

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES MÓVIL TOURS S.A.C. – AGENCIA
CHACHAPOYAS, 2016.**

TESIS

Para obtener el Título Profesional de
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

AUTOR : BACH. ANGELICA ROSARIO TERRONES VILLEGAS

ASESOR : LIC. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA

COASESOR : MG. FRANKLIN OMAR ZA VALETA CHAVEZ ARROYO

CHACHAPOYAS - PERÚ 2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES MÓVIL TOURS S.A.C. – AGENCIA
CHACHAPOYAS, 2016.**

TESIS

Para obtener el Título Profesional de
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

AUTOR : BACH. ANGELICA ROSARIO TERRONES VILLEGAS

ASESOR : LIC. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA

COASESOR : MG. FRANKLIN OMAR ZAVALETA CHAVEZ ARROYO

CHACHAPOYAS - PERÚ 2017

DEDICATORIA

***À MIS PADRES, POR SU APOYO
INCONDICIONAL EN MI FORMACIÓN
PERSONAL Y PROFESIONAL.***

***À MI ESOSO E HIJITA, POR SU APOYO
COMPRESIÓN Y TIEMPO.***

AGRADECIMIENTO

***A DIOS POR SER MI GUÍA EN LA PRESENTE Y
FUTURA VIDA.***

***A MIS DOCENTES, POR EL APOYO Y
ORIENTACIÓN BRINDADA PARA EL
DESARROLLO DE NUESTRA INVESTIGACIÓN.***

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR

DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO

DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. CARLOS ALBERTO HONOJOZA SALAZAR
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PAGINA DEL JURADO

DR. RIVER CHÁVEZ SANTOS
PRESIDENTE

LIC. LYN KARIN MENDOZA ZUTA
SECRETARIO

MS.C. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
VOCAL

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo ANGELICA ROSARIO TERRONES VILLEGAS, identificado con DNI: 46204705, estudiante de la Escuela Profesional de Turismo y Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MÓVIL TOURS S.A.C. – AGENCIA CHACHAPOYAS, 2016”

La misma que presento para optar:

El título profesional de licenciada en Turismo y Administración.

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 28 de febrero de 2018.

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MÓVIL TOURS S.A.C. – AGENCIA CHACHAPOYAS, 2016”, de la Bachiller: ANGELICA ROSARIO TERRONES VILLEGAS dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo a la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Chachapoyas, 28 de febrero de 2018.

LIC. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	V
PAGINA DEL JURADO.....	VI
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO.....	VII
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	VIII
TABLA DE CONTENIDOS.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. OBJETIVOS.....	20
2.1 Objetivo principal.....	20
2.2 Objetivos específicos.....	20
III. MARCO TEORICO.....	22
3.1. Antecedentes.....	22
3.2. Base teórica.....	26
3.3. Definición de términos básicos.....	43
IV. MATERIAL Y MÉTODOS.....	46
4.1. Objeto de estudio.....	46
4.2. Variable de estudio.....	46
4.3. Operacionalización de variables.....	47
4.4. Tipo de estudio.....	48
4.5. Diseños de la investigación.....	48
4.6. Población.....	49
4.7. Muestra y muestreo.....	49
4.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49

4.9. Análisis de datos	50
V. RESULTADOS.	52
VI. DISCUSIÓN.....	69
VII. CONCLUSIONES.....	73
VIII. RECOMENDACIONES	74
IX. REFERENCIAS BLIBLIOGRÁFICAS.....	75
X. ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Clima laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	54
Tabla 2:	Clima laboral según dimensiones en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	56
Tabla 3:	Motivación en el trabajo en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	59
Tabla 4:	Satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	61
Tabla 5:	Relación entre el Clima laboral y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	63
Tabla 6:	Relación entre Motivación en el Trabajo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	65
Tabla 7:	Relación entre Clima Laboral y Motivación en el Trabajo en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clima laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	54
Figura 2: Clima laboral según dimensiones en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	57
Figura 3: Motivación en el trabajo en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	59
Figura 4: Satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	61
Figura 5: Relación entre el Clima laboral y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	64
Figura 6: Relación entre Motivación en el Trabajo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	66
Figura 7: Relación entre Motivación en el Trabajo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.....	67

RESUMEN

La presente investigación denominado compromiso organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – Agencia Chachapoyas, 2016, surge de la necesidad de conocer el compromiso organizacional de los colaboradores de la organización, ya que tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad, y su implicancia en la satisfacción laboral de los colaboradores que impacte en la productividad de la misma.

Por tanto este estudio se encaminó a dilucidar el siguiente problema ¿Qué influencia tiene el compromiso organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – Agencia Chachapoyas, 2016? Teniendo como objetivo general, determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas, 2016. El método que se utilizó fue deductivo - inductivo, porque se partió de la generalización de la base teórica sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral, para contrastar con la realidad y llegar a probar la hipótesis. Para obtener la información se utilizó como instrumento el cuestionario, que en éste caso son dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del estudio. La información recolectada fue procesada con ayuda del software SPSS versión 23 Microsoft Word y la hoja de cálculo Excel; Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica de la Ji – cuadrado con nivel de satisfacción de $\alpha = 0.05$ (95% de confiabilidad y 5% de margen de error). La presentación de los resultados se realizó en tablas simples, tablas de contingencia y figura de barras.

Palabras claves: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The present investigation denominated “Organizational commitment and its influence in the labor satisfaction of the collaborators of the transport company Movil Tours S.A.C. - Chachapoyas Agency, 2016, arises from the need to know the organizational commitment of the employees of the organization, which has to identify and develop competitive advantages and provide high quality services and products, and its implication in the job satisfaction of employees they impacted on the productivity of it.

Therefore, this study was directed and elucidated the following problem: What influence does the organizational commitment have on the job satisfaction of the employees of the transport company Móvil Tours S.A.C. - Chachapoyas Agency, 2016? Having as a general objective, to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the employees of the transport company Móvil Tours S.A.C. - Chachapoyas agency, 2016. The method used was deductive - inductive, because it was based on the generalization of the theoretical basis on organizational commitment and job satisfaction, to contrast with reality and to prove the hypothesis. To obtain the information, the questionnaire is used as an instrument, which is the case for two: one for the independent variable and another problem for the dependent variable. Said means of data collection are composed of a set of questions to generate the necessary data and thus achieve the objectives of the study. The information collected was processed with the help of SPSS software version 23 Microsoft Word and the Excel spreadsheet; To test the hypothesis with the non - parametric statistical test of the Chi - square with satisfaction level of $\alpha = 0.05$ (95% reliability and 5% margin of error). The presentation of the results was carried out in simple tables, contingency tables and bar figures.

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, collaborators.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El comportamiento organizacional es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. Además, también está influida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado e innumerables variables importantes más. Y depende en gran medida de las personas que participan en cada organización.

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas en el mundo laboral. Una de las razones fundamentales de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la eficiencia y de la puntualidad, que cualquier otra variable. Quizás más importantes aún, han sido las evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen niveles altos de compromiso son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad, y bajos índices de ausentismo.

La satisfacción laboral, según manifiestan la mayor parte de los investigadores del comportamiento organizacional, es una actitud y ésta refleja el sentimiento de las personas respecto a algo. Por tal razón se acepta que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona respecto a su trabajo. Si la persona está muy satisfecha, en términos laborales adopta actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.

La satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté.

Recientemente en la empresa de transportes Móvil Tours – Agencia Chachapoyas, se viene apreciando un clima laboral inadecuado, donde los trabajadores actúan sin motivación alguna y los problemas entre ellos se reflejan en el desarrollo ineficaz de su trabajo. Esto se debe en gran parte a la insatisfacción que presentan las personas con

respecto a su trabajo, no se sienten a gusto con la forma en que deben desempeñarse, ven su labor como algo rutinario, no se sienten motivados lo suficiente como para laborar mejor, entre otros aspectos; todo ello trae como consecuencia un mal trato al público y el decrecimiento de la institución.

Teniendo en cuenta que la misión de la empresa móvil tours es brindar soluciones integrales y eficientes en transporte, orientadas a la satisfacción del cliente, surge la necesidad de considerar la importancia del compromiso organizacional y la satisfacción laboral como factores determinantes en la eficacia de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C; a fin de elevar los niveles de productividad y excelencia, propiciando además una verdadera identificación institucional que sea motivo de satisfacción en todos sus aspectos.

Por tanto este estudio se encaminó a dilucidar el siguiente problema: ¿Qué influencia tiene el compromiso organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – Agencia Chachapoyas, 2016?, cuya hipótesis de estudio fue: El Clima Organizacional tiene influencia negativa en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas, 2016.

La presente investigación centra su atención en factores internos como lo son las competencias esenciales y su detección, la innovación y también en el clima laboral, ya que y sobre la base a la literatura existente, se considera que dichos factores se pueden catalogar como algunos de los más relevantes para generar la competitividad que tanto hace falta a la empresa en estudio.

Con el proyecto se plantea una investigación sistémica que relaciona el enfoque de recursos y capacidades, las competencias esenciales con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, con el fin de establecer su impacto en los resultados que la empresa Móvil Tours pueda obtener y en lo competitiva que se pueda convertir.

