y el soporte de las organizaciones. Henri Fayol lidera esta postura organizacional agrupándolas en actividades técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contabilidad y gestión esta

última actividad en la cual se planifica, organiza, dirige, coordina y controla. Adicionalmente estableció catorce principios de gestión que son: división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individual al interés general, remuneración, centralización, cadena escalar, orden, equidad, estabilidad con tenencia de personal, iniciativa y sentido de solidaridad. Estas teorías permiten colocar un hito en la estructura teórica de la investigación dado que se puede de alguna manera ventilar el proceso de gestión organizacional y realizar el parangón respectivo a efectos de analizar coincidencias y diferencias.

Otra teoría relevante es la del enfoque de las personas o llamada también el enfoque de las relaciones humanas según. Es Elton Mayo al que se le considera la fundación de los movimientos de la sociología industrial y de las relaciones humanas al realizar investigaciones en Harvard en las que identificó la trascendencia de los grupos en la conducta individual de los trabajadores. Fue en la fábrica Hawthorne de la Western Electric Company en donde obtuvo como resultados la necesidad de prestar mayor importancia al elemento humano en el centro laboral. Ivancevich (1996 p.55 – 60)

También se sostiene que la investigación de Hawthorne es una de las primeras investigaciones en las que se utilizó procesos científicos con el objetivo de analizar el comportamiento humano en el centro laboral. Esta investigación tuvo tres etapas experimentales. La primera, que estudio la iluminación en la cual se cambiaron las condiciones de iluminación se obtuvo elevar la productividad. La segunda que se caracterizó por tener dos pruebas de montaje de iluminarias a la par se efectuaba cambios como horarios más cortos, incentivos económicos, supervisión asertiva también encontró un aumento de la productividad. La tercera que fue un programa de entrevistas con los trabajadores para observar sus expectativas permitió descubrir la existencia de normas no planificadas en la producción. Se puede observar que los resultados de estas investigaciones han permitido identificar variables como la motivación, el reconocimiento, la comunicación. Sobre todo entender que el ser humano tiende en el ámbito laboral a desenvolverse en forma grupal. Gracias a estos resultados hoy se puede identificar otras variables como las de la presente investigación. Chiavenato (2015 p. 74).

Dentro de las teorías que se cita a la que se relaciona con el clima y satisfacción laboral también tenemos a la teoría de las necesidades de Mc Clelland, en donde sostiene que las personas adquieren tres tipos de necesidades La primera es la necesidad de

logro, aquella que empuja a la persona a buscar romper paradigmas siendo su motivación el cruzar las barreras impuestas usualmente por el contexto en que se encuentren. La segunda es la necesidad de poder, en la cual la persona adquiere la necesidad de hacer que las personas cambien su comportamiento e influir en los demás. La tercera necesidad es la de afiliación, que se manifiesta a través de las relaciones interpersonales y sociales deseo desarrollado con objetivos amicales y grupales Robins (2010 p.344).

Se sostiene además que el comportamiento de un trabajador puede estar ligado a sus necesidades humanas identificando necesidades primarias llamadas también básicas como son el sexo, agua y las necesidades secundarias llamadas psicológicas relacionadas con sus moldes sociales relacionadas con la autoestima, los valores y el afecto. Dentro de estos parámetros tenemos la teoría de las necesidades de Maslow, citado por Robins (2010), quien conjetura probablemente como la teoría más conocida de la motivación a la teoría de la jerarquía de las necesidades en la que se postula que las personas tienen necesidades fisiológicas que son aquellas necesidades elementales, primarias; necesidades de seguridad, es decir, aquellas que cubren el aspecto físico y emocional; necesidades sociales, fundamentalmente de afecto, reconocimiento y el comportamiento gregario del ser humano;

necesidades de estima que se van a percibir a través del logro el nivel social y capacidad de decisión; necesidades de autorrealización es decir lograr desarrollar todo el potencial de la persona con características especiales como la sencillez y el espíritu comunitario. Newstrom (2007 p.103-341).

De otro lado, en relación al clima laboral para Litwin y Stinger existirían nueve dimensiones que son: Conflicto: capacidad de afrontar y dar soluciones, entre los participantes, a los problemas. Cooperación: trabajo conjunto de todos los miembros del grupo en todos los niveles jerárquicos. Desafío: son los retos dados y asumidos por cada una de las partes respectivamente en busca de un objetivo. Estándares: como asimilan los trabajadores el modelo de rendimiento a seguir. Estructura: es como ven los participantes laborales la distribución y clasificación del trabajo. Identidad: es la percepción que tiene cada miembro acerca de su importancia dentro de la agrupación. Recompensa: es el incentivo, la manera que tiene la empresa de premiar para mejorar los aportes del trabajador. Relaciones: es la forma cómo interactúan los miembros de la organización ya sea en jerarquía horizontal o vertical. Responsabilidad: tener la capacidad de decidir hacer bien las cosas sin necesidad de ser supervisados. Palma (2004, p. 20)

Dimensiones de Clima Organizacional

La temporalidad y el contexto influye en la definición de gestiones y procesos prueba de ello son los cinco factores que determinan la escala de clima laboral previos análisis estadísticos.

Palma (2004, p.7)

Estos cinco factores son:

- Autorrealización; que viene a ser la apreciación del trabajador con respecto a su desarrollo personal y a su futuro.
- Involucramiento Laboral; que es el compromiso con el desarrollo y cultura organizacional.
- Supervisión; forma en que se realiza la relación Supervisores – Operadores en sus diferentes niveles.
- Comunicación: fluidez e información coherente dentro de la organización así como con los elementos extrínsecos.
- Condiciones Laborales, la disposición de herramientas que permitan el desarrollo económico y laboral.

Conceptualizaciones de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral va a ser el conglomerado de pensamientos y sensaciones que el trabajador va a expresar a través de sus actitudes las cuales pueden manifestarse globalmente o por separado. Estas manifestaciones van a expresarse en función a la cosmovisión del trabajador y a una serie de componentes que se den por la estructura del trabajo como por su sistema funcional Newstrom (2007 p.204).

Haciendo un análisis de la realidad industrial peruana concluye que la satisfacción o insatisfacción laboral va a depender de las actitudes de los trabajadores en relación a su centro de labores, hacia factores circundantes así como a su pensamiento vivencial. Estas actitudes son factores que van a determinar la forma de asimilación de una situación cualquiera. De otro lado también ubica fuentes de satisfacción como son el centro de labores, la pertenencia e integración al grupo laboral, la colaboración en los objetivos empresariales, el aspecto económico conjuntamente con el nivel que se ocupe en la estructura laboral Avellaneda (1980 p. 167-172).

También se sostienen que la satisfacción con el puesto de trabajo va a ser el resultado de la afectación de los procesos propios del centro laboral los mismos que sufrirán altibajos en función a su desarrollo organizacional Biteel y Ramsey (1985 p.473).

Es relevante tener en cuenta conceptos que subyacen a las variables de la presente investigación como la actitud, común denominador en las definiciones de satisfacción laboral.

Cuando se cita a Schein, se hace referencia a que la satisfacción laboral cubre las perspectivas del individuo y su desenvolvimiento en el trabajo, es decir es la evaluación de acuerdo con su ventaja excelente con aquello que busca alcanzar. Pedraza (2015 p.83)

Como se alcanza observar la satisfacción laboral se proyecta mediante el lenguaje técnico a través de una refutación afectuosa y emocional respecto al trabajo. Es decir, se trata de la actitud del trabajador hacia la labor que realiza.

Al citar a Locke quien determina como cambio sentimental efectivo o satisfactorio proveniente de la perspicacia personal de los hábitos profesionales del individuo. No presenta una cualidad determinada, siendo de una cualidad ordinaria secuela de diferentes condiciones determinadas que un colaborador posee respecto a su labor y los elementos congruentes.

Del mismo modo, Robbins y Judge lo detallan como una emoción efectiva sobre la labor oportuno, que brota de la apreciación de su peculiaridad. Un individuo con alta complacencia en la labor tiene emociones positivas referentes de éste, así como otra insatisfecha los tienen negativos.

Para Díaz (et.al), Locke lo ha determinado como cambio sentimental efectivo o satisfactorio proveniente de la perspicacia personal de los hábitos profesionales del individuo. No presenta una cualidad determinada, siendo de una cualidad ordinaria secuela de diferentes condiciones determinadas que un colaborador posee respecto a su labor y los elementos congruentes.

Robbins y Judge (2009) lo detallan como una emoción efectiva sobre la labor oportuno, que brota de la apreciación de su peculiaridad. Un individuo con alta complacencia en la labor tiene emociones positivas referentes de éste, así como otra insatisfecha los tienen negativos. Díaz (2015 p.298).

Esta conjetura que señala a la actitud como la respuesta que da el trabajador a los elementos de la infraestructura o a las actividades que se presenten en el centro laboral entendiendo a las actitudes como una porción interna de la personalidad en la cual la actitud tiene una composición cognitivo, afectivo y conductual. Estas respuestas estarán en función a sus relaciones con sus compañeros, ingresos económicos e influencia del proceso personal de experiencias de cada persona todo ello adicionada a su personalidad. Chiavenato (2015 p. 224-225).

Enfoques teóricos de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral al igual que el clima laboral está inmersa dentro de enfoques que se relacionan con la motivación al respecto según Robbins, Frederick Herzberg plantea la teoría de la motivación – higiene quien pone énfasis en el aspecto motivacional del trabajo analizado en relación a su contenido, aprendizaje y objetivo. En sus investigaciones luego de diversas entrevistas en diferentes niveles y puestos laborales, Herzberg concluyó que habían dos clases de factores los motivadores que generaban satisfacción como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad, la promoción, el crecimiento, las normas y procedimiento de la empresa. De otro lado llamó factores higiénicos y que producían insatisfacción a los siguientes componentes: la supervisión, las relaciones con el supervisor, las condiciones laborales, el aspecto económico, las relaciones con pares, su vida personal, las relaciones con los subordinados, su nivel social, seguridad. Finalmente, Herzberg consideró que los factores motivadores se referían en su mayoría al trabajo y que los higiénicos hacia factores externos. Factores determinantes de la satisfacción o insatisfacción laboral. Robbins 1990 (pp. 171-173)

Sobre esto se sostiene que según estas investigaciones el facilitar un ambiente agradable de trabajo evitará que los trabajadores se

sientan disgustados, pero no necesariamente signifique que estén satisfechos Barcenilla (2014 p. 102).

Cuando hablamos de satisfacción o insatisfacción en el trabajo no podemos dejar de nombrar también a Abraham Maslow ya que él analiza la motivación a través de la teoría de la jerarquía de las necesidades, punto de análisis que también estudió Herzberg. Al respecto se manifiestan que la autorrealización tiene como indicadores, según Maslow, la aceptación de sí mismo, el interés por los problemas más allá de sí mismo, la autonomía, la apreciación de las cosas buenas de la vida, el sentido de humor, la creatividad; todos estos indicadores que coinciden con las dimensiones que nos denota la satisfacción. Feist y Feist (2007 p. 275-285).

Y es que cuando hablamos de clima o satisfacción laboral vamos a encontrar puntos comunes como la satisfacción de las necesidades o la motivación que es otra variable que desarrolló profusamente en el año 1957 por ejemplo Douglas Mc Gregor con su famoso artículo “El aspecto humano de la empresa” en el cual recoge la teoría de la motivación planteada por Maslow. De otro lado, un centro laboral en el cual prime la insatisfacción laboral estaría menoscabando los objetivos empresariales puesto que se desencadenarían una serie de acciones y comportamientos que traerán en detrimento cualquier planeamiento organizacional. De

igual manera que en el clima laboral en la satisfacción laboral vamos a tener una serie de factores que van a demarcar el nivel de satisfacción o insatisfacción de una empresa. También se afirma que se debe considerar el dinamismo de la satisfacción laboral ya que esta puede tener altibajos por el mismo hecho de que responde a la resultante de emociones y sentimientos a favor o en contra de lo que un trabajador considere sobre lo que es su centro laboral.

Alles (2010 p. 59).

Otro tema que influye en la satisfacción laboral es la falta de conocimiento, de entrenamiento o capacitación de los encargados resquebrajando y afectando las relaciones entre los trabajadores.

Fishman (2009 p. 110-111).

