

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
EMPRESA AGUAS DE TUMBES S.A - ATUSA, 2016

PRESENTADO POR:

Br. JUAN CARLOS GONZALES LOPEZ

Br. CLAUDIA LOURDES GARCÍA VELÁSQUEZ

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TUMBES, PERU

2017

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
EMPRESA AGUAS DE TUMBES S.A - ATUSA, 2016**

PRESENTADO POR:

Br. JUAN CARLOS GONZALES LOPEZ

Br. CLAUDIA LOURDES GARCÍA VELÁSQUEZ

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

TUMBES, PERU

2017

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA
EMPRESA AGUAS DE TUMBES S.A - ATUSA, 2016**

TESIS

**PRESENTADO A LA
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Br. JUAN CARLOS GONZALES LOPEZ

Autor

Br. CLAUDIA LOURDES GARCÍA VELÁSQUEZ

Autora

MG. GASPAR CHÁVEZ DIOSES

Asesor

TUMBES - PERÚ

2017

JURADO CALIFICADOR

Dr. AUGUSTO BENAVIDES MEDINA

PRESIDENTE

Mg. CLAUDIO OLAYA OLAYA

SECRETARIO

Lic. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO

VOCAL

DEDICATORIA

=====

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi hijo Juan Carlos, por ser la inspiración para llegar a cada uno de mis triunfos.

A mis padres, familiares y amigos, por su colaboración efectiva y apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria,

=====

AGRADECIMIENTO

=====

A Dios, todopoderoso por haberme dado la sabiduría, su eterna misericordia y amor permitiéndome lograr éxito en un camino lleno de positivismo y de servicio.

=====

Br. JUAN CARLOS GONZALES LOPEZ

DEDICATORIA

=====

A mis padres Héctor y Minnie, por su gran esfuerzo, apoyo diario, y porque en todo momento supieron impartirme sabias enseñanzas en principios y valores para formarme en una persona de bien, íntegra y honesta.

A mi compañero de Tesis Juan Carlos, por su constante apoyo y paciencia en el desarrollo de esta meta.

A mi amigo Felipe, por ser la inspiración y a quien admiro por su gran experiencia profesional y personal.

=====

AGRADECIMIENTO

=====

A Dios, quien me guio por el buen camino, dándome las fuerzas para seguir adelante ante las dificultades y obstáculos que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la fe en no desfallecer en el intento.

=====

Br. CLAUDIA LOURDES GARCÍA VELÁSQUEZ

CONTENIDO

DEDICATORIA	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Situación problemática.....	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Justificación e importancia.....	15
1.4. Hipótesis	16
1.4.1. Hipotesis general	146
1.4.2. Hipotesis específicos	146
1.5. Objetivos.....	17
1.5.1. Objetivo general.....	147
1.5.2. Objetivos específicos	147
2. MARCO TEORICO	128
2.1. Revisión de literatura	18
2.1.1. Clima organizacional.....	148
2.1.2. Satisfacción laboral.....	22
2.1.3. Reseña historica	31
2.2. Antecedentes de la investigación	333
2.3. Definición de términos básicos	411
3. DISEÑO METODOLÓGICO	44
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	44
3.1.1. Tipo de investigación	44
3.1.2. Diseño de investigación	44
3.2. Población, muestra y muestreo.....	45
3.2.1. Población	45
3.2.2. Muestra y muestreo	45
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.3.1. Metodoss de investigación.....	47

3.3.2. Técnicas de recolección de datos.....	47
3.2.3. Instrumentos	48
3.4. Plan de procesamiento y análisis de información	48
3.4.1. Recolección de datos.....	48
3.4.2. Procesamiento y Analisis de información	49
4. RESULTADOS	51
4.1. Resultados.....	51
4.2. Prueba de Hipótesis.....	58
5. DISCUSIÓN	644
6. CONCLUSIONES	700
7. RECOMENDACIONES	722
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	733
ANEXOS	766
Autorización para ejecución de proyecto de tesis	777
Cuestionario	788
Ficha Técnica del Instrumento	811
Datos e Información Estadística.....	833
Organigrama de la empresa.....	836