La presente investigación se realizó con fines de identificar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral que permita conocer de qué manera el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la institución, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

Los resultados obtenidos servirán de insumo informacional al administrador de la empresa móvil tours – agencia Chachapoyas, para que incorporen nuevos enfoques y estrategias laborales fundamentadas en las modernas teorías del comportamiento organizacional y de la administración, para optimizar el desempeño laboral de su personal.

La tesis está organizada en capítulos, referidos a la introducción, objetivos, marco teórico, materiales y métodos, resultados, discusión y conclusiones.

CAPITULO II

OBJETIVOS

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo principal

Determinar la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas.

2.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas.
- ✓ Analizar la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral que se presenta en los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas.

CAPITULO III
MARCO TEÓRICO

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Según (MARROQUÍN PÉREZ & PÉREZ GUTIÉRREZ, 2011), en su tesis denominado EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE BURGER KING, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tuvo como objetivo describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, asimismo identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa, definiendo los factores que lo componen e intervienen en su desempeño y describir las características del mismo y su relación con el clima organizacional, y el método utilizado fue el método cuantitativo para evaluar los diferentes procesos y actividades en los restaurantes seleccionados de comida rápida, así mismo concluyen que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Burger King se cumple la interrelación satisfactoriamente permitiendo que cada uno de ellos ejecute con responsabilidad e importancia las tareas que deben de ejecutar diariamente. Que creen en el desarrollo humano, beneficios por su desempeño y esto les conlleva a tener una satisfacción en el desempeño laboral, la que da ventajas a la organización y a ellos mismos. La evolución de las organizaciones cada vez es de mayor importancia por el rol importante en el que interactúan los colaboradores que la integran. Los factores como lo es el clima organizacional, el desempeño laboral, tiene que ser de mucha propiedad e identificación en los trabajadores para lograr los objetivos y metas que conllevan al éxito establecido.

Según (HINOJOSA T., 2010), en su tesis denominado CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESORES DEL COLEGIO SAGRADOS CORAZONES PADRES FRANCESES, tuvo como objetivo “Evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento”, así mismo concluye que

efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre las dimensiones (Dimensión 1: Ambiente y clima laboral de la organización, Dimensión 2: Compromiso y alineamiento con la institución, Dimensión 3: Grado de satisfacción de los trabajadores con la institución y Dimensión 4: Relación e interacción entre pares), es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

Así mismo, se desprende que la incidencia en la mejora de las dimensiones del clima organizacional, puede ser una buena herramienta en las instituciones, para influir en la satisfacción laboral, y obtener todas las ventajas que de ella redundan, como la mejora en la disposición de los profesores, mayor interés en el proyecto educativo y quehacer institucional, mejor interrelación entre pares y convivencia positiva de todos los estamentos que componen la institución.

Según (BAÑOS MONROY, 2011), en su tesis denominado **COMPETENCIAS ESENCIALES, CLIMA ORGANIZACIONAL E INNOVACIÓN COMO FACTORES DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL: PROPUESTA Y APLICACIÓN DE UN MODELO PARA LA DETECCIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR CALZADO EN MÉXICO**, tuvo como objetivos Determinar la manera en que las competencias esenciales afectan a la innovación, el clima laboral y los resultados, conocer cómo afecta, si es que lo hace, el clima laboral en las competencias esenciales, en los resultados de la empresa y en el nivel de innovación, establecer si la innovación influye en los resultados de la empresa y generar un modelo de detección de competencias esenciales para la PyME. Así mismo concluye que existe una influencia directa entre el clima laboral y las competencias esenciales y viceversa. Esto nos indica que

en la medida en que las competencias se detecten, el clima laboral tenderá a ser más propicio para el desarrollo de los empleados y, a la larga, a la mejora en la competitividad. En el caso de la innovación, el estudio arrojó que la detección de las competencias (particularmente aquellas correspondientes a los procesos productivos) afecta al grado de innovación de la empresa y viceversa. De manera general, quedan muy claramente relacionadas las variables del estudio en esta primera hipótesis. Sin embargo, no hay que dejar de lado que no todas las dimensiones de estas variables tuvieron una relación estrecha entre sí. Existe una fuerte influencia del clima laboral hacia las competencias esenciales, hacia la innovación y hacia los resultados. En este estudio tal vez la relación más fuerte que se estableció entre todas las variables es justamente la que se gestó entre el clima laboral y las competencias esenciales, indicándonos que el primero debe ser una condición dada para que se desarrollen las segundas, es decir, que de no existir un clima laboral adecuado, las competencias esenciales no se podrán detectar ni desarrollar adecuadamente.

Antecedentes nacionales

Según (PELAES LEÓN, 2010), en su tesis denominado RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS, tuvo como objetivo Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes, así mismo concluye que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Según (RIVERA CARDOZO & PÉREZ TENAZOA, 2015), en su tesis denominado CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013, tuvo como objetivo Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013?concluyen que existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo. En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros. En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos. En la dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Sus régimen laborales facilitan flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

Según (VARGAS PARDO, 2015), en su tesis denominado INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA I.E. “SARA ANTONIETA BULLÓN” – LAMBAYEQUE, tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, así mismo concluye que la satisfacción laboral de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización. La causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho se refiere a la dimensión de satisfacción En general, que incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y provoca que cada día aumente el disgusto de los trabajadores por su organización. Al medir el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, se concluyó que más de $\frac{3}{4}$ del personal encuestado describe el clima de su organización como un sistema consultivo; que, aunque es un clima aceptable, puede ser mejorado y llegar a ser un clima de participación en grupo, con mayor comunicación, dinamismo, etc.

3.2. Base teórica

Comportamiento Organizacional

Según (CHIAVENATO, 2009), define al comportamiento organizacional como al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las.

Características del Comportamiento Organizacional:

1. El Comportamiento Organizacional es una disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito.

2. El Comportamiento Organizacional se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.

3. El Comportamiento Organizacional utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente.

El Comportamiento Organizacional se basa en la investigación sistemática propia del método científico.

4. El Comportamiento Organizacional sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

5. El Comportamiento Organizacional se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:

a) Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.

b) La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.

c) La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.

d) La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.

e) La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.

f) La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.

6. El Comportamiento Organizacional está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional y la administración de personas o de recursos humanos. A diferencia de esas disciplinas, el comportamiento organizacional suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. En este sentido, el comportamiento organización puede definirse como la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones.

Los tres niveles del Comportamiento Organizacional:

1. Macroperspectiva del Comportamiento Organizacional. Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macroorganizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del comportamiento organizacional se basa en comunicar liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política.

2. Perspectiva intermedia del Comportamiento Organizacional. Trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización. Recibe el nombre de comportamiento mesoorganizacional, pues funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del Comportamiento Organizacional. Se enfoca en el comportamiento de las personas que trabajan en grupos o en equipos. La perspectiva intermedia del Comportamiento Organizacional se basa en investigaciones sobre los equipos, el facultamiento en la toma de decisiones (empowerment) y las dinámicas grupal e intergrupala. Busca encontrar formas de socialización que incentiven la cooperación entre las personas y que aumenten la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los miembros de un equipo para mejorar el desempeño colectivo.

3. Microperspectiva del Comportamiento Organizacional. Analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización. Se llama comportamiento microorganizacional. Por su origen, la microperspectiva del comportamiento organizacional tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo.

Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo.

Componentes del Compromiso Organizacional:

El componente afectivo, de deseo, se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización en el segundo componente.

El Compromiso de continuidad (necesidad), es muy posible encontrar una conciencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perdería en caso de dejar la organización, o sea, de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas

posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, prima de antigüedad, aprendizaje, etc) acumuladas y resultantes de las pertenencias a la organización, dejarla resulta cada vez más costoso y, por lo tanto, se crea un “compromiso por omisión” (Becker, 1960). Puede suponerse que un elevado índice de desempleo en una sociedad acarreará un mayor compromiso de continuación (Vanderberghe, 1996).

El Compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pagos de colegiaturas) conducente a un sentido del deber proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Gouldner, 1960)

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr. El objetivo del trabajo es estudiar la medición del Compromiso Organizacional como herramienta de gestión de recursos humanos.

Factores de Compromiso Organizacional

- Características personales (necesidad de logro, edad, escolaridad, tensiones entre los roles, intereses centrales en la vida, etc.).

- Características del trabajo (sentir el trabajo como un reto, identidad con la tarea interacción con otros a discreción, retroinformación, etc.)
 - Experiencias en el trabajo (actitudes del grupo, percepción de la propia importancia en la organización, así como las inversiones de tiempo, esfuerzo y otras efectuadas en la organización, expectativas de recompensa, confianza en la organización, capacitación, etc.
 - Por tanto se tomaron como variables independientes los factores siguientes, los cuales pueden tener importancia capital para propiciar el Compromiso de los miembros de la organización; además, pueden ser fomentados con relativa facilidad al seno de las organizaciones.
 - El apoyo Organizacional Percibido. De acuerdo con las investigaciones de Eisenberger (1986), si las personas perciben que la organización se interesa por ellas, procura su bienestar y les brinda ayuda ante problemas personales cuando es necesario, las consecuencias son muy favorables para la organización en cuanto al desempeño y permanencia. Así, se espera que este factor se constituya en un antecedente importante del Compromiso. Expectativa de Recompensas: es posible pensar que si las personas esperan ascensos o incrementos de su remuneración a cambio de su esfuerzo, el Compromiso se incrementa (Eisenberger et al., 1990)
 - Socialización. Las organizaciones efectúan esfuerzos, sea planeados o espontáneos, para integrar a cada nuevo miembro. Dentro de las acciones planificadas se encuentra la Capacitación y la Definición del Papel de cada cual, así como la promoción de las expectativas futuras para cada persona. Dentro de los aspectos informales se encuentra el Apoyo de los Compañeros. (Taormina, 1994, 1998, 1999), el cual ha encontrado acciones importantes entre estos factores y el Compromiso en diferentes países asiáticos. Para este trabajo sólo se tomó el factor relativo a la Capacitación.
- También un aspecto importante es el Reconocimiento por el trabajo efectuado. Este elemento forma parte del Clima Organizacional (Brown y Leigh, 1996).