Finalmente se sostiene que el reconocimiento también es importante dado que no hay nada más satisfactorio para cualquier ser humano que le reconozcan su actuación o comportamiento ante una gestión encargada, en este caso el trabajador elevara su nivel de autoestima de identidad y elevara su nivel de habilidades sociales elevando por consiguiente su satisfacción laboral.

Fishman (2009 p. 19).

Teoría de las Necesidades de Mc Clelland

Mc Clelland (1962), menciona que los individuos tienen tres necesidades sociales:

- a. **Necesidad de logro:** Hace referencia al éxito, al logro de metas en relación a los demás. Aquí se busca se ve a la persona en busca de desafíos, resolución de problemas, buscando tener una mejora continua y sintiendo un éxito propio.
- b. **Necesidad de poder:** Necesidad de persuadir en los demás, teniendo el control de los demás. Los individuos buscan ocupar cargos altos y desempeñarse de manera adecuada, buscan obtener un estatus y prestigio ante los demás.
- c. **Necesidad de afiliación:** Necesidad de relacionarse con los compañeros de trabajo. Buscar formar parte de un grupo, le gusta ayudar y sacar adelante al grupo.

Teoría de la Equidad de Adams

Adams, propone esta teoría, cuyo principio es que el individuo se evalúa a sí mismo en comparación a los demás.

- Los individuos tienden a comparar entre lo que aportan, ya sea en conocimientos, experiencia y esfuerzo en relación a lo que reciben, teniendo un buen salario, reconocimiento y prestigio.
- La injusticia o inequidad se da cuando el individuo no ve justo lo que aporta y recibe en relación a los demás, sin embargo, esto puede verse valorado o sobrevalorado.

Teoría del Valor de Locke

Locke, propone que la satisfacción laboral es el resultado entre lo que realiza el trabajador y lo que desea obtener en base al logro de sus resultados, cuando este se deseó se ajuste a sus perspectivas mayor será la satisfacción en el individuo.

Así mismo, menciona que los incentivos no necesariamente tienen que ser necesidades físicas, sino por el contrario aspectos que se deseen o se necesiten cambiar en el trabajo. Así mismo hace referencia a varias dimensiones:

- Realización de tareas
- Salario
- Promoción
- Relación con los compañeros

El desarrollo tanto profesional como personal en el centro laboral es otro factor el cual permite definir un mejor nivel en cuanto a la

satisfacción laboral. De otro lado, se sostiene que si bien es cierto la incertidumbre es parte de la sociedad y de las empresas de este siglo un camino sin derrotero va a influir negativamente. Por ello desarrollar planes organizacionales que estimulen el bienestar profesional, social, económico y personal va a influir de alguna manera en el desarrollo organizacional. Villafañe (2006 p. 44).

Como se viene observando existen diversas corrientes de gran semejanza entre los principales teóricos los cuales han realizado investigaciones en áreas como la motivación, desmotivación, estados emocionales, eficacia, percepción y actitud, elementos que se presentan en las situaciones que se relacionan tanto del clima como de la satisfacción laboral. Una de estas es la teoría X y teoría Y del profesor Douglas Mc Gregor del Massachusetts Institute of Technology. En la que desarrolla la teoría X que parte del criterio que el trabajador es esencialmente ocioso y no le gusta trabajar, y que estos se juntarán para sabotear inclusive a través de los sindicatos los objetivos empresariales, con una constante amenaza de huelga. De otro lado la Teoría Y considera que todos los trabajadores son buenos, entendiendo que todas las personas encuentran en su proceso laboral una mayor facilidad para encontrar su éxito, dado que pasan la mayor parte de sus vidas en el centro laboral, estas personas gozarán de felicidad coordinando

con las aéreas directrices arribando a niveles de satisfacción mutua. Sin embargo, se plantea que se debe considerar que el hombre no debe ser estereotipado ya que nadie es completamente bueno ni nadie completamente malo.

Reeves (1971 p.19).

Se concluye que la satisfacción laboral va a ser parte de la realización del trabajador la cual señalará el comportamiento laboral bajo factores como el económico, el reconocimiento, el entorno y la predisposición e involucramiento. Palma (2004 p.14).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Las investigaciones en relación con la satisfacción laboral en el Perú datan sus inicios en los años 70. Luego de las investigaciones realizadas en trabajadores dependientes en Lima Metropolitana con 1058 trabajadores desarrolló la escala de satisfacción laboral SL – SPC en la que sostiene que para el análisis de la satisfacción laboral plantea cuatro factores o dimensiones: Palma (2004, p. 21).

- Significación de tarea: disposición al trabajo y a su buena y correcta realización ya que se sabe cuán valioso es.
- Condiciones de trabajo: la manera en que se cuenta con lo necesario para cumplir con las labores de un modo óptimo y cómodo.

- Reconocimiento personal y/o social: la manera en que el trabajador puede o no sentirse reconocido para su entorno laboral.
- Beneficios económicos: habilidad con la que se ejecuta el trabajo en base a los alicientes económicos.

2.2 Bases Teóricas

Definiciones de Clima Laboral

Se plantea en relación al clima organizacional que esta variable va a estar alimentada de componentes que se encuentran en el medio ambiente de la organización y por lo tanto va a ser la resultante de la sumatoria de experiencias y percepciones que graviten en el contexto laboral determinando así el tipo de comportamiento de los trabajadores. Chiavenato (2015, p. 261)

Se define al clima organizacional como la agrupación de particularidades que perciben los trabajadores y que van a establecer sus comportamientos (p.40). Es relevante tomar en cuenta la postura de Uribe (2015) quien citando a Reichers y Scheider (1990) sostiene que el clima laboral es un conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores. Uribe (2015 p.116).

De otro lado citando a afirma que entre los pioneros del constructo clima organizacional destacan, entre los años 1939 y 1958,

Fleishman, Argyris, Lewin, Lippitt y White. Toro-Álvarez (2009 p.98).

También se describen al clima de una organización como una mezcla de sentimientos personales y del grupo en que se desarrollan las actividades laborales. Bittel y Ramsey (1985 p.299).

De otro lado dentro de esta temática tenemos una serie de términos y conceptos en la que los investigadores y teóricos coinciden; conceptos que tocaremos a efectos de analizar el clima laboral, conceptos como la percepción.

Al respecto Rivera, afirman que la percepción va a ser el resultado de la información que obtenemos por nuestros sentidos de los estímulos y acontecimientos internos y externos de la persona. Citado por Arellano y Molero (2000 p. 68).

Del mismo modo, sostiene que la percepción se puede conceptualizar como aquel proceso dinámico a través del cual los trabajadores expresan sus pareceres los mismos que se generan luego del análisis respectivo que realizan de la información que recogen sus sentidos en sus centros de labores, así como de las conjeturas intrínsecas con que interpretan al mundo. Chiavenato (2015 p. 214-217).

El compromiso es otro indicador que vamos a observar en el proceso laboral que se va a dar como consecuencia de los niveles de satisfacción siempre direccionados por el interés que manifiesten los trabajadores, los mismos que se van a activar en relación de la percepción de su centro de labores como de las actividades de su vida personal. Rath y Harter, 2011, p. 25).

También es relevante anotar el concepto de lo que es una organización, donde se sostiene que es la agrupación de seres humanos que luego de distribuirse labores adecuadamente buscan encontrar un objetivo común dado que vivimos en una sociedad estructurada en base a organizaciones. Chiavenato (2015 p.25).

Esta costumbre gregaria siempre nos va a empujar a buscar la reunión de seres humanos en busca de objetivos comunes siempre bajo la tutela de la organización las mismas que van a depender de sus conformantes y de sus cosmovisiones

Citados, Luthans (2008), determina que el clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”.

Rodríguez Mansilla (1999), se refiere “a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente, 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”. Alles (2008), quien afirma que el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta.

Entre otras definiciones que se tuvo que tomar en cuenta para esta investigación son las que sostiene, al respecto a Producción, definida como el proceso integral por el cual una empresa o industria genera bienes terminados o servicios. Fabricación, como el proceso físico mediante el cual se producen los bienes, hay que tener en cuenta que los servicios no se fabrican. Operaciones, son las funciones requeridas para que cualquier empresa o industria produzca y entregue los bienes terminados de acuerdo a un marco estratégico empresarial. Ivancevich (1994 p.566).

Otro término que se utilizó en el desarrollo de la investigación es la sensación la cual Galván define como la capacidad para captar la información de la realidad. De igual manera afirma que la percepción es la interpretación de nuestras sensaciones, la misma que va a variar en función a las características de las personas. Por lo tanto un estímulo generará distintas percepciones dependiendo de quién las reciba, considerando que el ser humano

puede inhibir o reconocer una sensación ya que tiene la capacidad de seleccionar y deducir.

Litwin y Stringer (1968), señalan que el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros. En este sentido, el clima organizacional se origina como producto de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización.

Payne (1999) refiere que la definición de clima laboral no es válida, ya que los individuos en distintas organizaciones tienen perspectivas drásticamente diferentes de la compañía, por consecuencia, la perspectiva no colabora, y si lo realizan lo hacen con buena decisión simplemente en grupos disminuidos, particulares del clima laboral en su incorporado. Por ende, Payne refiere que es aleatorio poseer climas de departamento, más no laborales. (Galván, 2001, p.46)

La comunicación es otro indicador relevante dentro del desarrollo del clima y satisfacción laboral, muchas veces esta comunicación es interceptada o mal interpretada o mal dada convirtiéndose en noticias falsas, llamados también rumores, estos rumores siempre van a ser un problema social y psicológico, y es que los rumores

mayormente son específicos y limitados, proliferándose en ausencia de pruebas inmediatas.

En consecuencia la comunicación juega un rol preponderante dentro de los factores en los que se relacionan el clima y la satisfacción, caso contrario la comunicación se verá vulnerada por los rumores que responderán a la cultura del grupo social o laboral en el que se desarrolla.

2.3 Glosario de términos

- *Clima organizacional*: conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.
- *Satisfacción laboral*: grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.
- *Centro de Desarrollo Integral de la Familia*: Servicio de la Unidad de Desarrollo Integral de la Familia, donde se brinda atención de cuidado diurno y de desarrollo de capacidades, dirigido a familias en condiciones de vulnerabilidad y en riesgo social.

- *Autorrealización*: Logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello.
- *Involucramiento laboral*: Es la manera como se establece la relación de reciprocidad entre la organización y los individuos y esta se hace de manera general y específica.
- *Supervisión*: Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.
- *Comunicación*: La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje. La comunicación se asume como compartir, participar en algo o poner en común.
- *Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF)*: Programa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, orientado a la atención de las familias y personas que se encuentran en vulnerabilidad y riesgo social.

- *Usuario:* Que usa habitualmente un servicio.
- *Vulnerabilidad:* capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos.
- *Riesgo social:* problemas económicos, culturales, de desestructuración familiar, conductas anómalas y otras circunstancias personales, familiares o del entorno que afectan a los cuidados y a la atención que reciben los niños/as y adolescentes.
- *Percepción:* primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos.
- *Trabajador:* es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. En muchos casos también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no.

- *Formación de personal:* conjunto de actividades que incluyen la capacitación, adiestramiento e involucramiento en un sistema de valores organizacionales.
- *Puesto de Trabajo:* espacio que uno ocupa en una empresa, institución o entidad desarrollando algún tipo de actividad o empleo con la cual puede ganarse la vida ya que recibe por ella un salario o sueldo específico.
- *Potencial Humano:* conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que posee una persona, no necesariamente ligadas directamente al puesto de trabajo actual, y que pueden posibilitar un desempeño exitoso en otros puestos de la Organización. Para aprovechar estas ventajas que nos ofrece, además de la identificación del mismo, necesitamos un programa estructurado de entrenamiento guiado que lo desarrolle y lo consolide.
- *Condiciones de Trabajo:* refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

- *Reconocimiento:* fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida.
- *Remuneración:* Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio.
- *Significación de tarea:* La tarea es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral

CAPÍTULO III

3. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El clima organizacional influye significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo 2017.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La autorrealización influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.
- b) La capacidad de involucramiento laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.
- c) La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente:

Clima Organizacional

3.3.2 Variable dependiente:

Satisfacción Laboral

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima organizacional	1.1 Autorrealización 1.2 Involucramiento Laboral 1.3 Comunicación
Variable dependiente: Satisfacción laboral	2.1 Esfuerzo 2.2 Logro 2.3 Remuneraciones

3.5 Matriz de Consistencia (ver anexo)

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE TAHUANTINSUYO, LIMA 2017					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema Central</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cómo la autorrealización influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo?</p> <p>¿Por qué el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo?</p> <p>¿Cómo la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer si el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Determinar si la autorrealización influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo.</p> <p>b. Establecer si el involucramiento laboral se relaciona con el logro en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo.</p> <p>c. Evaluar como la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del CEDIF de Tahuantinsuyo.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Un buen clima influye significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: La autorrealización influye positivamente en el esfuerzo de la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.</p> <p>H2: La capacidad de involucramiento laboral influye positivamente en el logro de la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.</p> <p>H3: La comunicación influye positivamente en las remuneraciones de la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente: X = Clima Organizacional</p> <p>V. Dependiente: Y = Satisfacción Laboral</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Involucramiento Laboral - Comunicación <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo - Logro - Remuneraciones 	<p>Tipo de Investigación Correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental, de corte transversal, correlacional y descriptivo.</p> <p>Unidad de análisis Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo.</p> <p>Población de estudio 40 colaboradores.</p> <p>Tamaño de muestra 40 colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo</p>

CAPÍTULO IV

4. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El estudio es de tipo correlacional por cuanto nos va a permitir analizar la asociación que vincula al Clima organizacional y Satisfacción Laboral (Hernández, 2014, p. 93).