RESUMEN

El clima es muy importante para el desarrollo de una organización, en su evaluación y en su adaptación al medio exterior. Un clima rígido, una estructura mal definida y no evolutiva harán que la empresa sea postergada por sus trabajadores, clientes, competidores y público en general. El clima no lo hace la organización, lo hacen y lo distinguen los hombres que la conforman. Se revela la autoestima y la personalidad mediante el comportamiento de los trabajadores, respecto de su propia entidad, y de su filosofía de vida. El estudio se realizó durante el año 2016 de diseño no experimental. Correlacional, los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta a 60 de los 143 trabajadores de la empresa ATUSA. Los resultados nos indican que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los indicadores de la estructura organizacional, responsabilidades, comunicación, relaciones, apoyo y cooperación y la toma de decisiones guardan una alta relación positiva con la variable en estudio. El estudio concluye que existe relación alta positiva entre las variables en estudio, clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ATUSA.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, estructura organizacional, responsabilidad, comunicación, toma de decisiones.

ABSTRACT

The working environment is very important for the development of an organization, its evaluation and its adaptation to the external environment. A rigid climate, an ill-defined and non-evolutionary structure will make the company postponed by its workers, customers, competitors and the public in general. The work environment does not do the organization, they do and distinguish the men that comprise it. Self-esteem and personality are revealed through the behavior of the workers, regarding their own entity, and their philosophy of life. The study was conducted during the year 2016 of non-experimental design. Correlational, the data were obtained by the application of a survey to 60 of the 143 workers of the company ATUSA. The results indicate that there is a significant relationship between organizational climate and job satisfaction, organizational structure, responsibilities, communication, relationships, support and cooperation indicators and decision making have a high positive relation with the variable under study. The study concludes that there is a high positive relationship between the variables in study, organizational climate and job satisfaction of the ATUSA company workers.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, organizational structure, responsibility, communication, decision making.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

El clima es muy importante para el desarrollo de una organización, en su evaluación y en su adaptación al medio exterior. Un clima rígido, una estructura mal definida y no evolutiva harán que la empresa sea postergada por sus trabajadores, clientes, competidores y público en general. El clima no lo hace la organización, lo hacen y lo distinguen los hombres que la conforman. Se revela la autoestima y la personalidad mediante el comportamiento de los trabajadores, respecto de su propia entidad, y de su filosofía de vida. Los derechos laborales deben respetarse y se entienden por ello, no solo los derechos de los trabajadores sino también los derechos de la organización en el marco de la visión institucional y las políticas de acción para el desarrollo de la empresa - país.

Es importante vitalizar y activar la funcionalidad del nexo gerente – empleado, pues existe una falta de contacto y reciprocidad que contribuye a transformar la distancia social en un abismo infranqueable. Aun en estos tiempos, los ejecutivos son considerados como seres de otras galaxias, sin emociones, sin sentimientos, es decir, seres carentes de todo rasgo humano, trabajadores que se sienten menospreciados. Son tiempos de abrir ventanas, facilitar acercamientos, dialogar sin fronteras, acortar distancias físicas, mentales y espirituales que permitan ir más allá de los trabajos en equipo, para adoptar, implantar e implementar el nuevo paradigma de los equipos auto dirigido (Pintado, 2014).

La empresa Aguas de Tumbes S.A (ATUSA), como empresa dedicada a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, su voluntad es mejorar la calidad de vida de la sociedad.

La dirección de Aguas de Tumbes S.A. (ATUSA), compromete la unión total de los esfuerzos de sus trabajadores y el empleo de adecuados recursos materiales y financieros para el logro de crecientes niveles de eficacia en los procesos. Asume el compromiso de lograr que los servicios brindados sean

reconocidos por los clientes, como consecuencia de un diligente y cotidiano esfuerzo para satisfacer sus exigencias, tomando las acciones preventivas y correctivas orientadas a la satisfacción de nuestros clientes.

En su ambiente se evidencia que la supervisión es de carácter general, no se aprecia ese contacto humano que genere confianza, que permita intercambiar ideas relacionadas a despejar ciertas inquietudes laborales, que eviten conflictos posteriores por falta de entendimiento y escucha en el momento oportuno; tratándose de una empresa de servicio, la comunicación debe ser fluida por todos los canales de la estructura orgánica diseñada para el cumplimiento de sus fines y objetivos institucionales. Puesto que todo el trabajo que realiza los trabajadores se desprende de sus objetivos y el cumplimiento de todas las funciones y tareas con su respectiva evaluación, tendrá como propósito la eficacia organizacional.