Escala de Clima Organizacional - Escala de Clima Laboral (CLSPC)

Elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. La escala seleccionada mide 5 dimensiones:

- **Involucramiento Laboral:** Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.
- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- **Condiciones Laborales:** Alude al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.
- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro.

El instrumento que evalúa clima laboral, cuenta con 50 reactivos y utiliza una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: nunca; poco; regular; mucho; siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “siempre” y 5 “nunca”; el puntaje máximo para la escala total es de 250 puntos y para cada dimensión es 50. Se considera como criterio de evaluación que a mayor puntuación, se tendrá una mejor percepción del

ambiente laboral, mientras que menores puntuaciones indican un clima organizacional adverso (Palma, 1999).

Satisfacción Laboral

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones síndico - patronales.

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo.

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo

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

Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o mantención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo" Ardouin (2000).

Factores de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

a. Reto del trabajo

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico

en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

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

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

b. Sistemas de recompensas justas

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

c. Satisfacción con el salario

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

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

d. Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

e. Condiciones favorables de trabajo

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

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

f. Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e

instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

g. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

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

La Motivación y la Satisfacción Laboral

Hodgetts y Altman , 1991 plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

El modelo plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc.); y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los tres factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.

Un modelo más integrador plantea que la habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas, influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.

La satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la institución podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones sindico - patronales.

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo.

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos

de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o mantención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.

Teoría de la Aproximación Bifactorial

Esta teoría también es conocida como "teoría dual" o "teoría de la motivación-higiene". Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: "¿Que quiere la gente de sus trabajos?".

Los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las "necesidades de desarrollo psicológico". De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades

creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Por otro lado los factores higiénicos o extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1995).

Lo interesante es que para motivar al individuo, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos” (Atalaya, 1999).

Pirámide de Necesidades de Maslow

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

A. Las necesidades fisiológicas: son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

B. Las necesidades de seguridad: son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo.

También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

C. Las necesidades sociales: son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

D. Las necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

E. Las necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

Escala de Satisfacción Laboral - Para medir la variable Satisfacción Laboral

La versión validada en español de la Escala de Satisfacción Laboral (Price, 1997, en Alarco, 2010) anteriormente utilizada en el Proyecto Psychones (Psychological Contracting Across Employment Situations Project) (Rigotti, Mohr, De Cuyper, De Witte, Bernhard, Isaksson, de Jong, Schalk, Caballer, Gracia, Peirò, Ramos, Clinton, Guest, Krausz & Staynvars, 2003, en Alarco, 2010). Este proyecto tenía como objetivo clarificar la asociación entre el tipo de contrato que las organizaciones otorgaban a sus trabajadores (contrato a plazo fijo, permanente, entre otros); el bienestar de estos y el desempeño de la compañía en general.

Ahora bien, la Escala de Satisfacción Laboral está compuesta por cuatro reactivos, en donde primero se presenta una pregunta general que hace referencia al nivel de satisfacción que se tiene con las afirmaciones (ítems) a presentar, y luego, aparecen los mencionados ítems; entre ellos se encuentran:

“No estoy contento con mi trabajo” y “Con frecuencia me aburro en mi trabajo”.

El instrumento cuenta con una escala de respuesta en formato Likert, la cual presenta cinco opciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, en parte de acuerdo, en parte en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. La

calificación varía entre 1 a 5 puntos, siendo 1 la opción “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”.

3.3. Definición de términos básicos

Compromiso Organizacional

De acuerdo a Robbins, es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Comunicación

Es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento. Trato o correspondencia entre dos o más personas. En un análisis de tal proceso y para lograr mayor efectividad, lo que primero debe hacerse es enfocarlo sobre el propósito que se persigue, a fin de poder determinar si nuestra conducta nos está llevando a lograr el resultado deseado. La mayoría de las veces los escritores descuidan su tarea pensando que su labor consiste en redactar informes técnicos más que en lograr un cambio en la conducta de los lectores. Los profesores pierden de vista la influencia que querían ejercer sobre los estudiantes y concentran su atención en "cumplir con programas" o en llenar su horario.

Por comunicación interhumana se entiende el conjunto de procesos según los cuales se transmiten y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. En esta situación, definiremos la comunicación como un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. La comunicación es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar, los objetivos perseguidos por una organización (Chiavenato. L, 1993)

Satisfacción

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de

necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

Satisfacción Laboral

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

Motivo

Es la necesidad o deseo específico como el hambre, la sed o el logro que favorecen la conducta orientada a metas. También se considera como la fuerza interna impulsora, necesidad o deseo específico que dirige o activa al organismo hacia una meta. Los motivos son desencadenados por alguna clase de estímulo.

La Motivación

La motivación se vincula con aspectos tanto individuales como socioculturales y está presente en todas las áreas de la existencia humana. La palabra motivación se deriva del vocablo latín movere que significa mover (Zornoza, 2005). "La motivación es en síntesis lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía" (Solana, 1993) (Citado por López).

CAPITULO IV
MATERIALES Y MÉTODOS

IV. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Objeto de estudio

Colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas,

4.2. Variable de estudio

a) Variables Independiente (X)

X = Compromiso Organizacional.

b) Variable Dependiente (Y)

Y = Satisfacción Laboral.

4.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN	ESCALA
INDEPENDIENTE: Compromiso organizacional.	Compromiso organizacional: Estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.	• Nivel de compromiso organizacional.	Bajo Nivel de Compromiso Organizacional: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 50 hasta 117 puntos. Nivel Medio de Compromiso Organizacional: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 118 hasta 183 puntos. Alto Nivel de Compromiso Organizacional: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 184 hasta 250 puntos.	• Ordinal.
DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral.	Satisfacción laboral: Grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.	• Nivel de Satisfacción Laboral.	Bajo Nivel de Satisfacción Laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 5 hasta 10 puntos. Nivel Medio de Satisfacción Laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 11 hasta 15 puntos. Alto Nivel de Satisfacción Laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 16 hasta 20 puntos.	• Ordinal.

4.4. Tipo de estudio

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo; de nivel relacional; de tipo: según la intervención del investigador fue observacional; según la planificación de la toma de datos fue prospectivo; según el número de ocasiones en que se medirá la variable de estudio fue transversal y según el número de variables de interés fue analítico.

4.5. Diseños de la investigación

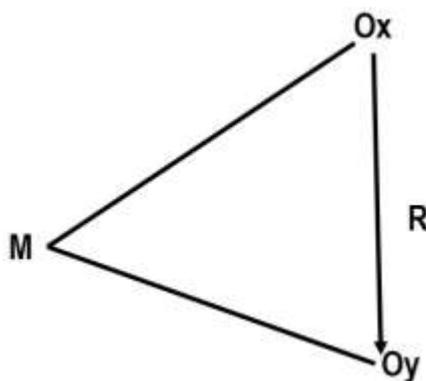
La presente investigación fue No Experimental – Transeccional.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se denomina investigación no experimental transeccional o transversal por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño de la investigación le corresponde el siguiente esquema:



M: Muestra de elementos de estudio.

Ox: Representa datos de la dimensión comportamiento organizacional

Oy: Representa Datos de la dimensión satisfacción laboral

R: Relación existentes entre variables estudiadas.

4.6. Población

La población objetivo de esta investigación estuvo conformado por 18 colaboradores de la empresa Móvil tours S.A.C. – agencia Chachapoyas.

4.7. Muestra y muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico “accidental”, y la muestra queda definida de la siguiente manera:

DETALLE	CANTIDAD
Nivel Administrativo de la empresa Móvil Tours - Agencia Chachapoyas (1 Administrador y 1 Asistente Administrativo).	2
Área de Counter (3 Counter).	3
Área de Encomiendas (3 Counter, 4 Auxiliares y 2 de Reparto)	9
Área de Limpieza	2
Área de Vigilancia	2
TOTAL	18

4.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Métodos:

El método que se utilizó fue deductivo - inductivo, porque se partió de la generalización de la base teórica sobre comportamiento organizacional, para contrastar con la realidad y llegar a probar la hipótesis.

Técnicas:

- Análisis Documental: Teniendo como fuentes a libros, guías, manuales, artículos, revistas, tesis.
- Análisis Descriptivo: De los datos utilizando estadística descriptiva (cuadros, gráficos de frecuencias y porcentajes).
- Análisis Cuantitativo: Se utilizará la recolección, análisis e interpretación de datos para contestar la pregunta de investigación y probar la hipótesis.