4.2 Diseño de investigación

Se utilizó el diseño no experimental porque permitió observar el proceso de influencia o de relación en su forma natural sin necesidad de maniobrar las variables pertenecientes a la investigación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 152)

El diseño utilizado es de corte transversal considerando que la recolección de datos se realizará en un solo punto del tiempo (Hernández, et al. 2014, p. 154).

El estudio es de tipo correlacional por cuanto nos va a permitir analizar la asociación que vincula al clima y satisfacción laboral (Hernández, 2014, p. 93).

Descriptivo considerando el poder localizar los perfiles del grupo a investigar. (Hernández, 2014, p. 92)

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis de esta investigación serán colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 40 colaboradores.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra a determinar la población de colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo.

4.6 Selección de muestra

Definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.175), es, en esencia, un subgrupo de la población. Muestra probabilística de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Dado el tamaño de la población se optó, por evaluar a toda la población de 40 colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo. Y para la muestra se seleccionó, de acuerdo a los parámetros definidos para el tamaño de la muestra, pero la decisión del número de casos que

conformen la muestra es del investigador, el principal factor es que los casos nos proporcionen un sentido de comprensión profunda del ambiente y del problema de investigación, motivo por el cual se optó por entrevistar a los 40 colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.395).

Tabla

Población Muestra Censal.

Cola ador	40
----------------------	----

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para la investigación se empleará la técnica censal, dirigido al total de colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, conformada por 40 personas, con el objeto de evaluar las variables de la presente investigación. Los instrumentos a utilizar serán la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) y la escala de clima laboral (CL-SPC), fichas técnicas que a continuación se detalla.

Ficha técnica de Escala de Clima Organizacional

Nombre de la Escala: Clima Organizacional (CL-SPC)

Año: 2004

Autora: Sonia Palma Carrillo

Administración: Individual o Colectiva

Duración: de 15 a 30 minutos aproximadamente

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Tipificación: Baremos percentilares general para muestra total por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa (Muestra Peruana: Lima Metropolitana.

Validez y confiabilidad: obtenida a través del método de consistencia interna del coeficiente alfa de Cronbach obteniendo una correlación de 0.97 y el método de mitades con el coeficiente de Guttman obteniéndose una correlación de 0.90

Se realizó una validez de constructo por análisis factorial el que indicó que el instrumento tiene 5 factores de Clima Organizacional

Para la presente investigación se realizó el análisis de confiabilidad de la escala de clima organizacional por alfa de Cronbach para la muestra de estudio obteniéndose un valor de 0.929 lo que indica que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla

Confiabilidad por alfa de Cronbach de la escala de Clima Laboral CL-SPC

	N de elementos
Alfa de Cronbach 0,929	50

Ficha técnica de Escala de Satisfacción Laboral

Nombre: Escala de Satisfacción Laboral

Año: 2004

Autora: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Perú

Administración: Individual o Colectiva, en formato físico o computarizado

Duración de la prueba: 15 minutos en formato físico, 5 minutos en computarizado

Grupos de aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia

Calificación: Computarizada

Significación: Factor General Satisfacción, factores componentes: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.

Usos: Diagnostico organizacional

Muestra: Tipificación: 158 trabajadores con dependencia laboral de Lima metropolitana.

Baremos: Baremos percentil ares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones "T" por factores.

Materiales: Manual, Cuestionario en formato físico.

Validez y confiabilidad: obtenida a través del método de consistencia interna del coeficiente alfa de Cronbach obteniendo una correlación de 0.84 y el método de mitades con el coeficiente de Guttman obteniéndose una correlación de 0.81.

Se realizó una validez de constructo por análisis factorial el que indicó que el instrumento tiene 4 factores de satisfacción laboral.

Para la presente investigación se realizó el análisis de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral por alfa de Cronbach para la muestra de estudio

obteniéndose un valor de 0.737 lo que indica que el instrumento utilizado es confiable.

Tabla

Confiabilidad por alfa de Cronbach de la escala de satisfacción laboral SL- SPC

		N de elementos
Alfa de Cronbach	0.737	27

a. La técnica del análisis documental: Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo respecto a las variables dependientes.

b. La técnica de la encuesta: utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

a. Análisis descriptivo

Se utilizó frecuencias y porcentajes.

b. Análisis relacionados con la hipótesis

Se realizó la Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad o no de la muestra de estudio. Así mismo para la prueba de correlación se utilizó la prueba de Rho Spearman, prueba que se eligió por el resultado no paramétrico.

Seguidamente los resultados fueron registrados y operacionalizados con el paquete estadístico SPSS 21. Con la finalidad de obtener la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach.

c. Aspectos éticos

Para esta investigación se utilizó los cuestionarios CL-SPC de clima laboral y SL-SPC y se expuso el debido conocimiento de los mismos ante los evaluados, de otro lado se explicó la confidencialidad del proceso de las evaluaciones, así mismo todos los participantes firmaron los consentimientos informados.

CAPÍTULO V

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1

¿Considera usted que se presentan oportunidades de progreso en su institución?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	5%
2 En Desacuerdo	7	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	28%
4 De Acuerdo	14	35%
5 Totalmente De acuerdo	6	15%
Total	40	100%

¿Considera usted que se presentan oportunidades de progreso en su institución?

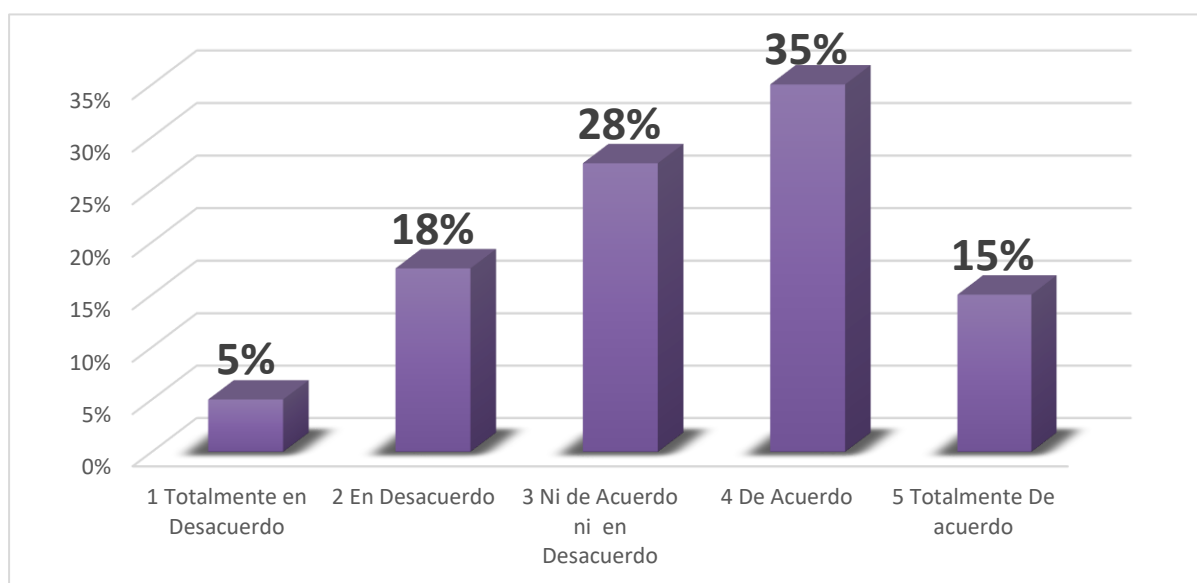


Figura N° 1

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 35% está de acuerdo en considerar que se presentan oportunidades de progreso en su institución, mientras que el 28% no está de acuerdo ni en desacuerdo, igualmente un 18% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 15% está muy de acuerdo y 5% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 2

¿Considera usted que los jefes se interesan por el éxito de sus empleados?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	8	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	38%
4 De Acuerdo	12	30%
5 Totalmente De acuerdo	5	13%
Total	40	100%

¿Considera usted que los jefes se interesan por el éxito de sus empleados?

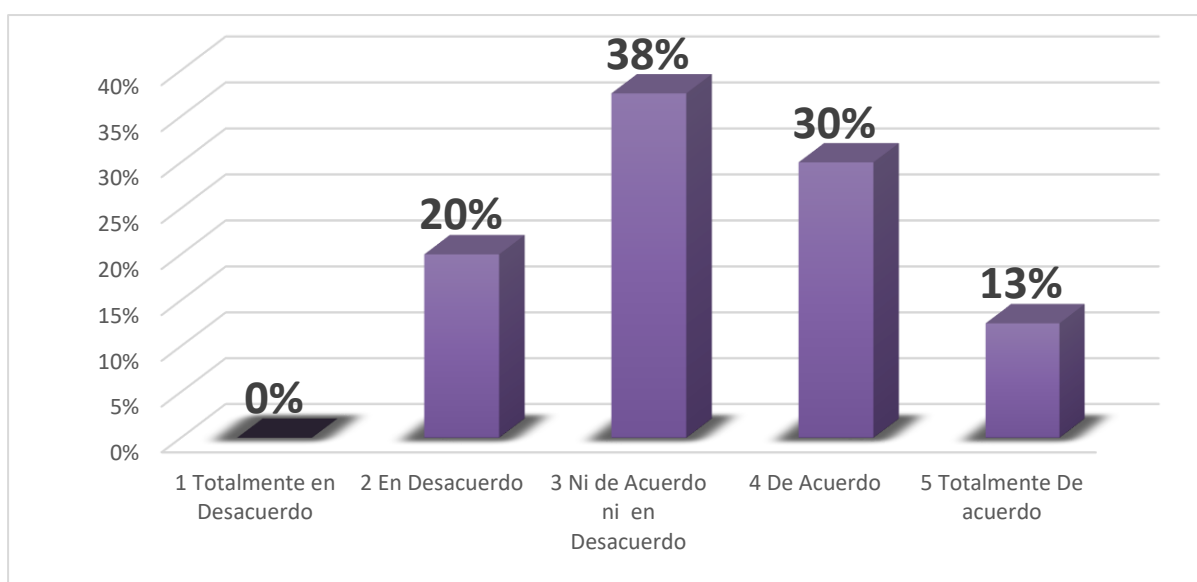


Figura N° 2

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 38% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 30% está de acuerdo, igualmente un 20% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 13% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 3

¿Considera usted que las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	2	5%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	30%
4 De Acuerdo	21	53%
5 Totalmente De acuerdo	5	13%
Total	40	100%

¿Considera usted que las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse?