Actualmente los trabajadores perciben una compensación económica que no cumple con sus expectativas, debido a la política y normatividad del régimen privado, sin embargo, dada su estabilidad laboral relativa hace que se sientan seguros, responsables y comprometidos en su empleo debido al servicio que se presta a la comunidad tumbesina. Por esta razón están conscientes que la salud del pueblo está en la calidad del trabajo que desempeñan.

El trabajo asignado a cada trabajador es muy conocido por los procedimientos y métodos de trabajo en la producción y comercialización del agua bebible para las personas, su trabajo a nivel de operarios no es muy desafiante, siendo lo contrario para los directivos que piensan en mejorar la calidad del servicio con mayor inversión. Los niveles de relaciones laborales y cooperación entre los trabajadores son poco favorables que ha ido creando un ambiente de trabajo de poca confianza. Lo descrito conlleva a que el trabajador tenga una actitud desfavorable en su puesto de trabajo y su respuesta puede conducir a un detrimento de la productividad empresarial.

1.2. Formulación del problema

Frente a este escenario se plantea la siguiente interrogante.

1.2.1. Problema general

¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera la estructura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016?
2. ¿De qué manera la responsabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agua de Tumbes S.A., en el 2016?
3. ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agua de Tumbes S.A., en el 2016?
4. ¿De qué manera las relaciones, apoyo y colaboración se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agua de Tumbes S.A., en el 2016?
5. ¿De qué manera la toma de decisiones se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agua de Tumbes S.A., en el 2016?

1.3. Justificación e importancia

La investigación es importante para los directivos, trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes (ATUSA), en el 2016, y los usuarios del servicio de la comunidad tumbesina, tiene como fin fundamental, el de orientar sus políticas de dirección estratégica, permitiendo tomar decisiones efectivas en la administración de la empresa y repercutirá mejorar la interrelación de trabajadores a trabajadores, directivos a directivos, trabajadores a directivos y viceversa, su nuevo comportamiento laboral hará que empleen de modo más eficiente los equipos, máquinas y materiales asignados a cada puesto de trabajo; todo este propósito contribuirá a incrementar la productividad empresarial, resultado que beneficiará a cada uno de los hogares por el buen servicio brindado de la empresa en estudio.

A nivel temporal, la Investigación se realiza porque existe la necesidad de brindar posibles soluciones al ambiente laboral de la empresa Aguas de Tumbes S.A. (ATUSA), 2016, de manera tal sus dimensiones o categorías de análisis permitan que los trabajadores tengan una actitud favorable en determinado momento. Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearán en la investigación han sido validados por investigadores y han demostrado su validez y confiabilidad en otras investigaciones.

Esta investigación permitirá sistematizar el conocimiento e incorporarlo a la doctrina de la ciencia administrativa. Así mismo este pretende demostrar la relación que existe entre la variable clima y satisfacción laboral; es decir la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en la empresa Agua de Tumbes S.A. (ATUSA), 2016. Al determinar su relación entre dichas variables este nuevo conocimiento se acumulará al campo de la dirección estratégica, contribuyendo a la toma decisiones gerenciales efectivas.

La empresa Aguas de Tumbes S.A, es una empresa que presta servicio de agua y alcantarillado para mejorar la calidad de vida del poblador tumbesino. Este estudio permitirá crear las condiciones de un clima laboral favorable que influya en la satisfacción laboral del trabajador y este pueda mejorar su desempeño en su puesto de trabajo que redundará en un efectivo servicio y

atención a la comunidad. El presente estudio pretende mejorar las relaciones de compañerismo, identificación y condiciones laborales que se orientará al buen uso de los recursos que disponen los colaboradores, situación que permitirá lograr mejores resultados de manera individual y corporativa, contribuyendo a la eficacia organizacional generada por su mejora en la productividad.

Toda organización tiene sus características propias por su giro de negocio, su gente y el escenario en la que se desenvuelve; su proceso dinámico como ente empresarial la ubica en situaciones que dificulta el logro de sus objetivos institucionales; causa que nos lleva a estudio de su clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Agua de Tumbes S. A. (ATUSA), 2016.