Instrumentos:

Para obtener la información se utilizó como instrumento: el Cuestionario, que en éste caso son dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del estudio.

El cuestionario contiene preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos se han circunscrito a éstas. Los 2 cuestionarios va a permitir estandarizar y uniformizar la información para las variables en estudio.

Se utilizó la escala de compromiso organizacional - escala de clima laboral (CLSPC), Elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, el cual mide 5 variables (involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización.)

4.9. Análisis de datos

La información recolectada fue procesada con ayuda del software SPSS versión 23 Microsoft Word y la hoja de cálculo Excel; Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica de la Ji – cuadrado con nivel de satisfacción de $\alpha = 0.05$ (95% de confiabilidad y 5% de margen de error). La presentación de los resultados se realizó en tablas simples, tablas de contingencia y figura de barras.

CAPITULO V
RESULTADOS

V. RESULTADOS.

Cuadro 1: Edad, sexo, estado civil y procedencia tiempo de los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.

Edad	fi	Porcentaje (%)
Menor de 20 años	1	5.6
De 21 a 25 años	6	33.3
De 26 a 30 años	4	22.2
De 31 a 40 años	5	27.8
De 41 a más	2	11.1
Total	18	100
Sexo	fi	Porcentaje (%)
Masculino	9	50
Femenino	9	50
Total	18	100
Estado civil	fi	Porcentaje (%)
Soltero	9	50
Conviviente	4	22.2
Casado	5	27.8
Total	18	100
Procedencia	fi	Porcentaje (%)
De Chachapoyas	7	38.8
De otras provincias de Amazonas	7	38.8
De otras regiones	4	22.2
Total	18	100

Fuente: elaboración propia a partir de los instrumentos aplicados

Interpretación:

En el cuadro 1 se observa que del 100 % (18) de los trabajadores encuestados el 33.3 % (6) tienen una edad entre 21 a 25 años, el 27.8 % (5) tiene entre 31 a 40 años, asimismo un 22.2 % (4) tiene entre 26 a 30 años. Solamente el 11.1 % (2) tiene de 41 años a más, y un 5.6 % (1) es menor a 20 años. Los resultados antes descritos indican que la mayor proporción de trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas tienen edades mayores a 21 años.

Referente al sexo de los trabajadores el 50 % (9) es de sexo masculino y el otro 50 % (9) de sexo femenino.

Respecto al estado civil de los encuestados se puede apreciar que el 50 % (9) son solteros, el 27.8 % (5) casados y el 22.2 % (4) convivientes.

En cuanto la procedencia de los trabajadores el 38.8 % (7) procede de Chachapoyas, un porcentaje igual (38.8 %) procede de otras provincias de Amazonas y solamente el 22.2 % (4) procede de otras regiones del país.

De los datos obtenidos se puede indicar que una mayor proporción de los trabajadores encuestados tienen entre 21 a 25 años, son solteros y proceden de Amazonas, siendo igual la proporción de trabajadores de sexo masculino y femenino.

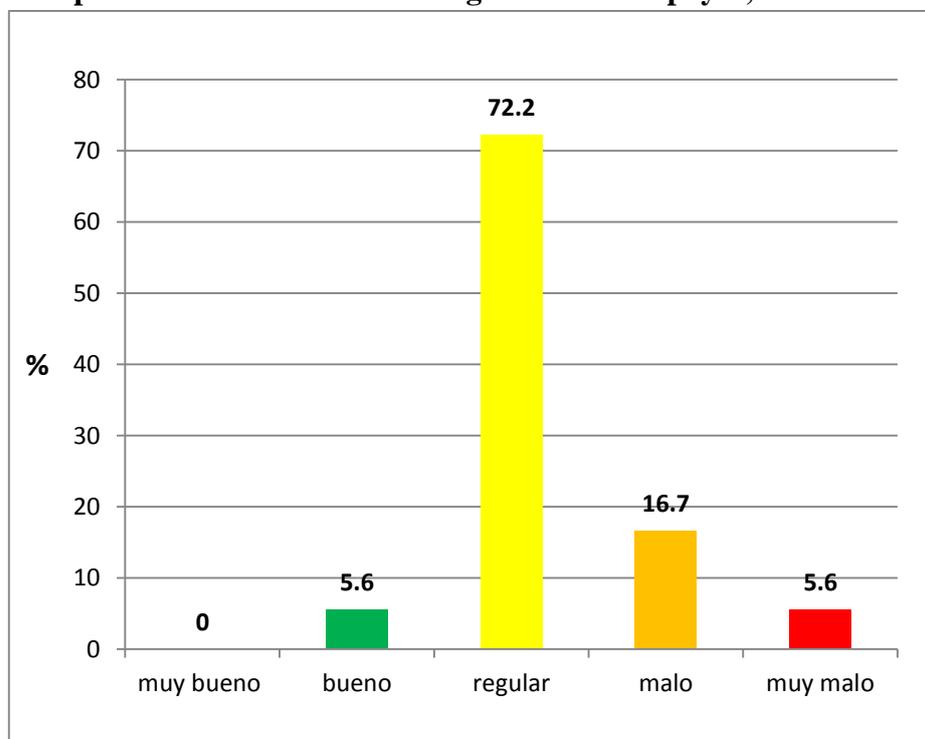
Tabla 1: Compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.

Clima organizacional	fi	%
Muy bueno	0	0
Bueno	1	5.6
Regular	13	72.2
Malo	3	16.7
Muy malo	1	5.6
Total	18	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de la Escala de clima laboral aplicada

Media: 139.4444 Desv. Estándar (D.E): 27.49 Varianza: 755.791

Figura 1: Compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.



Fuente: Tabla 1

Interpretación

En la tabla y gráfico 1 se observa que del 100 % (18) de los trabajadores encuestados, el 72.2 % (13) percibe un compromiso organizacional regular; sin embargo un 16.7 % (3) percibe un compromiso malo y un 5.6 % (1) un compromiso laboral muy malo. Solamente un 5.6 % (1) considera que el Compromiso laboral es bueno; ninguno (0 %) de los encuestados considera que el compromiso laboral es muy bueno en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

Los resultados de la presente tabla evidencian que la mayor proporción de trabajadores encuestados considera que el compromiso organizacional la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016 es de regular a malo.

Por otra parte, el promedio de puntuación para compromiso organizacional en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas fue de 139.4444 de 250 puntos totales (*Media: 139.4444; Desviación estándar: 27.49; Varianza: 755.791*), lo que indica que los trabajadores valoraron el compromiso organizacional de la empresa en estudio un poco más de la mitad del puntaje máximo considerado en el instrumento de medición.

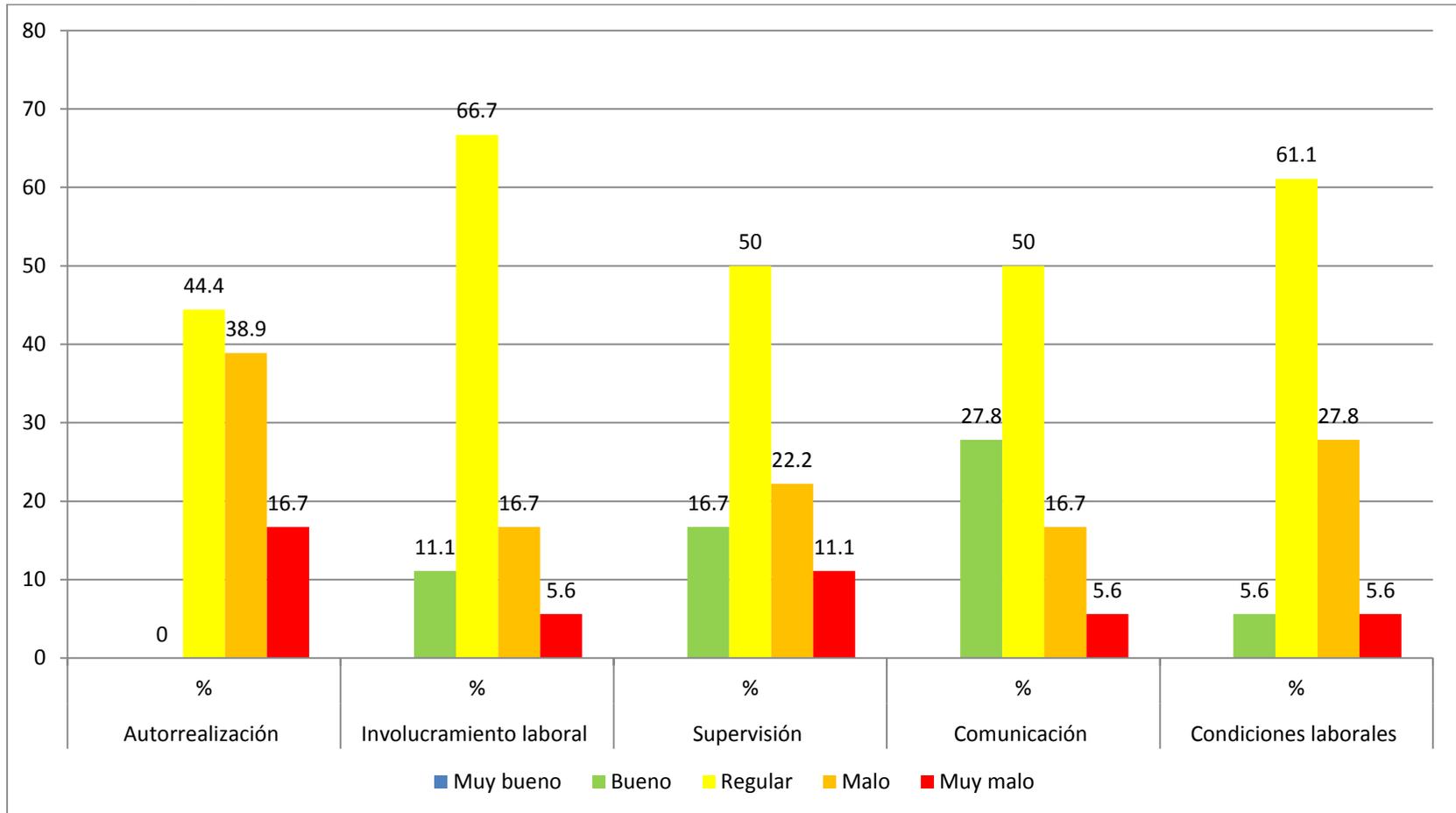
Tabla 2: Compromiso organizacional según dimensiones en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.