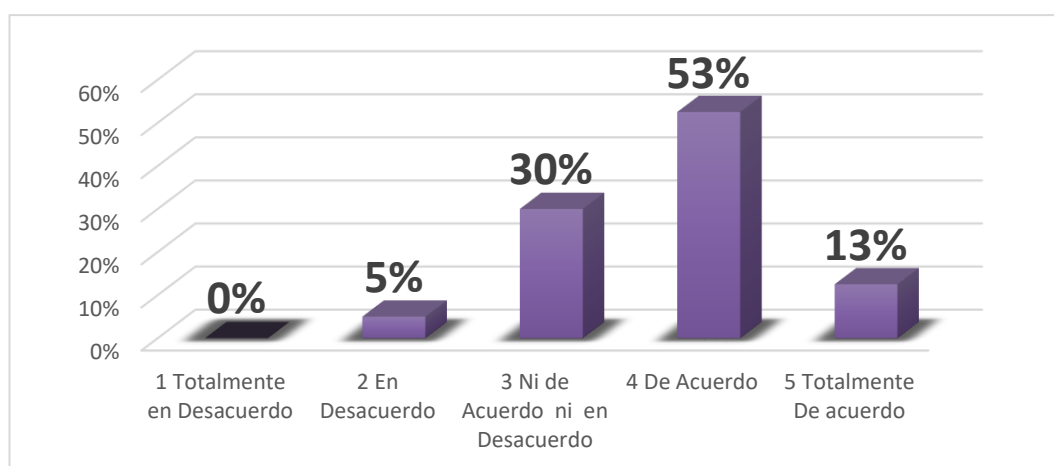


Figura N° 3

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 30% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 53% está de acuerdo, igualmente un 5% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 13% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 4

¿Usted siente que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	52%
4 De Acuerdo	15	37%
5 Totalmente De acuerdo	3	8%
Total	40	100%

¿Usted siente que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?

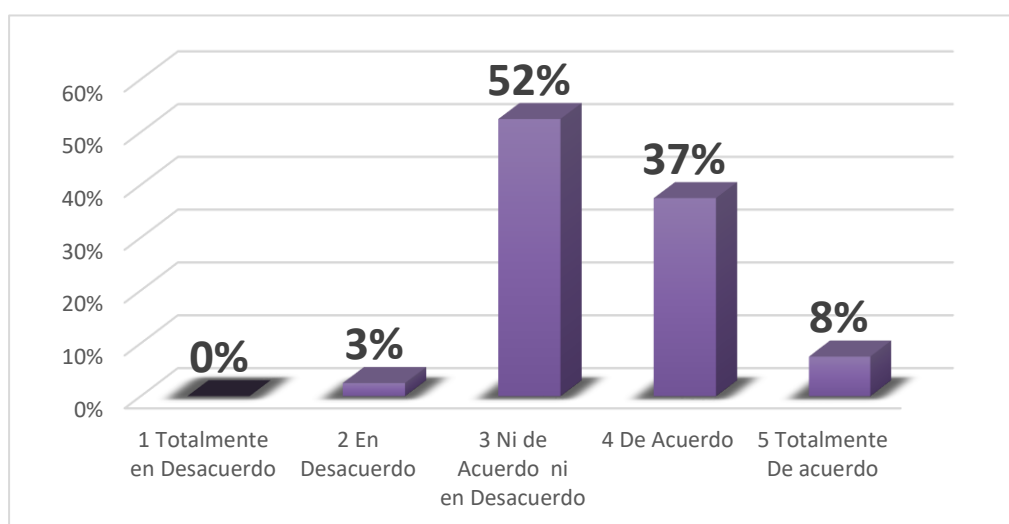


Figura N° 4

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 52% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 37% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 8% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 5

¿Considera que se recibe la inducción para realizar el trabajo?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	7	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	35%
4 De Acuerdo	18	40%
5 Totalmente De acuerdo	4	10%
Total	40	100%

¿Considera que se recibe la inducción para realizar el trabajo?

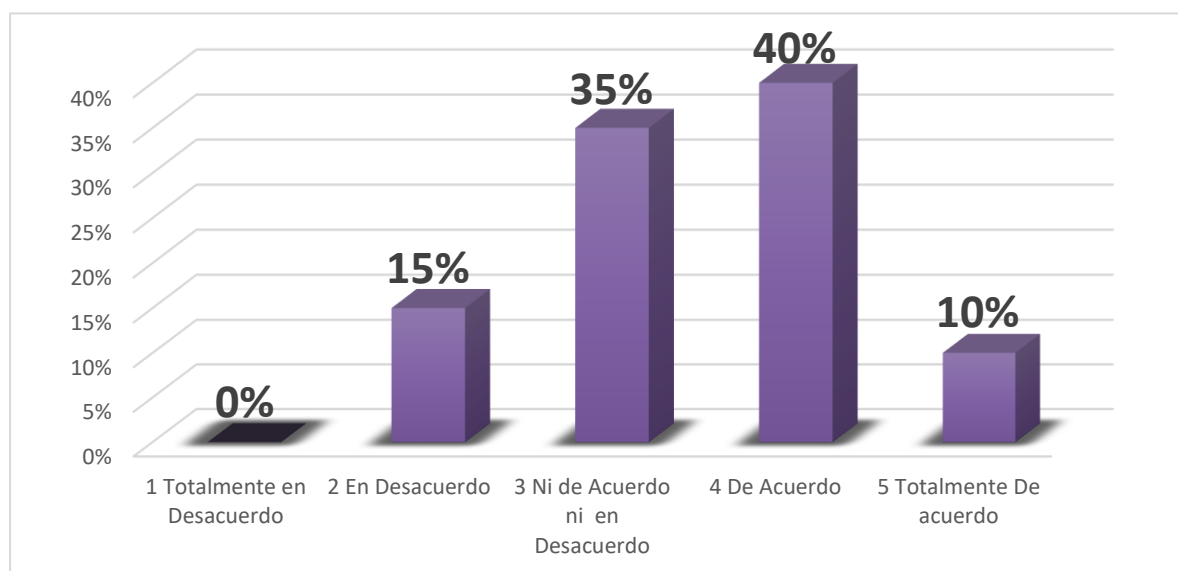


Figura N° 5

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 35% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 40% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 10% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 6

¿Considera Usted que les facilitan normas, procedimientos, guías para el desarrollo de su trabajo?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	2	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	28%
4 De Acuerdo	17	45%
5 Totalmente De acuerdo	5	10%
Total	40	100%

¿Considera Usted que les facilitan normas, procedimientos, guías para el desarrollo de su trabajo?

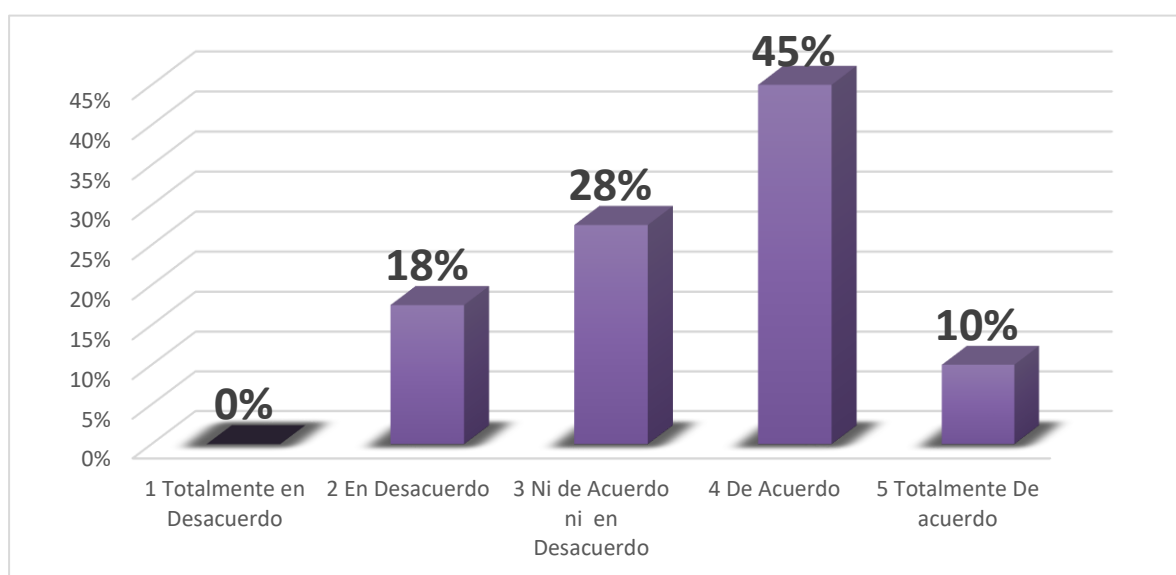


Figura N° 6

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 28% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 45% está de acuerdo, igualmente un 18% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 10% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 7

¿Usted siente que existe un trato justo en la organización?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	5%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	40%
4 De Acuerdo	18	43%
5 Totalmente De acuerdo	17	13%
Total	40	100%

¿Usted siente que existe un trato justo en la organización?

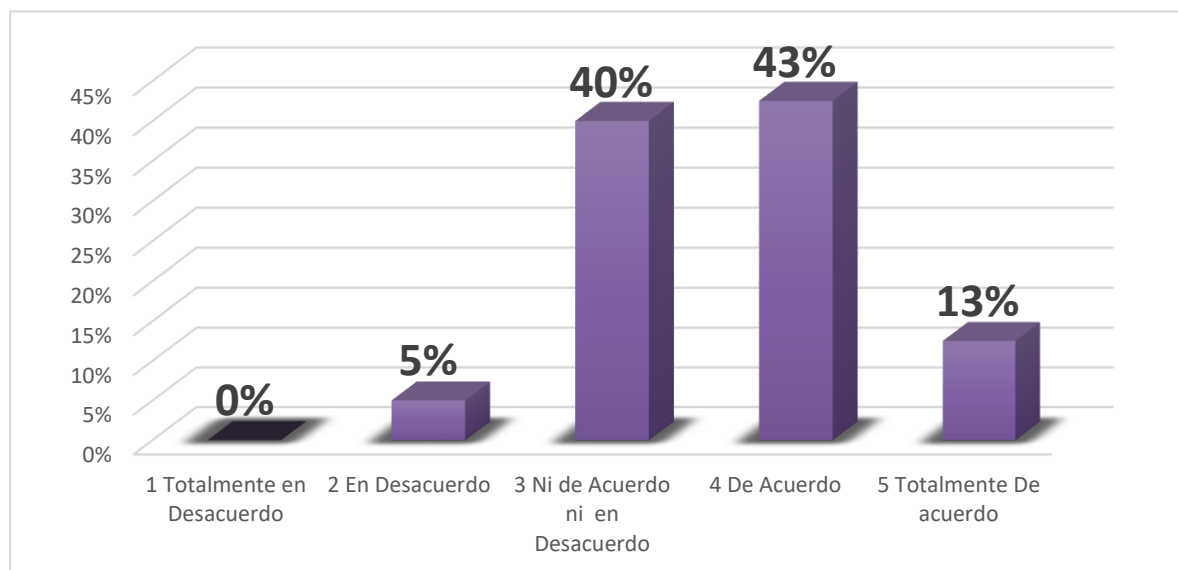


Figura N° 7

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 40% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 43% está de acuerdo, igualmente un 5% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 13% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N°8

¿Usted siente que, en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	4	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	10%
4 De Acuerdo	23	45%
5 Totalmente De acuerdo	5	43%
Total	40	100%

¿Usted siente que en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?

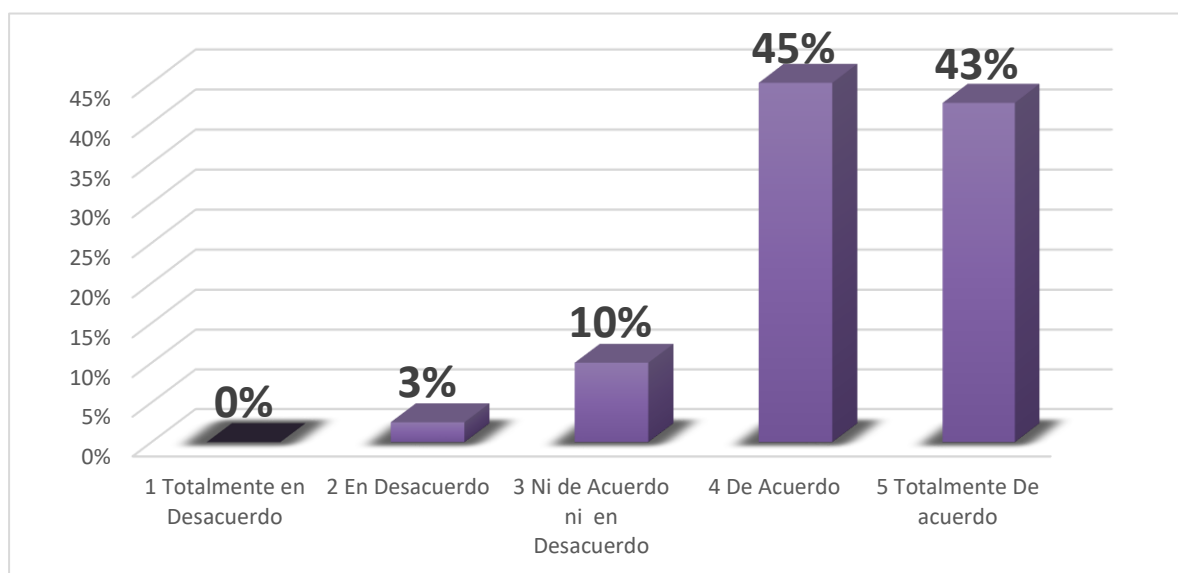


Figura N° 8

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 10% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 45% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 43% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N° 9

¿Considera que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	3	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	20%
4 De Acuerdo	20	58%
5 Totalmente De acuerdo	2	13%
Total	40	100%

¿Considera que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?