1.4. Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

1.4.2 Hipótesis Específicas

1. La estructura organizacional se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016.
2. La responsabilidad se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.
3. La comunicación se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.
4. Las relaciones, apoyo y cooperación se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

5. La toma de decisiones se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

“Determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes (ATUSA), en el 2016”.

1.5.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos planteados fueron:

1. Identificar de qué manera la estructura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.
2. Determinar de qué manera la responsabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.
3. Encontrar de qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes (ATUSA), en el 2016.
4. Determinar de qué manera las relaciones, el apoyo y la colaboración se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes (ATUSA), en el 2016.
5. Identificar de qué manera la toma de decisiones se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de literatura

2.1.1. Clima organizacional

Forehand & Gilmer, (1965), definió el clima organizacional como el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características.

Stephen, R. (1999) citado por Asmat, E. (2003), "Clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en el comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entiende el ambiente donde se desenvuelve todo el personal".

Tagiuri, R. (2001), citado por (Palma, 2004), "Clima organizacional es el fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización. (Productividad, satisfacción, rotación, etc.)".

Palma, (2004), "El Clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea".

Schneider y Reichers, (2001), El clima es una propiedad de la persona y una variable del sistema que permite integrar el sujeto, el grupo y la organización. El significado que otorga el individuo a la situación está

condicionado por el nivel de interacciones que conllevarán la comparación social y al posterior consenso”.

Mayor Ravines, (2009), El clima organizacional está definido como el conjunto de características laborales y facilidades que se le otorgan a los servidores públicos y funcionarios para el desempeño de las funciones y atribuciones que describen a una organización, que la distinguen de otras, que son duraderas a lo largo del tiempo y que influyen sobre el comportamiento de las personas que laboran en las entidades públicas y se identifican como dimensiones del clima organizacional el tamaño de la organización, su estructura, los procesos y la complejidad de los procesos, la motivación, la comunicación, el liderazgo, la ética y la conducta individual.

Litwin & Stringer, (1968), Manifiestan que postulan a la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa, relacionándose con las propiedades de la organización, tales como:

a) Estructura

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado.

b) Responsabilidad

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble supervisión en el trabajo.

c) Recompensa

Percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

d) Desafío

Sentimiento que tienen los miembros de la organización a cerca de los desafíos que impone su trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

e) Relaciones

Percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.

f) Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

g) Estándares

Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

h) Conflictos

Sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto compañeros como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

i) Identidad

Sentimiento de pertenencia a la organización y que representa un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.1.1.1. Teoría del clima laboral

Likert, citado por Palma, (2005), refiere en su teoría de clima laboral que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

a) Variables Causales

Se definen como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

b) Variables intermedias

Estas variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia ya que constituyen los procesos organizacionales de la institución como tal.

c) Variables finales

Estas variables surgen como derivación del efecto de las variables causales y las intermedias, referidas anteriormente. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

2.1.2. Satisfacción laboral

Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins & Coulter, Administración, 2010).

La satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece”. Se puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer.

(Fleishman, 1976). Cada trabajador tiene percepciones distintas sobre su ambiente de trabajo y de las acciones positivas que acomete la organización a la que pertenece a favor de su bienestar, que constituyen sensaciones que determinan su actuar, éstas, además, se pueden transmitir a otras personas del ambiente externo que le rodea, influyendo indirectamente de manera negativa o positiva. Por tanto: Medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuánto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita (Hernández, Y. 2009). De una manera más amplia, la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. La comprensión de estas necesidades del empleado puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente éstas se encuentran detrás de ellas. Probablemente la teoría más conocida sobre las necesidades humanas fue la ofrecida por (Maslow, 1954), quien postuló que la gente tiene cinco necesidades predominantes, en una jerarquía progresiva: necesidades

fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de pertenencia y amor, necesidad de estima y necesidad de autorrealización.

(Dicarpio, 1986). Teorías de la satisfacción laboral. Una teoría sobre la satisfacción en el trabajo que ha captado mucha atención es la del modelo propuesto por Herzberg y colaboradores en que su afirmación de que el trabajo puede ser motivador en sí mismo constituye un importante hallazgo en la ciencia del comportamiento.