Clima laboral	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy bueno	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0.0
Bueno	0	0.0	2	11.1	3	16.7	5	27.8	1	5.6
Regular	8	44.4	12	66.7	9	50.0	9	50.0	11	61.1
Malo	7	38.9	3	16.7	4	22.2	3	16.7	5	27.8
Muy malo	3	16.7	1	5.6	2	11.1	1	5.6	1	5.6
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Fuente: elaboración propia a partir de la Escala de Clima laboral aplicada

Autorrealización: Media: 25.0556 Desv. Estándar (D.E): 5.77 Varianza: 33.350
Involucramiento laboral: Media: 28.9444 Desv. Estándar (D.E): 6.42 Varianza: 41.232
Supervisión: Media: 28.7778 Desv. Estándar (D.E): 6.70 Varianza: 45.007
Comunicación: Media: 29.5556 Desv. Estándar (D.E): 6.31 Varianza: 39.908
Condiciones laborales: Media: 27.5556 Desv. Estándar (D.E): 5.11 Varianza: 26.144

Figura 2: Compromiso organizacional según dimensiones en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.



Fuente: Tabla 2

Interpretación: En la tabla y gráfico 2 se observa el compromiso organizacional de la Empresa Móvil Tours según dimensiones, en tal sentido se puede apreciar lo siguiente: en cuanto a la *dimensión Autorrealización*, se puede apreciar que del 100 % (18) de los trabajadores encuestados, el 44.4 % (8) considera que la posibilidad de autorrealización es regular, asimismo un 38.9 % (7) considera que es mala y un 16.7 % (4) considera que es muy mala. Ninguno (0 %) de los encuestados considera que la posibilidad de autorrealización en la empresa es buena o muy buena.

Respecto a la *dimensión Involucramiento laboral*, se observa que del 100 % (18) de los trabajadores encuestados, el 66.7 % (12) percibe un involucramiento laboral regular, el 16.7 % (3) malo y el 5.6 % (1) muy malo. Solamente el 11.1 % (2) considera que el involucramiento laboral es bueno, y ninguno de los trabajadores percibe que sea muy bueno.

En cuanto a la *dimensión Supervisión*, el 50 % (9) percibe que la supervisión es regular, el 22.2 % (4) mala y el 11.1 % (2) muy mala. Solamente el 16.7 % (3) considera que la supervisión es buena; sin embargo ninguno de los encuestados considera que es muy buena.

Con referencia a la *dimensión Comunicación* se observa que el 50 % (9) percibe una comunicación regular en la empresa, el 16.7 % (3) comunicación mala y el 5.6 % (1) muy mala. Por otra parte el 27.8 % (5) considera que comunicación es buena; no habiendo trabajadores que consideren que la comunicación es muy buena.

Finalmente, respecto a la *dimensión Condiciones laborales* se observa que el 61.1 % (11) percibe regulares condiciones laborales, el 27.8 % (5) malas condiciones laborales y el 5.6 % (1) condiciones laborales muy malas. Por otra parte solo el 5.6 % (1) percibe condiciones laborales buenas; no habiendo trabajadores que consideren que la comunicación es muy buena en la empresa.

De los resultados de la presente tabla se desprende que la mayor proporción de trabajadores encuestados percibe la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son de regulares a malas en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

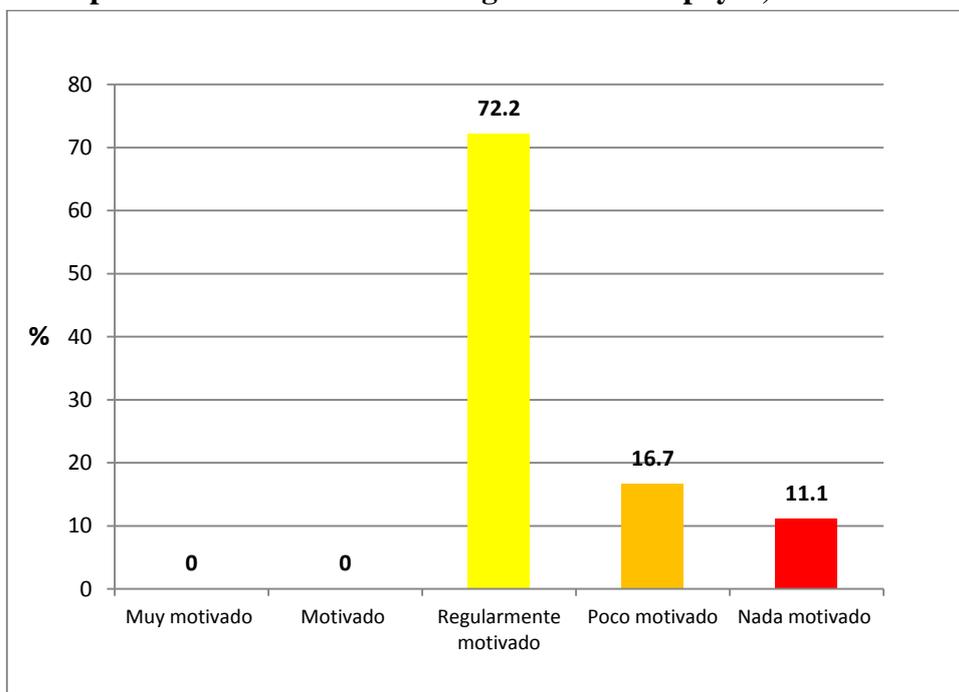
Tabla 3: Motivación en el trabajo en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.

Motivación en el trabajo	fi	%
Muy motivado	0	0.0
Motivado	0	0.0
Regularmente motivado	13	72.2
Poco motivado	3	16.7
Nada motivado	2	11.1
Total	18	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de la Escala de Motivación en el trabajo aplicada

Media: 79.3889 Desv. Estándar (D.E): 23.6348 Varianza: 558.605

Figura 3: Motivación en el trabajo en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.



Fuente: Tabla 3

En la tabla y gráfico 3 se observa que del 100 % (18) de los trabajadores encuestados, el 72.2 % (13) se encuentra regularmente motivado, el 16.7 % (3) poco motivado y el 11.1 % (2) nada motivado. Ninguno (0 %) de los encuestados se encuentra motivado y muy motivado en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

Los resultados de la presente tabla evidencian que la mayor proporción de trabajadores encuestados se encuentra regularmente motivado y poco motivado en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

Por otra parte, el promedio de puntuación para motivación en el trabajo en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas fue de 79.3889 de 133 puntos totales (*Media: 79.3889; Desviación estándar: 23.63; Varianza: 558.605*), lo que indica que los trabajadores valoraron su motivación laboral de la empresa en estudio un poco más de la mitad del puntaje máximo considerado en el instrumento de medición.

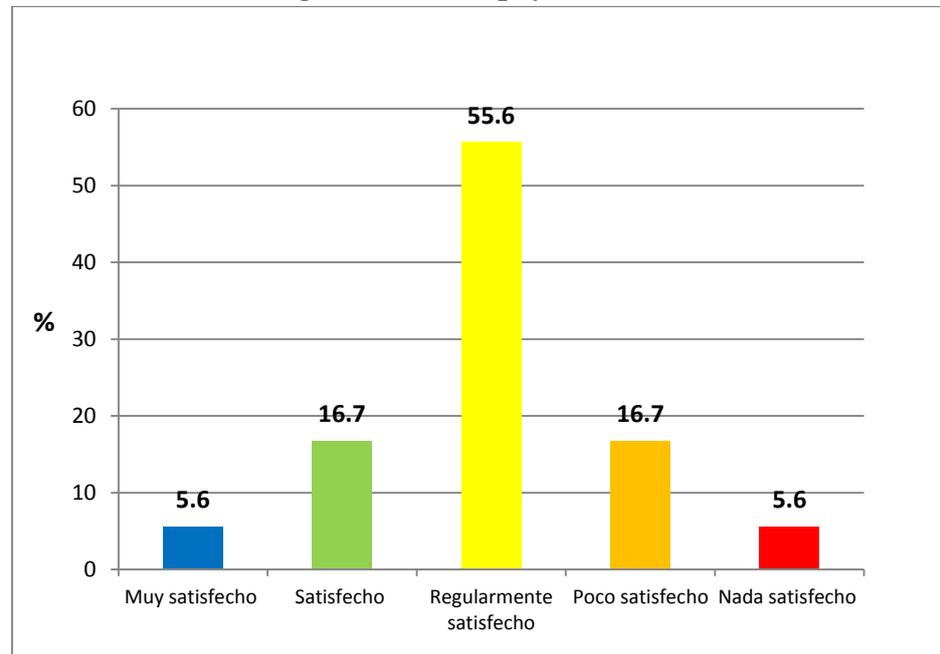
Tabla 4: Satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.