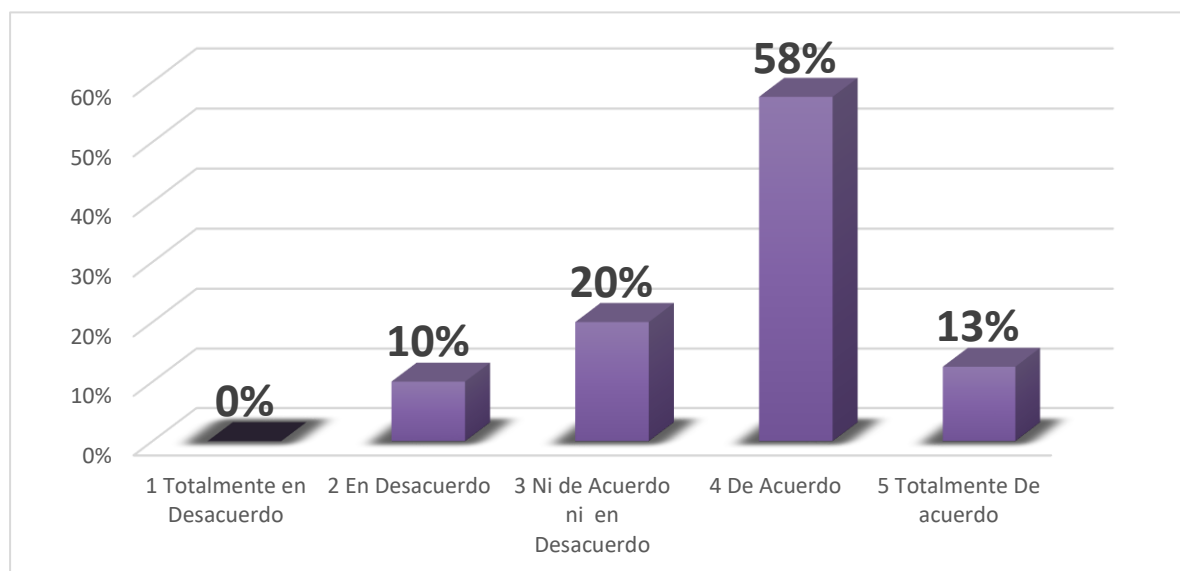


Figura N° 9

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 20% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 58% está de acuerdo, igualmente un 10% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 13% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N°10

¿Considera Usted que se siente útil con la labor que realiza?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	38%
4 De Acuerdo	20	50%
5 Totalmente De acuerdo	3	5%
Total	40	100%

¿Considera Usted que se siente útil con la labor que realiza?

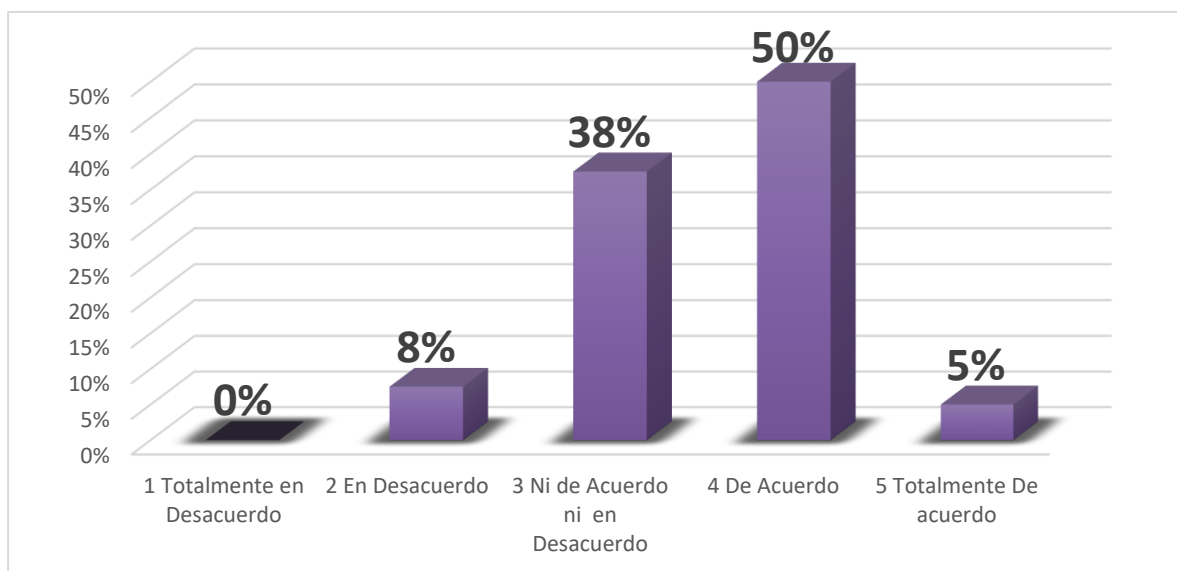


Figura N° 10

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 38% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 50% está de acuerdo, igualmente un 8% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 5% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N°11

¿Considera Usted que es de su gusto el trabajo que realiza?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	4	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	40%
4 De Acuerdo	12	50%
5 Totalmente De acuerdo	2	8%
Total	40	100%

¿Considera Usted que es de su gusto el trabajo que realiza?

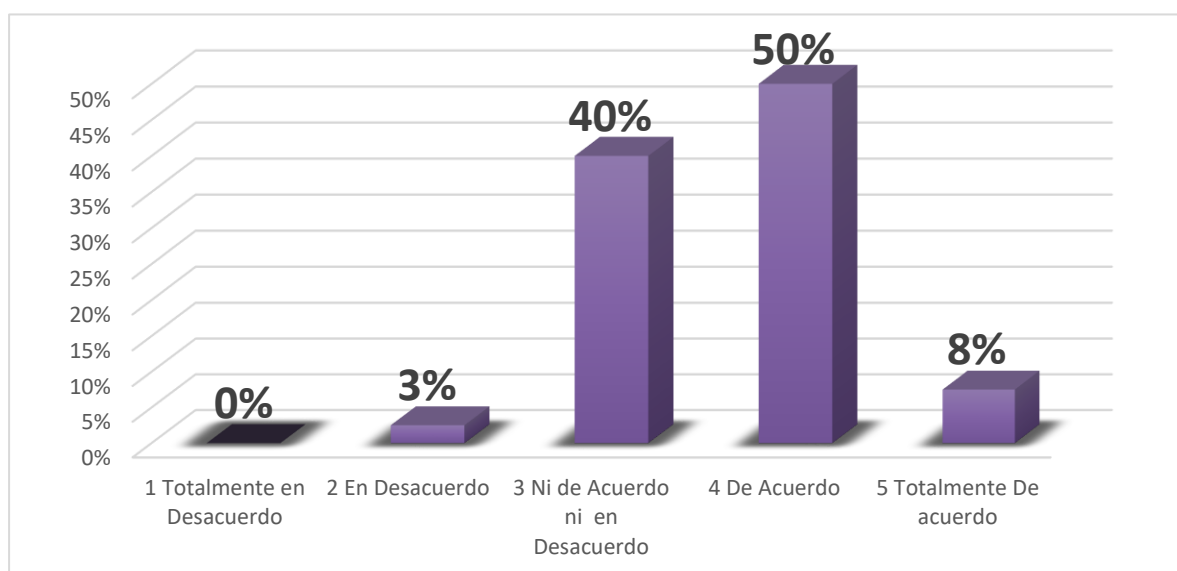


Figura N° 11

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 40% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 50% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 8% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N°12

¿Considera que el trabajo que hace es justo para su manera de ser?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	3	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	27	55%
4 De Acuerdo	10	30%
5 Totalmente De acuerdo	0	5%
Total	40	100%

¿Considera que el trabajo que hace es justo para su manera de ser?

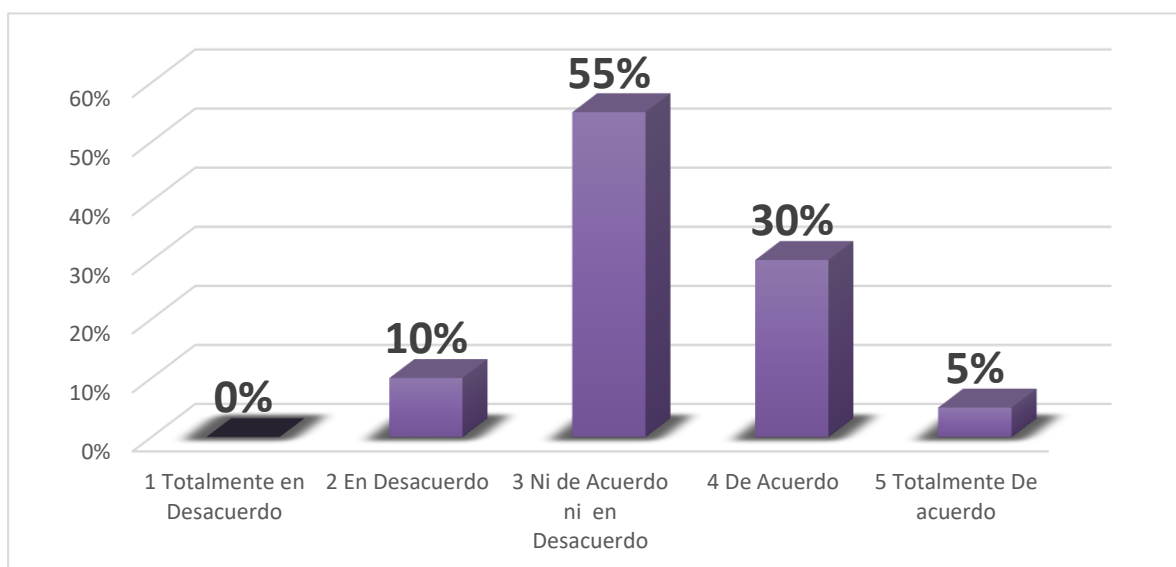


Figura N° 12

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 55% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 30% está de acuerdo, igualmente un 10% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 5% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N°13

¿Usted cree que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	22	55%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	30%
4 De Acuerdo	6	15%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	40	100%

¿Usted cree que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia?

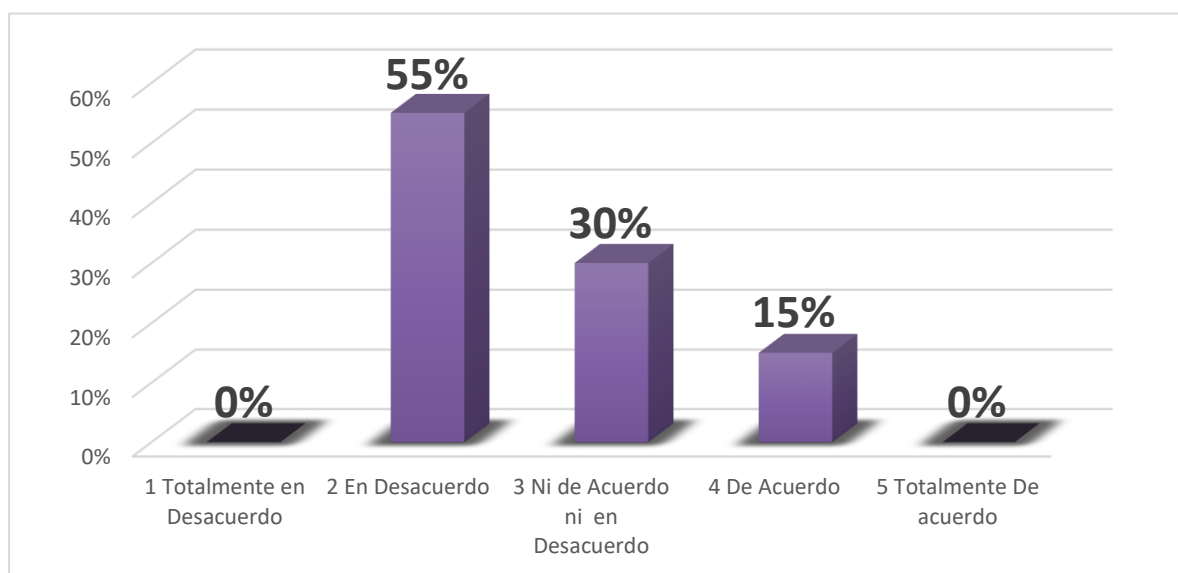


Figura N° 13

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 30% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 55% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 0% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N°14

¿Considera que prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	18%
2 En Desacuerdo	8	20%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	24	60%
4 De Acuerdo	1	3%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	40	100%

¿Considera que prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja?