Herzberg (citado por Morillo, 2006), desarrolló una teoría sobre la satisfacción en el trabajo, la cual comprende dos factores: motivación-higiene. Esta fue el resultado del análisis de un estudio inicial de Herzberg y sus colegas, realizado en el servicio de Psicología Clínica de Pittsburg. Él y sus colaboradores llegaron a la conclusión que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y que se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

(Hodgetts y Altman, 1997). En este contexto, de lo antes señalado por Herzberg, el estudio generó siete factores como elementos principales en la satisfacción en el trabajo como ser: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, progreso, éxito y trabajo desafiante. En consecuencia, cuando uno de estos factores estaba presente, los trabajadores estaban satisfechos; no obstante, cuando estaban ausentes, los trabajadores no se encontraban descontentos, en esas circunstancias sus sentimientos eran

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

Los principales determinantes de insatisfacción eran agentes extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Estos no son una parte intrínseca de un empleo, pero se relacionan con las condiciones bajo las que se ejecuta el trabajo. Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el progreso. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensante (Robbins & Coulter , Administración, 2010).

2.1.2.1. Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo

a) Teoría de higiene-motivacional

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). Teoría del Ajuste en el trabajo. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba

al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en el mismo y reciba los reconocimientos esperados.

b) Teoría de la discrepancia

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

c) Teoría de la satisfacción por facetas

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

d) Teoría de los eventos situacionales

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

2.1.2.2. Variables que inciden en la satisfacción laboral

Pérez y Fidalgo, (2007) En este mismo orden, se describirán seguidamente algunos aspectos que se relacionan con la satisfacción laboral:

a) Satisfacción y el empleo actual

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características Teoría bifactorial de Herzberg hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados sentirá placer y satisfacción (Aldag y Brief, 1999).

b) Satisfacción y salario

Cuando el salario es justo en base a las demandas del trabajo, el nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todos buscan el dinero. Éste, es una razón importante para el trabajo, porque constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades. Con él, se puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material

como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados (Aldag y Brief, 1999). Sin embargo, la importancia del dinero no debe ser sobre estimada. En una encuesta efectuada con una muestra de población adulta en los Estados Unidos, se preguntó a los sujetos: “¿Si obtuviera bastante dinero para vivir tan cómodamente como usted quisiera por el resto de su vida, continuaría trabajando o dejaría de hacerlo?”. Más del 63% de los entrevistados contestó que continuaría trabajando (Aldag y Brief, 1999). La clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia (Robbins & Coulter, 2010).

c) Satisfacción y oportunidades de ascenso

De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos (White y Cols, 1999).

d) Satisfacción y supervisión

Es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y, eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos. (Robbins & Coulter, 1999).

e) Satisfacción y compañerismo laboral

La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. La relación laboral es uno de los elementos importantes para la motivación que prevalece en cualquier ambiente de trabajo, es un factor destacado que siempre se encuentra presente, para lograr un desarrollo total de las actividades (Hernández, 2010). No es de sorprender, por lo tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo.

(Alderfer, 1967) En estudios realizados en los Estados Unidos por Mobley, Horner y Hollingsworth (1978), en empleados hospitalarios encontraron que éstos manifiestan niveles de satisfacción con relación al empleo actual, supervisión y compañerismo laboral, no así al salario recibido y las oportunidades de ascenso. (Mobley y Cols, 1978).

2.1.2.3. Efectos de la satisfacción o insatisfacción laboral

(Arbaiza Fermini, 2010), dice que cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. Así mismo cuando una persona se siente insatisfecha se generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal como a nivel organizacional.

A) Nivel personal

Se relaciona con aspectos de la salud, tanto física como mental y las actitudes hacia la vida.

a) La salud

Cuando un empleado está insatisfecho en su trabajo, es probable que traiga repercusiones negativas de salud, como insuficiencia cardiaca, fluctuaciones en presión arterial, dolores de cabeza, problemas de peso, colesterol.

Jex y Gudanowski (1992), la insatisfacción puede causar ansiedad. Schaubroeck (1992), la insatisfacción puede causar trastornos de depresión y estrés.

b) La actitud hacia la vida

Los empleados están influidos por la experiencia que viven tanto dentro como fuera de la organización, en tal sentido, si un empleado está insatisfecho con su trabajo, esto tendrá repercusiones en su vida personal.