Satisfacción laboral	fi	%
Muy satisfecho	1	5.6
Satisfecho	3	16.7
Regularmente satisfecho	10	55.6
Poco satisfecho	3	16.7
Nada satisfecho	1	5.6
Total	18	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de la Escala de Satisfacción laboral aplicada

Media: 12.6667 Desv. Estándar (D.E): 3.27 Varianza: 10.706

Figura 4: Satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.



Fuente: Tabla 4

Interpretación

En la tabla y gráfico 4 se observa que del 100 % (18) de los trabajadores encuestados, el 55.6 % (10) se encuentra regularmente satisfecho, el 16.7 % (3) poco satisfecho y el 5.6 % (1) nada satisfecho. Solamente el 16.7 % (3) y el 5.6 % (1) se encuentra satisfecho y muy satisfecho respectivamente en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

Los resultados de la presente tabla evidencian que la mayor proporción de trabajadores encuestados se encuentra regularmente satisfecho y poco satisfecho en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

Por otra parte, el promedio de puntuación para la satisfacción laboral en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas fue de 12.6667 de 20 puntos totales (*Media: 12.6667; Desviación estándar: 3.27; Varianza: 10.706*), lo que indica que los trabajadores valoraron su satisfacción laboral un poco más de la mitad del puntaje máximo considerado en el instrumento de medición.

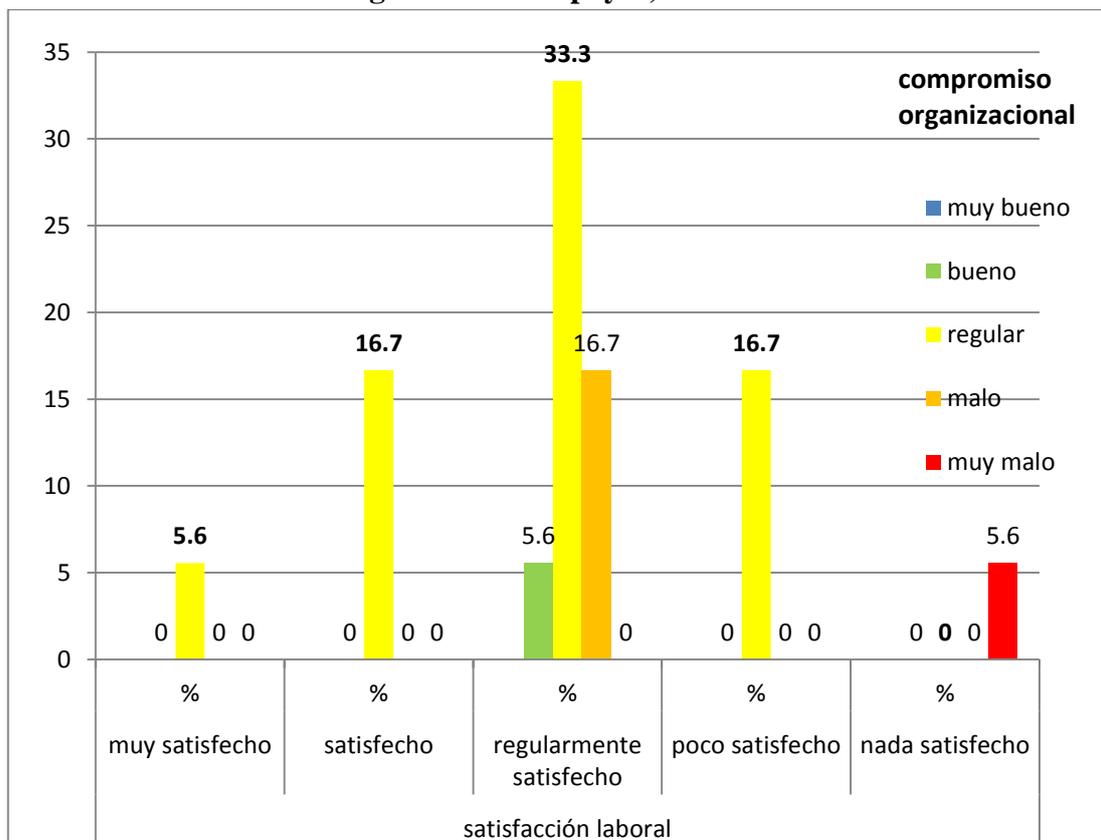
Tabla 5: Relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.

Clima laboral	Satisfacción laboral										Total	
	Muy Satisfecho		Regularmente Satisfecho		Poco Satisfecho		Nada Satisfecho					
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Muy bueno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bueno	0	0	0	0	1	5.6	0	0	0	0	1	5.6
Regular	1	5.6	3	16.7	6	33.3	3	16.7	0	0	13	72.2
Malo	0	0	0	0	3	16.7	0	0	0	0	3	16.7
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.6	1	5.6
Total	1	5.6	3	16.7	10	55.6	3	16.7	1	5.6	18	100

Fuente: elaboración propia a partir de los instrumentos aplicados en el estudio.

Chi cuadrado (X^2): 27.887 gl: 12 $p=0.039<0.05$ (significativo, existe relación entre las variables)
R de Pearson: 0.438 $p=0.009<0.05$ (significativo, existe relación entre las variables)
Rho de Spearman: 0.246 $p=0.03<0.05$ (significativo, existe relación entre las variables)

Figura 5: Relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.



Fuente: Tabla 5

En la tabla y gráfico 5 se observa la tabla de contingencia de la variable compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, en tal sentido se puede apreciar lo siguiente:

El 33.3 % (6) de los encuestados considera que el compromiso organizacional es regular y al mismo tiempo tienen una satisfacción laboral regular, asimismo un 16.7 % (3) está satisfecho y presenta un clima laboral regular. Por otra parte un 16.7 % (3) se encuentra poco satisfecho y tiene un clima laboral regular, un porcentaje similar (16.7 %) está regularmente satisfecho y percibe un clima laboral malo.

Con respecto a la relación de variables, las pruebas estadísticas aplicadas al estudio (X^2 : 27.887, gl: 12, $p=0.039<0.05$), (R de Pearson: 0.438, $p=0.009<0.05$), (Rho de Spearman: 0.246 $p=0.03<0.05$) indican que existe relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, entendiéndose que un mal compromiso organizacional estaría influyendo en poca satisfacción laboral del trabajador de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

Tabla 6: Relación entre Motivación en el Trabajo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.

Motivación en el trabajo	Satisfacción laboral										Total		
	Muy satisfecho		Satisfecho		Regular mente satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho				
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
Muy motivado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motivado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.6
Regularmente motivado	1	5.6	3	16.7	7	38.9	2	11.1	0	0	0	13	72.2
Poco motivado	0	0	0	0	2	11.1	1	5.6	0	0	0	3	16.7
Nada motivado	0	0	0	0	1	5.6	0	0	1	5.6	1	1	5.6
Total	1	5.6	3	16.7	10	55.6	3	16.7	1	5.6	1	18	100

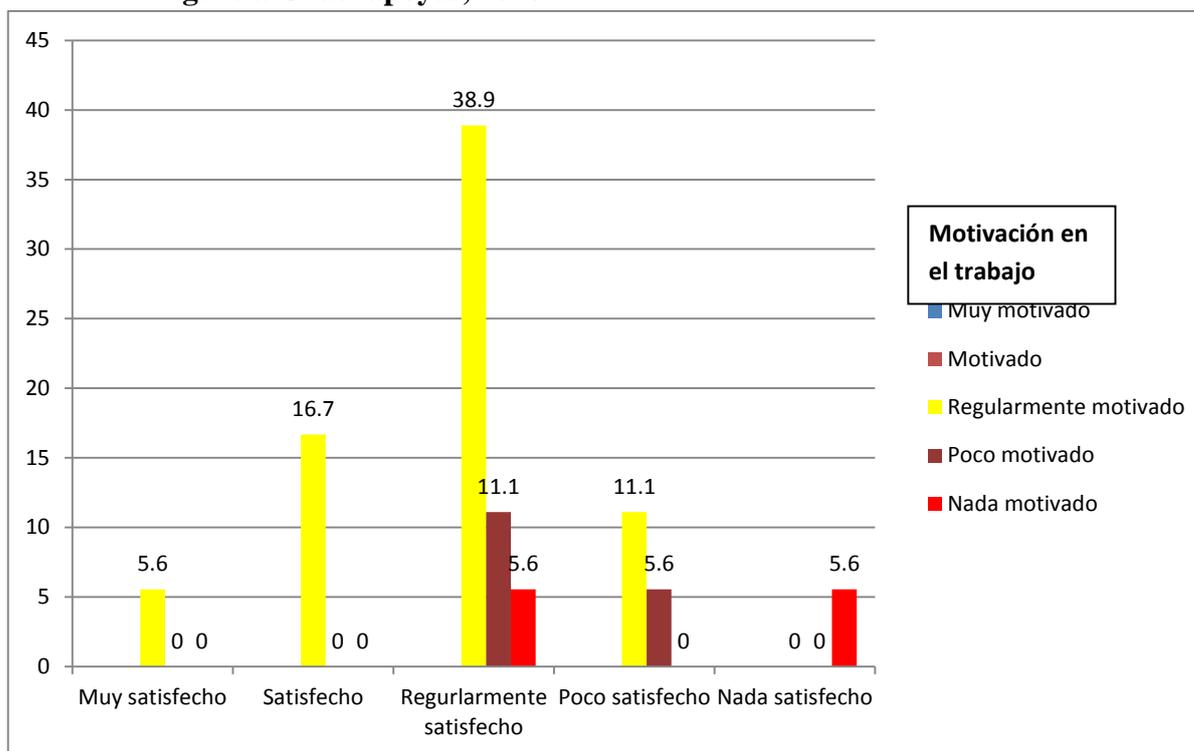
Fuente: elaboración propia a partir de los instrumentos aplicados en el estudio.