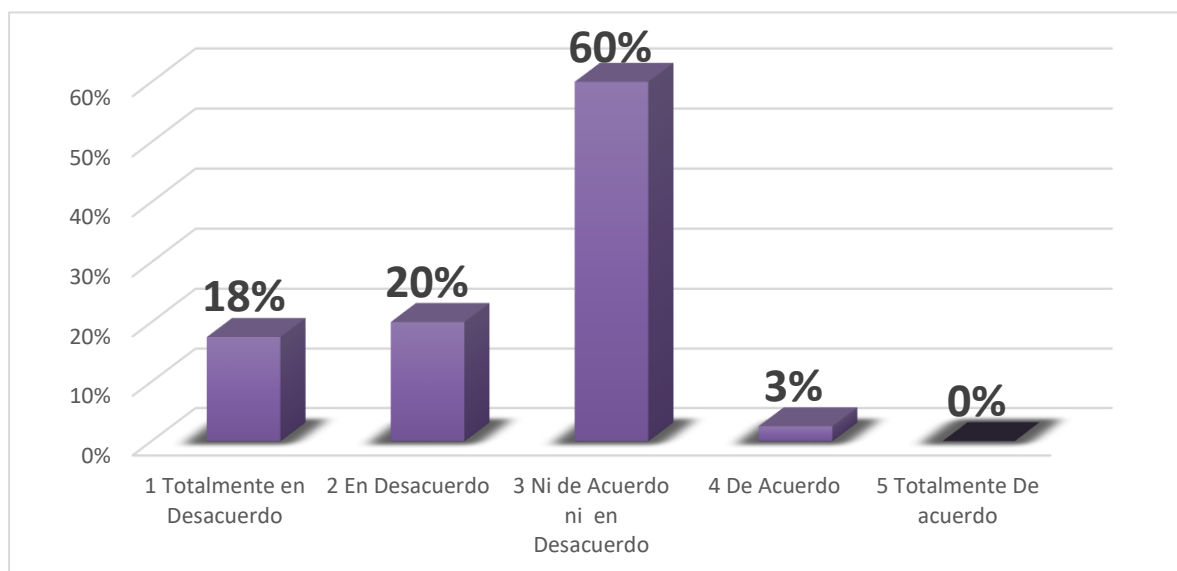


Figura N° 14

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 60% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 3% está de acuerdo, igualmente un 20% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 0% está muy de acuerdo y el 18% está muy en desacuerdo.

Tabla N°15

¿Usted siente que recibe de parte de la empresa “mal trato”?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	15	38%
2 En Desacuerdo	12	30%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	18%
4 De Acuerdo	6	15%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	40	100%

¿Usted siente que recibe de parte de la empresa “mal trato”?

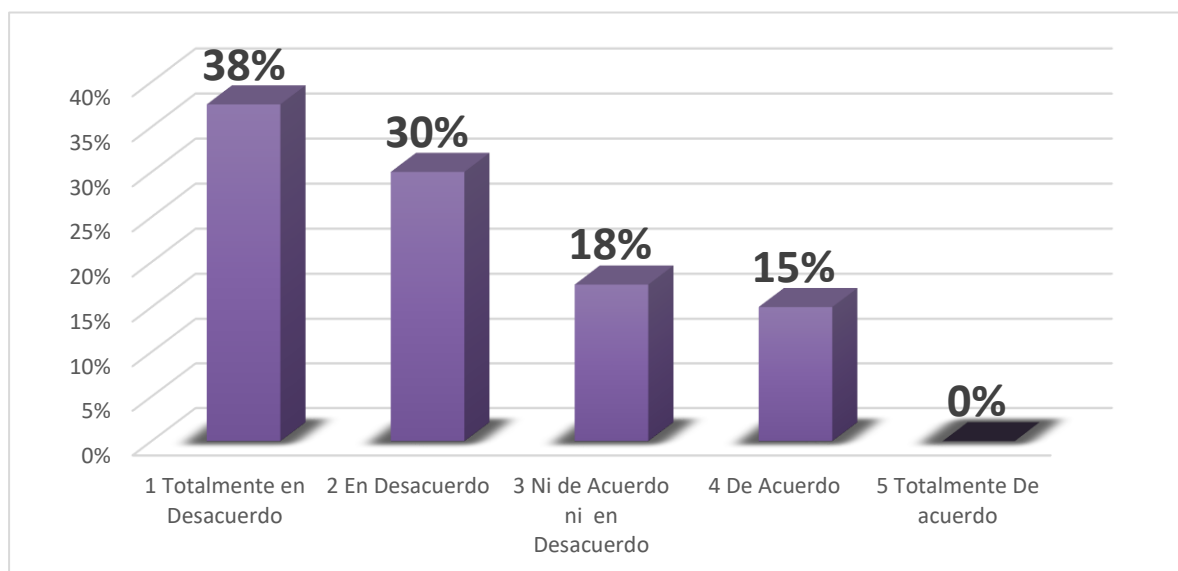


Figura N° 15

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 18% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 0% está muy de acuerdo y el 38% está muy en desacuerdo.

Tabla N°16

¿Se siente seguro que su trabajo le permite cubrir sus necesidades?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	6	15%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	15%
4 De Acuerdo	23	58%
5 Totalmente De acuerdo	5	13%
Total	40	100%

¿Se siente seguro que su trabajo le permite cubrir sus necesidades?

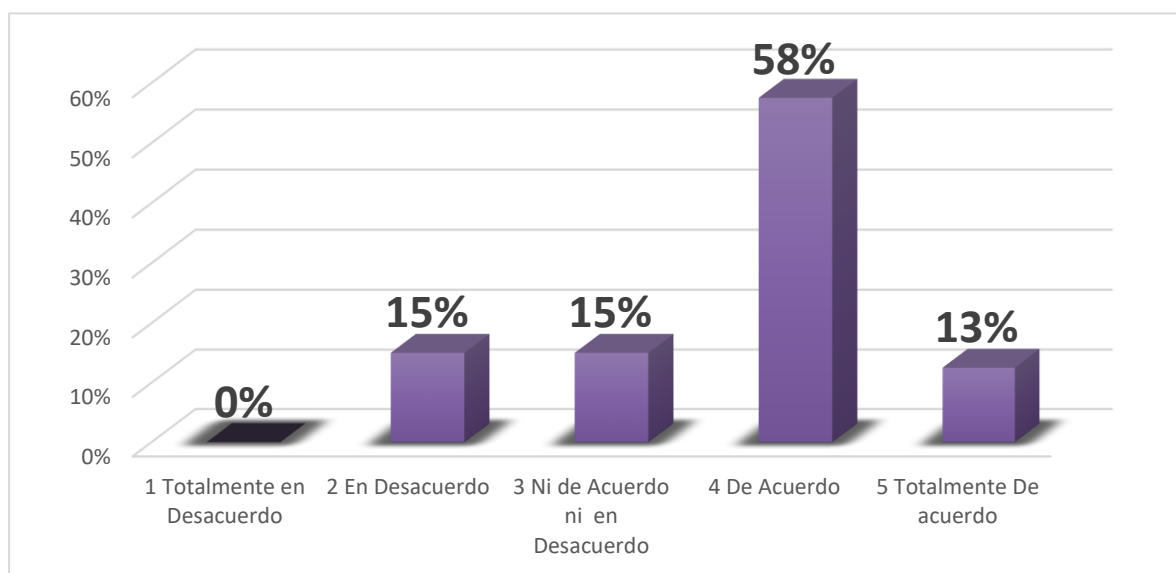


Figura N° 16

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 15% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 58% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 13% está muy de acuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

Tabla N°17

¿Usted siente que su sueldo es muy bajo para la labor que realiza?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	10	25%
2 En Desacuerdo	19	48%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	20%
4 De Acuerdo	3	8%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	40	100%

¿Usted siente que su sueldo es muy bajo para la labor que realiza?

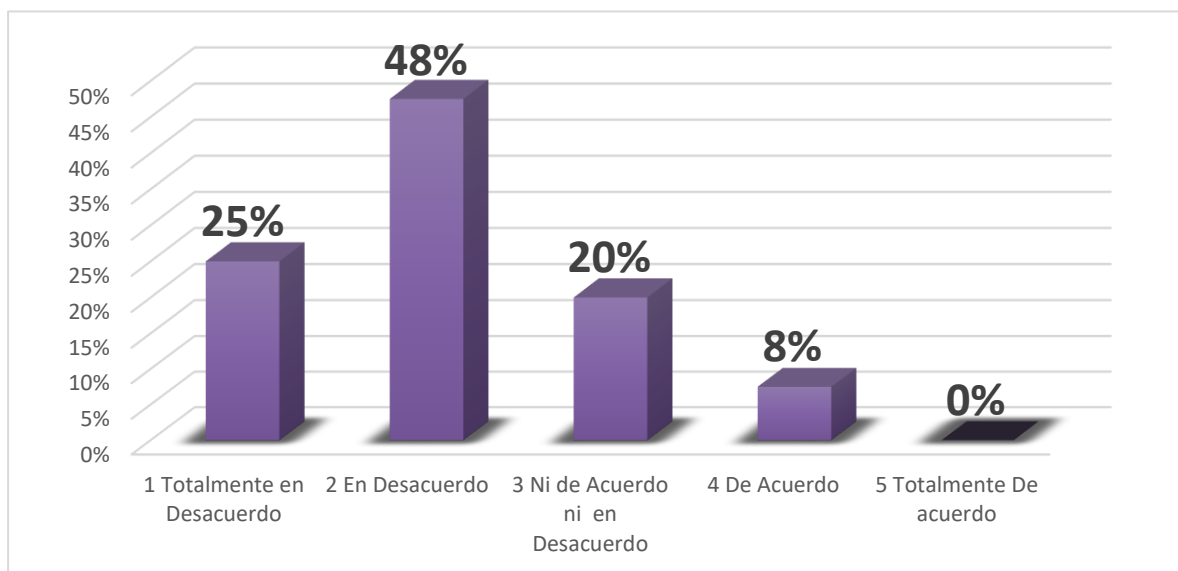


Figura N° 17

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 20% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 8% está de acuerdo, igualmente un 48% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 0% está muy de acuerdo y el 25% está muy en desacuerdo.

Tabla N°18

¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?

Rango	Valor	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	5%
2 En Desacuerdo	7	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	28%
4 De Acuerdo	14	35%
5 Totalmente De acuerdo	6	15%
Total	40	100%

¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?