B) Nivel organizacional

Existen algunos aspectos relacionados con la insatisfacción laboral, tales como el ausentismo, el abandono o rotación, las protestas, comportamiento inadecuado y la productividad:

a) El ausentismo

Wanous (1997), planteó que existe una estrecha relación directa entre la insatisfacción laboral y el ausentismo, pero que esta relación es débil. Cabe mencionar que el ausentismo también se debe a otros factores como la movilidad, enfermedades u otras actividades.

b) El abandono

Crampton y Wagner (1994), afirman que el abandono es uno de los factores que más se relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono puede darse por parte del empleado, si éste se encuentra insatisfecho y decide renunciar o si es que la empresa decide despedirlo. En ambos casos el tener que reemplazar a un trabajo resulta costoso para la organización.

c) Las protestas

Los empleados insatisfechos pueden emprender constantes quejas a la administración y realizar protestas ya sean individuales o grupales.

d) Comportamiento inadecuado

Mangione y Quinn (1975), plantean que la insatisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como el

consumo de sustancias, robos, sabotajes, impuntualidad. En otros casos el empleado puede perder el tiempo como navegar en internet, hacer llamadas telefónicas innecesarias, etc.

e) La productividad

Laffaldano y Muchinsky (1985), sostienen que la relación ente la satisfacción y productividad no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que van a influir en la productividad. Los trabajadores satisfechos e insatisfechos en el trabajo.

Davis-Blake (2003), plantean que existen cuatro respuestas que permiten conocer las consecuencias de la insatisfacción:

a) La salida: Es un comportamiento que se dirige hacia la salida de la organización para buscar un puesto nuevo.

b) Voz: Se trata de mejorar las condiciones, analizando los problemas.

c) Lealtad: Es cuando se espera pasivamente a que las cosas mejoren y se confía en ella.

d) Negligencia: Es cuando se permite que las cosas empeoren.

Arbaiza (2010), los comportamientos de salida y negligencia se reflejan en la baja productividad, el ausentismo y la rotación. Mientras que la voz y la lealtad son comportamientos que permiten que las personas toleren situaciones desagradables y se reanimen. Estas cuatro respuestas a la insatisfacción en el trabajo difieren aún de la otra en dos dimensiones consecutivas-destructivas y activa-pasiva, y se aprecian en la siguiente figura:



Fig. 1. Respuesta a la insatisfacción
Fuente: Basado en fuente Robbins, S.P. y Judge T.A (2009).
***Comportamiento Organizacional.* México: Prentice Hall**

2.1.3. Reseña histórica

2.1.3.1. Empresa Aguas de Tumbes S.A

El 27 de Octubre de 1954 inició sus operaciones la primera Planta de Tratamiento de Agua Potable, que se instaló en el barrio El Milagro, en ese entonces la zona más alta de la ciudad, con la cual se abastecía a menos de 2 mil pobladores.

En su proceso histórico, inicialmente perteneció al Ministerio de Fomento y Obras Públicas, luego a SENAPA y pasó de acuerdo con ley, a ser empresa para municipal, bajo la supervisión del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Durante este proceso histórico, la infraestructura y el número de usuarios fue extendiéndose progresivamente, ampliándose la cobertura hacia localidades urbanas del ámbito departamental. Sin embargo, el desarrollo económico de la empresa no fue a la par de su expansión física, generando un desfase en la cobertura de las necesidades de la población, llegando a fines de 1996 a declararse en estado de insolvencia empresarial.

En el año 2004, los consejos provinciales de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar deciden dar en concesión los servicios de

saneamiento para lo que se convoca una licitación internacional especial en junio del año siguiente resultando ganador de la buena pro el Consorcio Latinaguas – CONCYSA, que constituye la empresa Aguas de Tumbes S.A., la cual empieza a operar el 1 de octubre del 2005.

A finales del año 2005, el gobierno peruano autorizó un contrato de préstamo y aporte financiero del Banco Alemán KfW para el programa de mejoramiento y ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado de Tumbes, que ha venido ejecutándose a través de los planes maestros optimizados PMO, vigilados estrictamente por SUNASS y Dirección Nacional de Saneamiento DNS.

El 13 de Septiembre del 2011, la empresa colombiana Aguas de Manizales S.A. ESP adquirió mediante un proceso de transacción, las acciones mayoritarias de Aguas de Tumbes, iniciando a partir de la fecha la administración de la empresa.