Chi cuadrado (X^2): 10.469 gl: 8 $p=0.234>0.05$ (no significativo, no existe relación entre las variables)

R de Pearson: 0.198 $p=0.052>0.05$ (no significativo, no existe relación entre las variables)

Rho de Spearman: 0.185 $p=0.092>0.05$ (no significativo, no existe relación entre las variables)

Figura 6: Relación entre Motivación en el Trabajo y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.



Fuente: Tabla 6

En la tabla y gráfico 6 se observa la tabla de contingencia de la variable motivación en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, en tal sentido se puede apreciar lo siguiente:

El 38.9 % (7) de los encuestados se encuentra regularmente motivado y al mismo tiempo regularmente satisfecho, asimismo un 16.7 % (3) está regularmente motivado y al mismo tiempo satisfecho. Por otra parte un 11.1 % (2) se encuentra poco motivado y regularmente satisfecho en el trabajo, un porcentaje similar (11.1 %) esta regularmente motivado y poco satisfecho.

Con respecto a la relación de variables, las pruebas estadísticas aplicadas al estudio (X^2 : 10.469, gl: 8, $p=0.234 > 0.05$), (R de Pearson: 0.198, $p=0.052 > 0.05$), (Rho de Spearman: 0.185 $p=0.09 > 0.05$) indican que no existe relación entre las variables motivación en el trabajo y satisfacción laboral, por lo tanto ambas variables son independientes entre sí; entendiéndose que la motivación en el trabajo no influye en la satisfacción laboral del trabajador de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

Tabla 7: Relación entre Compromiso Organizacional y Motivación en el Trabajo en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.

Clima laboral	Motivación en el trabajo										Total	
	Muy motivado		Motivado		Regularmente motivado		Poco motivado		Nada motivado			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy bueno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bueno	0	0	0	0	1	5.6	0	0	0	0	1	5.6
Regular	0	0	0	0	11	61.1	2	11.1	0	0	13	72.2
Malo	0	0	0	0	1	5.6	1	5.6	1	5.6	3	16.7
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5.6	1	5.6
Total	0	0.0	0	0.0	13	55.6	3	16.7	2	5.6	18	100

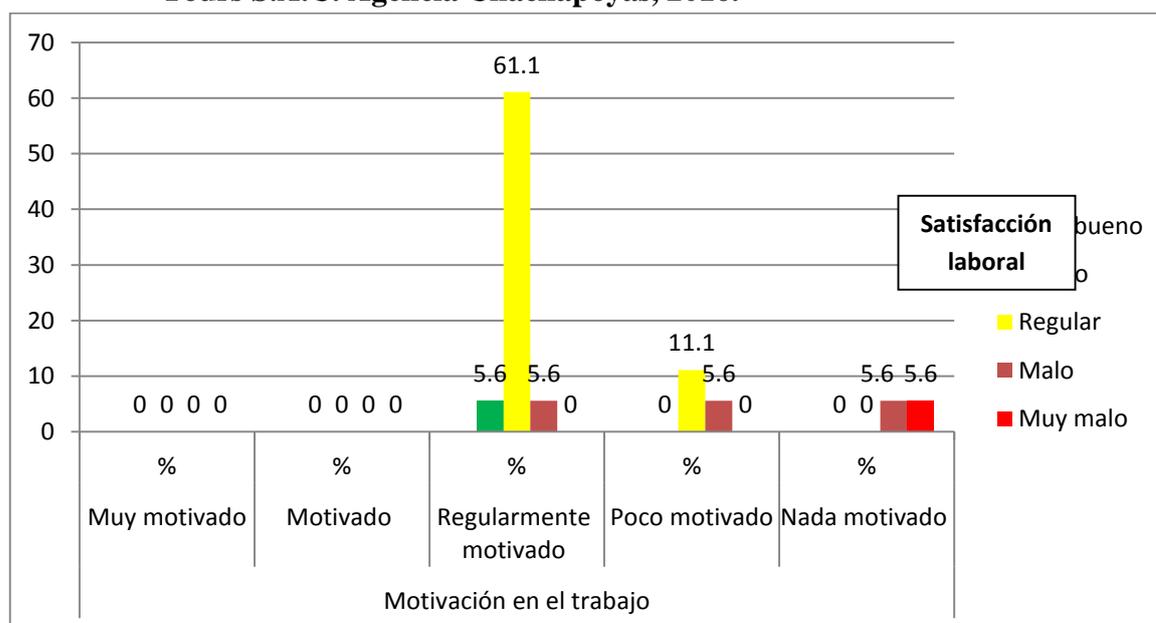
Fuente: elaboración propia a partir de los instrumentos aplicados en el estudio.

Chi cuadrado (X^2): 12.680 gl: 6 $p=0.049 < 0.05$ (significativo, existe relación entre las variables)

R de Pearson: 0.710 $p=0.001 < 0.05$ (significativo, existe relación entre las variables)

Rho de Spearman: 0.618 $p=0.006 < 0.05$ (significativo, existe relación entre las variables)

Figura 7: Relación entre Compromiso Organizacional y Motivación en el Trabajo en los trabajadores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, 2016.



Fuente: Tabla 7

En la tabla y gráfico 7 se observa la tabla de contingencia de la variable compromiso organizacional y su relación con la motivación en el trabajo en la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, en tal sentido se puede apreciar lo siguiente:

El 61.1 % (11) de los encuestados considera que el compromiso organizacional es regular y al mismo tiempo se encuentran regularmente motivados, asimismo un 11.1 % (2) percibe clima laboral regular y se encuentra poco motivado. Por otra parte un 5.6 % (1) percibe clima laboral malo y se encuentra poco motivado.

Con respecto a la relación de variables, las pruebas estadísticas aplicadas al estudio (X^2 : 12.680, gl: 6, $p=0.049<0.05$), (R de Pearson: 0.710, $p=0.001<0.05$), (Rho de Spearman: 0.618 $p=0.006<0.05$) indican que existe relación entre las variables compromiso organizacional y motivación en el trabajo, entendiéndose que un mal compromiso organizacional estaría influyendo en la poca motivación laboral del trabajador de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.

VI. DISCUSIÓN

La investigación se orienta en dos variables de investigación que son: el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Se debe entender que la primera variable forma parte de la teoría del comportamiento organizacional a la que Chiavenato define como el estudio de las personas y a los grupos que actúan en las organizaciones. Bajo esta premisa la investigación estudió el compromiso organizacional del recurso humano que labora en la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – Agencia Chachapoyas; como parte de la investigación se determinó la influencia que los trabajadores ejercen en esta organización guardando congruencia y similitud con la teoría de Chiavenato.

Con respecto a la variable satisfacción laboral, Ardoin lo teoriza como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. En la investigación se han aplicado técnicas como la encuesta que han permitido obtener información sobre las actitudes del trabajador con relación a su trabajo y sus percepciones del cómo debería ser; cumpliéndose con la teoría propuesta por Ardoin.

MARROQUÍN PÉREZ & PÉREZ GUTIÉRREZ, en la investigación denominado EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE BURGER KING, se plantean como objetivo describir la relación entre clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores de Burger King y así mismo identificar el nivel del clima organización en los trabajadores de la empresa. A estos objetivos de la investigación con la presente tesis se puede discutir que existe relación considerando que el objetivo principal es determinar la influencia del compromiso organización en la satisfacción laboral y uno de los objetivos específicos está relacionado con la determinación del nivel del clima organizacional. También se puede discutir los métodos utilizados para la investigación; MARROQUÍN PÉREZ & PÉREZ GUTIÉRREZ, utilizan el método cuantitativo para evaluar los procesos y actividades en su área de estudio, la presente investigación utilizó los métodos deductivo inductivo por que se partió de la elaboración de la base teorica para constrar el comportamiento organizacional con al realidad; también fue utilizado el método cuantitativo en el procesamiento, presentación y análisis de datos que han permitido

identificar la relación entre las dos variables compromiso organizacional y satisfacción laboral y cada uno de los niveles propuestos en los objetivos específicos.