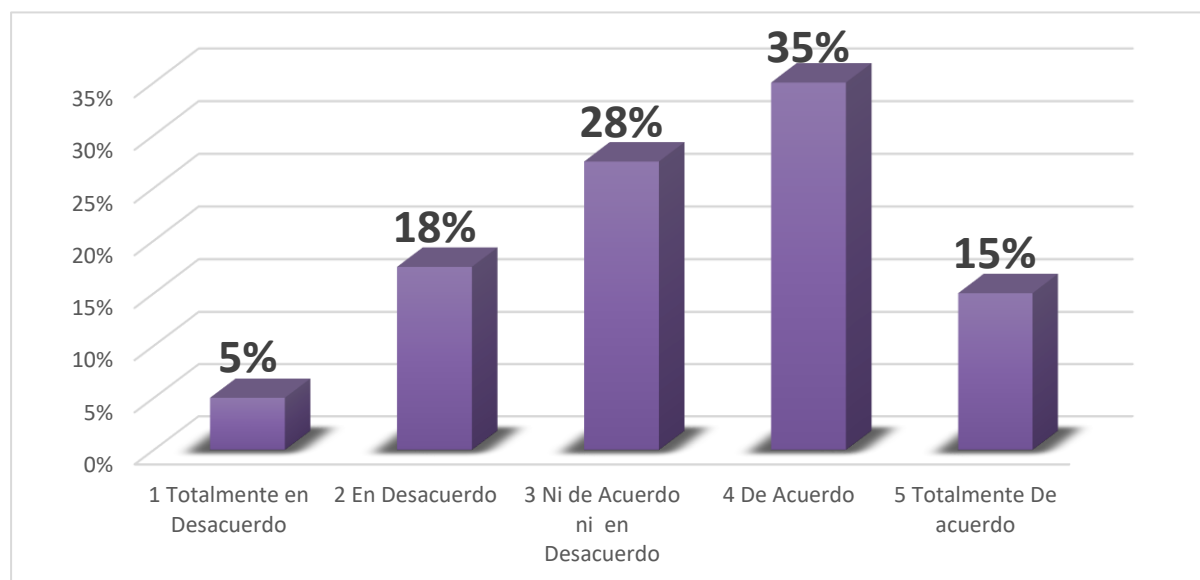


Figura N° 18

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 28% no está de acuerdo ni en desacuerdo que no están considerando los jefes el interés por el éxito de sus empleados, mientras que el 35% está de acuerdo, igualmente un 18% de la muestra está en desacuerdo, por otro lado, el 15% está muy de acuerdo y el 5% está muy en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_0 = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5

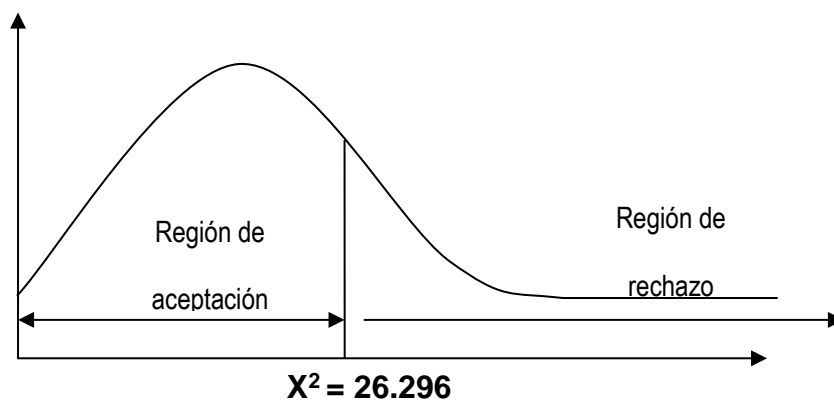
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n
-------	-------	-------	-------	----------	-----

$$\begin{array}{l}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

a) **Región de rechazo**

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La autorrealización influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

Hipótesis Nula H₀

La autorrealización no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

		Pregunta 10 ¿Cree usted que el tiempo de espera previa a su atención es el óptimo?					
Pregunta 1 ¿Considera usted que el desempeño del personal de la agencia es el adecuado? temperatura, iluminación, ventilación, etc. le permiten desempeñar su trabajo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	5	0	2	1	1	9
	En desacuerdo	5	2	1	1	1	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4	6	0	0	11
	De acuerdo	0	0	2	4	0	6
	totalmente en desacuerdo	1	1	2	0	0	4
	Total	12	7	13	6	2	40

Fuente: elaboración propia

Tabla 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

	Pregunta 10 ¿Cree usted que el tiempo de espera previa a su atención es el óptimo?						
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total	
Pregunta 1 ¿Considera usted que el desempeño del personal de la agencia es el adecuado? temperatura, iluminación, ventilación, etc. le permiten desempeñar su trabajo	Totalmente en desacuerdo	2.7	1.575	2.925	1.35	0.45	9
	En desacuerdo	3	1.75	3.25	1.5	0.5	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.3	1.925	3.575	1.65	0.55	11
	De acuerdo	1.8	1.05	1.95	0.9	0.3	6
	totalmente en desacuerdo	1.2	0.7	1.3	0.6	0.2	4
	Total	12	7	13	6	2	40

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

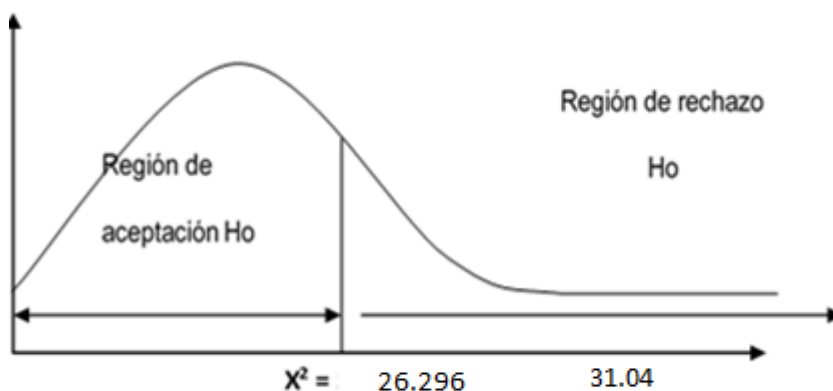
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Tabla 21

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	5	2.70	2.30	5.29	1.96
2	0	1.58	-1.58	2.48	1.58
3	2	2.93	-0.93	0.86	0.29
4	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
5	1	0.45	0.55	0.30	0.67
6	5	3.00	2.00	4.00	1.33
7	2	1.75	0.25	0.06	0.04
8	1	3.25	-2.25	5.06	1.56
9	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
10	1	0.50	0.50	0.25	0.50
11	1	3.30	-2.30	5.29	1.60
12	4	1.93	2.08	4.31	2.24
13	6	3.58	2.43	5.88	1.64
14	0	1.65	-1.65	2.72	1.65
15	0	0.55	-0.55	0.30	0.55
16	0	1.80	-1.80	3.24	1.80
17	0	1.05	-1.05	1.10	1.05
18	2	1.95	0.05	0.00	0.00
19	4	0.90	3.10	9.61	10.68
20	0	0.30	-0.30	0.09	0.30
21	1	1.20	-0.20	0.04	0.03
22	1	0.70	0.30	0.09	0.13
23	2	1.30	0.70	0.49	0.38
24	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
25	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
					31.04

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 **calculada es igual a 31.04**, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): La autorrealización no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017, queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): La autorrealización influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

La capacidad de involucramiento laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

Hipótesis Nula H0

La capacidad de involucramiento laboral no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 22

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica

	13 ¿Considera usted que el personal del banco brinda una información clara y comprensible a los clientes?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
Pregunta 4 ¿Considera usted que la atención al cliente es ágil? temperatura, iluminación, ventilación, etc. le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?	Totalmente en desacuerdo	1	2	2	0	0	5
	En desacuerdo	0	0	9	0	1	10
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5	4	1	0	13
	De acuerdo	1	0	2	6	0	9
	totalmente en desacuerdo	1	2	0	0	0	3
	Total	6	9	17	7	1	40

Fuente: elaboración propia

Tabla 23

Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica

Pregunta 4 ¿Considera usted que la atención al cliente es ágil? temperatura, iluminación, ventilación, etc. le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?	13 ¿Considera usted que el personal del banco brinda una información clara y comprensible a los						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo		0.75	1.125	2.125	0.875	0.125	5
En desacuerdo		1.5	2.25	4.25	1.75	0.25	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		1.95	2.925	5.525	2.275	0.325	13
De acuerdo totalmente en desacuerdo		1.35	2.025	3.825	1.575	0.225	9
		0.45	0.675	1.275	0.525	0.075	3
Total		6	9	17	7	1	40

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

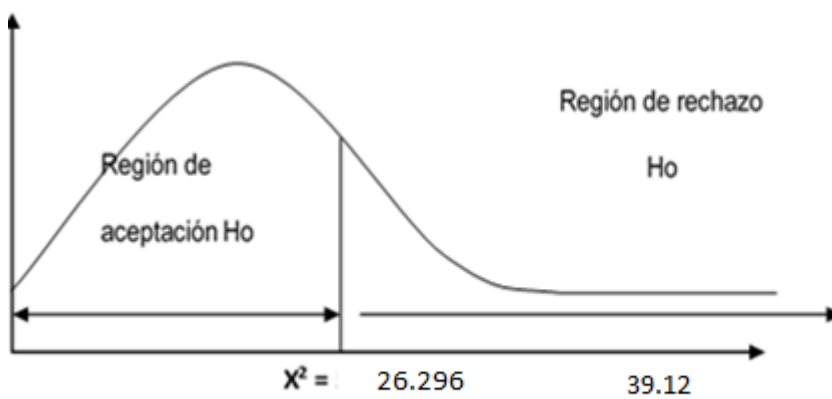
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Tabla 24.

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.75	0.25	0.06	0.08
2	2	1.13	0.88	0.77	0.68
3	2	2.13	-0.13	0.02	0.01
4	0	0.88	-0.88	0.77	0.88
5	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
6	0	1.50	-1.50	2.25	1.50
7	0	2.25	-2.25	5.06	2.25
8	9	4.25	4.75	22.56	5.31
9	0	1.75	-1.75	3.06	1.75
10	1	0.25	0.75	0.56	2.25
11	3	1.95	1.05	1.10	0.57
12	5	2.93	2.08	4.31	1.47
13	4	5.53	-1.53	2.33	0.42
14	1	2.28	-1.28	1.63	0.71
15	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
16	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
17	0	2.03	-2.03	4.10	2.03
18	2	3.83	-1.83	3.33	0.87
19	6	1.58	4.43	19.58	12.43
20	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
21	1	0.45	0.55	0.30	0.67
22	2	0.68	1.33	1.76	2.60
23	0	1.28	-1.28	1.63	1.28
24	0	0.53	-0.53	0.28	0.53
25	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
					39.12

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 **calculada es igual a 39.12**, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): La capacidad de involucramiento laboral no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017., queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): La capacidad de involucramiento laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

Hipótesis Nula H_0

La comunicación no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 25

Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Especifica

Pregunta 7 ¿Se siente usted satisfecho(a) con el trato que el personal brinda? temperatura, iluminación, ventilación, etc. le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?	Pregunta 16 ¿Cree usted que el trato del personal hacia los clientes es cordial y amable?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo	3	1	0	1	0	5
En desacuerdo	1	0	5	0	0	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	1	0	3	1	14
De acuerdo	0	12	0	1	0	13
totalmente en desacuerdo	0	0	0	1	1	2
Total	13	14	5	6	2	40

Fuente: elaboración propia

Tabla 26

Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Especifica

Pregunta 7 ¿Se siente usted satisfecho(a) con el trato que el personal brinda? temperatura, iluminación, ventilación, etc. le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?	Pregunta 16 ¿Cree usted que el trato del personal hacia los clientes es cordial y amable?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo	1.625	1.75	0.625	0.75	0.25	5
En desacuerdo	1.95	2.1	0.75	0.9	0.3	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4.55	4.9	1.75	2.1	0.7	14
De acuerdo	4.225	4.55	1.625	1.95	0.65	13
totalmente en desacuerdo	0.65	0.7	0.25	0.3	0.1	2
Total	13	14	5	6	2	40

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

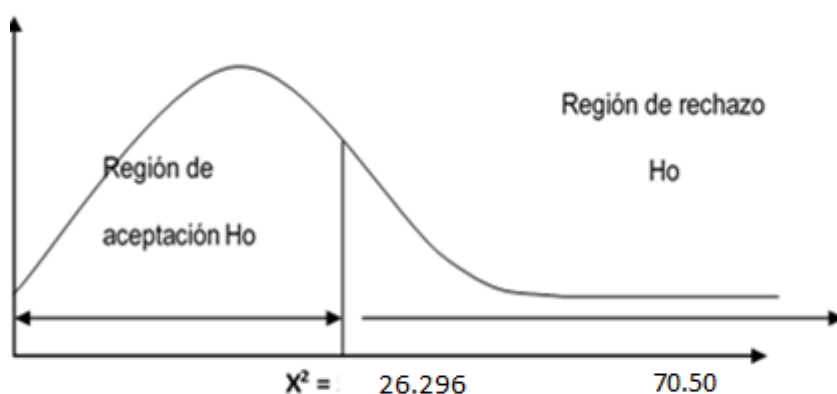
Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Tabla 27.