El 02 de Noviembre del 2015, los representantes de las municipalidades provinciales de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar, mediante convenios, deciden delegar al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento las funciones y competencias para que éste pueda renegociar el contrato de concesión de la gestión integral de la infraestructura y los servicios que mantienen con la EPS Aguas de Tumbes S.A. A raíz de esta delegación el Gobierno Peruano promete una inyección de recursos económicos por más de 300 millones de soles para los siguientes años.

De acuerdo con el contrato de concesión, Aguas de Tumbes S.A. tiene a cargo la mejora, ampliación, mantenimiento, operación y explotación de la infraestructura y los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en la jurisdicción de los municipios provinciales de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar y los

municipios distritales correspondientes. Actualmente tiene una cobertura de 38 mil usuarios en 15 localidades, su principal fuente de captación es el río Tumbes de la cual opera la planta de tratamiento El Milagro (con dos plantas independientes) para abastecer a las localidades de Tumbes y Corrales. De la misma fuente se capta agua cruda para la planta de tratamiento La Peña que abastece a la localidad de San Jacinto y para las localidades de La Cruz y Zorritos lo hace desde el canal troncal de irrigación de la margen izquierda hacia la estación ubicada en la planta de tratamiento Los Cedros.

Cuenta con 03 galerías filtrantes para abastecer las localidades de San Juan de la Virgen, Pampas de Hospital y Matapalo. Otros sistemas de captación a través de fuentes subterráneas que permiten el procesamiento y abastecimiento de agua potable a las localidades de Nuevo Tumbes (Andrés Araujo), Puerto Pizarro, Zarumilla, Aguas Verdes, Papayal, Uña de Gato y Canoas de Punta Sal.

2.2. Antecedentes de la investigación

(Cabrera Martínez, 2013), "Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica regular de los centros educativos escuela Dr. Arnaldo Merino Muñoz y escuela Simón Rodríguez del Cantón Riobamba. Provincia de Chimborazo, 2011-2012. El ambiente en que se desarrolla las relaciones entre docentes y estudiantes nos lleva como objetivo primordial al conocimiento de la Gestión Pedagógica y el clima social del aula como elementos de medida y descripción del proceso educativo. Se investigó a docentes y estudiantes del séptimo año de educación básica de la escuela urbana y rural "Dr. Arnaldo Merino Muñoz y "Escuela Simón Rodríguez "del Cantón Riobamba. Los métodos utilizados fueron analíticos - sintético, inductivo y deductivo, estadísticos y hermenéutico; técnicas: lectura y encuesta, instrumentos: cuestionarios CES de Moos y Tricket.

(Velásquez Zhunaula, 2013), en su estudio “Convivencia escolar y la autoestima”, en los campos de la educación de los centros educativos de básica, se aplicó la investigación desde la perspectiva de la convivencia escolar y la autoestima, con el objetivo de conocer las causas y efectos, y presentar una propuesta que permitiese a la Escuela Fiscal Mixta Vespertina N° 5 “Abog. Jaime Rodolfo Aguilera” del Cantón Naranjito desarrollar un buen clima institucional y elevar la autoestima de la comunidad educativa. El ambiente escolar en las instituciones educativas, por su propia naturaleza constituyen espacios privilegiados de convivencia interpersonal, social y organizacional, en ella se sientan las bases para que el niño aprenda a convivir en armonía con los compañeros y potenciar el aprendizaje significativo. El siguiente trabajo se realizó mediante previa observación y diversas actividades pedagógicas como conferencias, charlas, encuestas, entrevistas a maestros y padres de familia, y actividades de convivencia con los estudiantes, lo que permitió establecer el nivel de convivencia escolar en toda la comunidad educativa, razones de la baja autoestima, síntomas signos, conceptos, y teorías. La investigación es de mucha importancia porque la escuela debe convertirse en un espacio privilegiado para el ejercicio de la convivencia democrática y la construcción de la ciudadanía. La convivencia escolar, solidaria y respetuosa se construye en lo cotidiano de la vida institucional y todos los actores del colectivo educacional son responsables de su construcción. Al respecto recordemos las palabras de Paulo Freire, nadie educa a nadie, así como nadie se educa así mismo, los hombres se educan en comunión, mediatizados por el mundo.

(Fuentes Navarro, 2012), en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala). El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia.