HINOJOSA el 2010 en su tesis CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESORES DEL COLEGIO SAGRADOS CORAZONES PADRES FRANCESES, evalúa y describe el clima organizacional. Esta investigación guarda relación con la presente teniendo como incongruencia solamente el ámbito donde se aplica, ya que el primero se da en una Institución Educativa y la segunda en una empresa de transportes Interprovincial, ambas ofertan servicios. Hinojosa establece como objetivo evaluar y describir el compromiso organizacional que existe en el colegio Sagrado Corazón para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el colegio; tanto que el objetivo de la presente tesis es determinar la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours Chachapoyas, ambas investigaciones parten de un diagnóstico que les a permitido describir sus variables dentro de un contexto problemático y esto coincide con los objetivos de las investigaciones; considerando que la tesis de la empresa Móvil Tours plantea como uno de sus objetivos específicos determinar el nivel de compromiso organizacional, se debe tener en cuenta que estas forman parte de una relación vinculada al comportamiento de los trabajadores en un contexto con características que promueven estas actitudes. Dentro de los objetivos específicos ambas investigaciones se proponen determinar el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores, teniendo en cuenta que esta repercute en la calidad de servicio que brindan estas empresas en el sector que pertenecen.

A nivel nacional PELAES LEÓN en su tesis denominado RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS, concluye que existe una influencia directa entre clima laboral y la satisfacción del cliente y viceversa. En la presente tesis la prueba estadística aplicada al estudio arroja como resultado la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral entendiéndose que un mal compromiso organizacional estaría influyendo en poca satisfacción laboral de la empresa móvil tours. Ambas hipótesis han sido contrastadas favorablemente comprobándose que las relaciones interpersonales, estilo de dirección el sentido de pertenencia, de retribución, la

estabilidad, la claridad y coherencia en la dirección se relacionan significativamente, tanto con el cliente como es el caso de PELAES LEÓN, como con los trabajadores para la presente tesis.

Las investigaciones de Marroquín Pérez, Hinojoza y Peláez, discutidas con la presente tesis, se vinculan a esta investigación en el enfoque teórico de clima organizacional que son el conjunto de características que condicionan a una organización y que influyen en su producción sea de bienes o servicios. Las investigaciones también se vinculan bajo el enfoque de satisfacción laboral que es un estado producto del compromiso organizacional y que va repercutir en la satisfacción de los clientes de las empresas objeto de estudio.

En la investigación se propuso como objetivo específico determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores en la empresa Móvil Tours, esto queda determinado en la tabla 1 de resultados, donde el 88% de los encuestados se encuentra en los niveles regular a malo evidenciando que existe un déficit en esta variable. En relación al objetivo específico que determina el nivel de satisfacción laboral en la tabla 4 se determinó que los trabajadores están regularmente satisfechos en un 55% y poco satisfecho en 3% concluyéndose que el nivel de satisfacción es regular. Bajo estos resultados del análisis de la influencia del compromiso organizacional en la satisfacción laboral se puede concluir que existe una relación directa y que repercute guardando relación con la hipótesis que sostiene de que la influencia es negativa en la satisfacción laboral.

La investigación se enmarca dentro de las líneas de la investigación denominada promoción y desarrollo de empresas competitivas, por las características propias el ámbito de estudio y las variables a investigar que son el compromiso organizacional y la influencia en la satisfacción laboral, que repercuten directamente en la competitividad y éxito de la empresa; en tal sentido se considera a esta línea de investigación acorde con el trabajo realizado.

En el área de estudio se han podido identificar otra serie de problemas que pueden ser materia de investigaciones futuras como la atención al cliente, fortalecimiento de capacidades, mejora de la rentabilidad de la empresa y estrategias de marketing a las

cuales se les podría aplicar como hipótesis posibles de investigación que para mejorar lo identificado es necesario establecer lineamientos planificados orientados a la mitigación de los problemas enunciados.

Para la presente tesis el problema principal radicó en la identificación del instrumento estadístico adecuado que permita medir la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, lográndose solucionar esto a través del programa software SPSS versión 23 Microsoft Word y la hoja de cálculo Excel; para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica de la Ji – cuadrado con nivel de satisfacción de $\alpha = 0.05$ (95% de confiabilidad y 5% de margen de error). La presentación de los resultados se realizó en tablas simples, tablas de contingencia y figura de barras.

VII. CONCLUSIONES

- Se ha determinado que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas es de regular a malo; los colaboradores perciben un ambiente laboral deficiente, reflejado en factores como: rendimiento, productividad y satisfacción.
- Se determinó que el nivel de satisfacción laboral que de los colaboradores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas es de poco satisfecho a regularmente satisfecho; existiendo un déficit que repercute en el cumplimiento de las funciones del personal y que se refleja en el servicio que se ofrece.
- Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral; identificándose un déficit que trae como consecuencias un regular y deficiente compromiso organizacional que repercute en la prestación del servicio de los colaboradores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas.
- La prueba estadística aplicada al estudio arroja como resultado la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral entendiéndose que un mal compromiso organizacional estaría influyendo en poca satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Móvil Tours S.A.C. Agencia Chachapoyas, llegándose a contrastar favorablemente la hipótesis.

VIII. RECOMENDACIONES

- Impartir cursos de capacitación a los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas, en diferentes áreas entre ellos: relaciones interpersonales en la organización, trabajo en equipo, motivación en el desempeño de sus labores e identificación con la filosofía de la empresa.
- Desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas en los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas
- Efectuar reajustes remunerativos razonables para los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas.
- Otorgar capacitación e incentivos a colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas más destacados.
- Se debe realizar una mejora en los sistemas de promoción y líneas de carrera entre los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas, estableciendo nuevas políticas al nivel de promoverlos para ocupar posibles vacantes en las que puedan desempeñarse.
- Establecer un sistema de trabajo más participativo entre los colaboradores de la empresa de transportes Móvil Tours S.A.C. – agencia Chachapoyas de esa manera poder escuchar las dudas, aportes y recomendaciones de los trabajadores en aras de mejorar la comunicación en la empresa.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

BAÑOS MONROY, V. (2011). *COMPETENCIAS ESENCIALES, CLIMA ORGANIZACIONAL E INNOVACIÓN COMO FACTORES DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL: PROPUESTA Y APLICACIÓN DE UN MODELO PARA LA DETECCIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR CALZADO EN MÉXICO*. MADRID.

CHIAVENATO, I. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL LA DINÁMICA DEL ÉXITO EN LAS ORGANIZACIONES*. MÉXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

HINOJOSA T., C. (2010). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESORES DEL COLEGIO SAGRADOS CORAZONES PADRES FRANCESES*. CHILE.

MARROQUÍN PÉREZ, S. A., & PÉREZ GUTIÉRREZ, L. (2011). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL*. GUATEMALA.

PELAES LEÓN, O. (2010). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS*. LIMA.

RIVERA CARDOZO, P. L., & PÉREZ TENAZOA, N. O. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013*. IQUITOS.

VARGAS PARDO, L. M. (2015). *INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA I.E. "SARA ANTONIETA BULLÓN" - LAMBAYEQUE*. CHICLAYO.

X. ANEXOS

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL – Adaptado de (Palma, 1999)

Instrucciones:

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

Tome en consideración la siguiente gradiente: Nunca; Poco; Regular; Mucho; Siempre.

	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					

	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe una buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					

41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconoce los logros en el trabajo.					
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la Organización.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

Instrucciones: A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los motivos por los que usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de los 19 enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que usted se encuentra realizando su trabajo. Marque con una equis (X) la letra de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. No existen respuestas correctas ni incorrectas. Las opciones de respuesta son las siguientes:

- A:** Totalmente de Acuerdo
- B:** De Acuerdo
- C:** Levemente de Acuerdo
- D:** Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- E:** Levemente en Desacuerdo
- F:** En Desacuerdo
- G:** Totalmente en Desacuerdo

	Totalmente en	En	Levemente en	Ni de Acuerdo	Levemente de	De Acuerdo	Totalmente de
	Acuerdo	Desacuerdo	Desacuerdo	ni en	Acuerdo	Desacuerdo	Acuerdo
¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL?							
1. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
2. Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
3. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.							
4. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.							
5. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
6. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo							
7. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
8. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
9. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.							

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Levemente en Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Levemente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO?							
10. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
11. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
12. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							
13. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido							
14. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo							
15. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo							
16. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí							
17. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							
18. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
19. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (Alarco, 2010)

Instrucciones:

A continuación, encontrará 4 enunciados relacionados a su trabajo. Indique por favor en qué medida está de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

Tomar en consideración la siguiente escala:

- A.** Totalmente en Desacuerdo
- B.** En Desacuerdo
- C.** En parte de Acuerdo, en parte en Desacuerdo
- D.** De acuerdo
- E.** Totalmente de Acuerdo

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	En parte de Acuerdo, en parte en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
1. No estoy contento con mi trabajo.					
2. Con frecuencia me aburro en mi trabajo.					
3. La mayoría de los días estoy entusiasmado con mi trabajo.					
4. Disfruto de mi trabajo.					