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	3	1.63	1.38	1.89	1.16
2	1	1.75	-0.75	0.56	0.32
3	0	0.63	-0.63	0.39	0.63
4	1	0.75	0.25	0.06	0.08
5	0	0.25	-0.25	0.06	0.25
6	1	1.95	-0.95	0.90	0.46
7	0	2.10	-2.10	4.41	2.10
8	5	0.75	4.25	18.06	24.08
9	0	0.90	-0.90	0.81	0.90
10	0	0.30	-0.30	0.09	0.30
11	9	4.55	4.45	19.80	4.35
12	1	4.90	-3.90	15.21	3.10
13	0	1.75	-1.75	3.06	1.75
14	3	2.10	0.90	0.81	0.39
15	1	0.70	0.30	0.09	0.13
16	0	4.23	-4.23	17.85	4.23
17	12	4.55	7.45	55.50	12.20
18	0	1.63	-1.63	2.64	1.63
19	1	1.95	-0.95	0.90	0.46
20	0	0.65	-0.65	0.42	0.65
21	0	0.65	-0.65	0.42	0.65
22	0	0.70	-0.70	0.49	0.70
23	0	0.25	-0.25	0.06	0.25
24	1	0.30	0.70	0.49	1.63
25	1	0.10	0.90	0.81	8.10
					70.50

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 **calculada es igual a 70.50**, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): La comunicación no influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017., queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017.

Hipótesis General

Hipótesis General Alternativa H_1

Un buen clima influye significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo 2017.

Hipótesis General Nula H0

Un buen clima no influye significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo 2017.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla 28

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General Específica

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	9	10	11	6	4	40
Pregunta 12	12	7	13	6	2	40
Pregunta 4	1	10	17	9	3	40
Pregunta 13	6	8	18	7	1	40
Pregunta 7	5	6	14	13	2	40
Pregunt1 16	13	14	5	6	2	40
Total	46	55	78	47	14	240

Fuente: elaboración propia

Tabla 29. Frecuencias esperadas de la Hipótesis General Específica

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	7.67	9.17	13.00	7.83	2.33	40.00
Pregunta 15	7.67	9.17	13.00	7.83	2.33	40.00
Pregunta 5	7.67	9.17	13.00	7.83	2.33	40.00
Pregunta 18	7.67	9.17	13.00	7.83	2.33	40.00
Pregunta 8	7.67	9.17	13.00	7.83	2.33	40.00
Pregunt1 21	7.67	9.17	13.00	7.83	2.33	40.00
Total	46	55	78	47	14	240

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

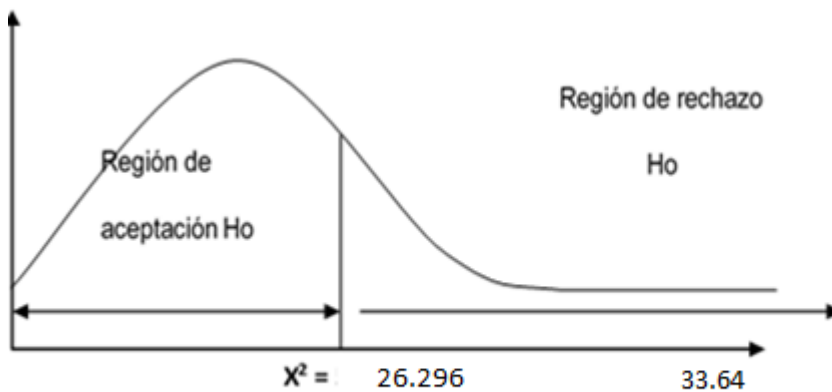
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Tabla 30.

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	9	7.67	1.33	1.78	0.23
2	10	9.17	0.83	0.69	0.08
3	11	13.00	-2.00	4.00	0.31
4	6	7.83	-1.83	3.36	0.43
5	4	2.33	1.67	2.78	1.19
6	12	7.67	4.33	18.78	2.45
7	7	9.17	-2.17	4.69	0.51
8	13	13.00	0.00	0.00	0.00
9	6	7.83	-1.83	3.36	0.43
10	2	2.33	-0.33	0.11	0.05
11	1	7.67	-6.67	44.44	5.80
12	10	9.17	0.83	0.69	0.08
13	17	13.00	4.00	16.00	1.23
14	9	7.83	1.17	1.36	0.17
15	3	2.33	0.67	0.44	0.19
16	6	7.67	-1.67	2.78	0.36
17	8	9.17	-1.17	1.36	0.15
18	18	13.00	5.00	25.00	1.92
19	7	7.83	-0.83	0.69	0.09
20	1	2.33	-1.33	1.78	0.76
21	5	7.67	-2.67	7.11	0.93
22	6	9.17	-3.17	10.03	1.09
23	14	13.00	1.00	1.00	0.08
24	13	7.83	5.17	26.69	3.41
25	2	2.33	-0.33	0.11	0.05
26	13	7.67	5.33	28.44	3.71
27	14	9.17	4.83	23.36	2.55
28	5	13.00	-8.00	64.00	4.92
29	6	7.83	-1.83	3.36	0.43
30	2	2.33	-0.33	0.11	0.05
33.64					Resultado de Chi Cuadrado

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 **calculada es igual a 33.64**, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general específica nula (H_0): El clima laboral no influye significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo 2017., queda rechazada; aceptándose la hipótesis general específica alternativa (H_1): El clima laboral influye significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo 2017.

CONCLUSIONES

1. El clima laboral tiene influencia en la satisfacción laboral en el Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo 2017 lo que significa que existe una relación entre ambas variables lo que se refleja en resultados favorables en el desempeño y rendimiento de los trabajadores y por lo tanto en una mayor productividad institucional. Este resultado se observa en la Tabla N° 29 donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 . Por lo tanto, la hipótesis general alternativa queda aceptada.
2. La autorrealización influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017, lo que significa que los trabajadores buscan el logro efectivo de sus aspiraciones u objetivos vitales, alcanzado la satisfacción y orgullo por ello, condición que los lleva a brindar un servicio de calidad a los usuarios de los servicios. Esta afirmación es sustentada por los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 . Por ende, la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 20)
3. La capacidad de involucramiento laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017, nos lleva a considerar que en la medida en que los trabajadores participan en el funcionamiento del centro, buscan obtener mayores resultados a favor de la institución y los usuarios, esta afirmación queda sustentada

en los resultados estadísticos donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 . De esta forma queda demostrada la segunda hipótesis alternativa. (Tabla N° 23).

4. La comunicación influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, 2017, los trabajadores consideran importante a los canales y formas de comunicación, puesto que permiten conocer cómo se percibe el servicio desde los diferentes niveles que comprenden el centro, esta afirmación queda sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 . Queda por lo tanto, demostrada la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 26)

RECOMENDACIONES

1. Generar en el Centro de Desarrollo Integral Familiar – CEDIF de Tahuantinsuyo, un mejor Clima Organizacional y Satisfacción laboral, básicamente mejorando las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores del centro, a través de capacitaciones y talleres de fortalecimiento del trabajo en equipo.
2. Generar programas especiales en el Centro para el desarrollo de la autorrealización, a partir de conocer las expectativas y proyectos de vida de los trabajadores, a realizar a través de talleres dirigidos a mejorar la identidad con la institución, la competitividad y compañerismo, para lo cual se puede utilizar la herramienta de análisis FODA permitiendo optimizar el servicio y brindar por lo tanto, una atención de calidad a los usuarios.
3. Incentivar la participación de los trabajadores en la planificación institucional, reconociendo los mejores aportes e invitando a todos para su participación; así como en la elaboración de los planes operativos, con los cual se promueve su involucramiento en las acciones de diseño, implementación y evaluación, lográndose el fortalecimiento del Clima laboral. Estas actividades deberán programarse anualmente.
4. Diseñar capacitaciones bi mensuales, así como, un acompañamiento personal, profesional y técnico que permita establecer estrategias para mejorar las relaciones interpersonales y el compañerismo entre áreas. Se debe considerar la elaboración

de la memoria anual del centro, donde participen todos los trabajadores y se aprecien fotos en el desarrollo de su labor como en contacto con los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alfaro, R., Leyton S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis para optar el grado de magister. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
2. Alles, M. (2010). *Conciliar vida profesional y personal*. Buenos Aires: Granica.
3. Amorós, E. (2007) *Comportamiento Organizacional*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque – Perú.
4. Avellaneda, J. (1980). *Psicología industrial*. Lima: Editora y distribuidora Lima.
5. Barcenilla, S. (2014). *El éxito personal, familiar y profesional mediante el coaching*. Madrid: Ed. Cultural S.A.
6. Bittel, L. y Ramsey, J. (1988). *Enciclopedia del Administrador: Organización y Administración de Empresas*. Madrid, España: Centrum, D.L
7. Bravo, J. (2015) *Clima organizacional y Satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. Tesis para optar el Título de Licenciado. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú
8. Bueso, S. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte*. Tesis para optar el grado de magister. Honduras: Universidad Tecnológica de Honduras.
9. Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Interamericana Editores.
10. Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones*. México: Interamericana Editores.

11. Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Interamericana S.A.
12. Díaz, J (2015) *Teoría de la fijación de metas según Edwin Locke*. Recuperado de: <http://www.negociosyemprendimiento.org/2015/09/teoria-fijacion-metas-edwin-locke.html>.
13. Feist, J. y Feist, G. (2007). *Teorías de la personalidad*. Madrid: Interamericana de España.
14. Fishman, D. (2009). *Cuando el liderazgo no es suficiente*. Lima: Punto y coma editores.
15. Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis para obtener la licenciatura. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
16. Galvan, A. (2015) *Diagnóstico de clima organizacional en dependencias de la administración pública municipal*. Recuperado de: https://rediesonoreense.files.wordpress.com/2015/08/3_redies-18_3.pdf
17. Ivancevich, J., Lorenci, P., Skinner, S. y Crosby, P. (1994). *Gestión, calidad y competitividad*. Edit. Irwin. Colombia.
18. Luthans, M. (2008) *Comportamiento Organizacional*. 1º edición. Edit. Mc Graw Hill – Interamericana de México. D.F. México.
19. Morales, M y Silva, M. (2012) *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional: Análisis y Relación desde una Perspectiva Teórica y Empírica*. Tesis para obtener la licenciatura. Colombia: Universidad Tecnológica de Bolívar.
20. Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Interamericana Editores.

21. Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAIN E.I.R.L.
22. Palma, S. (2004). Escala Satisfacción Laboral SL - SPC. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAIN E.I.R.L.
23. Payne, R. (1999) Clima y cultura: Qué tan cerca pueden llegar. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
24. Pedraza, L. (2015) Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5139907.pdf>
25. Rath, T., y Harter, J. (2011). La ciencia del bienestar. Los 5 elementos esenciales. Barcelona: Alienta Editorial.
26. Rivera, J., Arellano, A., y Molero, V. (2000) Conducta del consumidor. 3° edición. Edit. Castellano. Madrid – España.
27. Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
28. Rodríguez, D. (1999) Gestión Organizacional. 1° edición. Edit.Plaza y Valdes. Madrid. España.
29. Quispe, E. (2015) *Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
30. Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales. México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.

ANEXOS
ENCUESTA
Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE TAHUANTINSUYO, LIMA 2017”. A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que se presentan oportunidades de progreso en su institución?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que los jefes se interesan por el éxito de sus empleados?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse?	1	2	3	4	5
4	¿Usted siente que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que se recibe la inducción para realizar el trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Usted que les facilitan normas, procedimientos, guías para el desarrollo de su trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Usted siente que existe un trato justo en la organización?	1	2	3	4	5
8	¿Usted siente que, en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	1	2	3	4	5
10	¿Considera Usted que se siente útil con la labor que realiza?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Usted que es de su gusto el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que el trabajo que hace es justo para su manera de ser?	1	2	3	4	5
13	¿Usted cree que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que prefiere tomar distancia con las personas con quienes trabaja?	1	2	3	4	5
15	¿Usted siente que recibe de parte de la empresa “mal trato”?	1	2	3	4	5
16	¿Se siente seguro que su trabajo le permite cubrir sus necesidades?	1	2	3	4	5
17	¿Usted siente que su sueldo es muy bajo para la labor que realiza?	1	2	3	4	5
18	¿Se siente satisfecho con el sueldo que percibe?	1	2	3	4	5