El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

(Rios Agustin, 2014), en su Tesis “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del Área Administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, Ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango – Guatemala” su objetivo fue determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional, del personal del Área Administrativa de Empresa Eléctrica Municipal” estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, para la obtención de resultados requirió de la aplicación de dos instrumentos, primeramente el cuestionario de satisfacción laboral, elaborado por la licenciada María Alejandra de León Moreno, el cual mide la satisfacción laboral a través de tres factores: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral; seguidamente se aplicó la escala de clima organizacional (EDCO), elaborado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, y Sanabria, para establecer el nivel de clima organizacional, a través de 8 indicadores: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. De acuerdo con los resultados se determinó que en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en niveles

apropiados, pues la mayoría afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva. Fundamentándose en las siguientes precisiones:

1) La evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo. 2) La apreciación que se obtuvo del clima organizacional por parte del personal, reflejo que es muy bueno, permitiendo visualizar que el indicador más distintivo fue la retribución, debido a que dentro del área evaluada el salario y demás beneficios recibidos cumplen las expectativas de cada uno. 3) Se determinó de acuerdo con el estudio que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal de Huehuetenango, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva. 4) Los valores fueron el indicador que menor importancia representó dentro del clima organizacional para los colaboradores, pues no tienen conocimiento de ellos y aunque manejan relaciones interpersonales apropiadas, la interacción en muchas ocasiones no es armónica, generándose en algunas situaciones conflictos entre compañeros. 5) En ambas pruebas los resultados demostraron que habitualmente el género femenino expresa estar más satisfecho y con una percepción alta en cuanto al clima que experimenta la empresa a comparación del género masculino, lo que da la pauta a considerar que el simple hecho de sentirse útiles y el permitírsele realizar múltiples roles ejerce motivación en ellas.

(Nacionales, 2010), en su trabajo de investigación “Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios Telefónicos Lima- Perú”. Cuyo objetivo fue 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 en el departamento de Lima. El estudio fue de corte no experimental y su diseño es transversal. Su población era muy larga por este motivo decidió hacerse una muestra de fácil manejo, se consideró pertinente tomar una muestra que, conforme al universo, a fin de realizar el análisis. El instrumento utilizado fue el cuestionario que fue objeto de una revisión minuciosa y sometida al reconocimiento de destacado juicio de expertos conocedores del área, determinando que este dicho trabajo refiere lo siguiente:

Un error común en lo que al servicio al cliente se refiere, es: a) No capacitar a nuestro personal para que brinde un buen servicio o atención al cliente. b) No sólo debemos capacitar al personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que todo nuestro personal debe estar capacitado y entrenado en brindar un buen servicio, desde el personal encargado de la seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general. c) No es necesario tener que matricular a nuestro personal en cursos o contratar un instructor especialista en servicio al cliente, basta con hacer pequeñas reuniones semanales, en donde podamos hablar sobre el servicio al cliente que estamos brindando, cómo podemos mejorar dicho servicio, qué opiniones hemos recogido de nuestros clientes, etc. d) Debemos evitar que nuestro personal se muestre apático, desinteresado y desinformado al momento de tratar con los clientes. e) Un personal sin capacitación en el servicio al cliente es la mejor manera de perder nuestros clientes. f) Ante una opinión, objeción o reclamo por parte del cliente, nunca debemos discutir ni polemizar con él, siempre debemos mantener la calma y mostrar actitud serena y de diálogo. g) Siempre debemos mostrarnos amables por encima de las circunstancias. Ante alguna opinión, objeción o reclamo del cliente, que no consideremos válido, debemos responder cortésmente y hacerle entender que respetamos su posición, pero no la compartimos. h) Siempre debemos tener presente la frase “el cliente siempre tiene la razón”, aunque en realidad no la tenga. i) Discutir o polemizar con el cliente no sólo nos hará perder definitivamente dicho cliente, sino que es muy probable que hable mal de nosotros a otros consumidores. Concluyendo que un buen clima laboral dentro de una organización logrará la satisfacción de los usuarios. Las

estrategias principales son: tener al personal capacitado, con predisposición a los nuevos cambios, mantener la calma ante situaciones difíciles, reunirse continuamente con todo el equipo de atención al cliente.

(Córcega & Subero, 2009), en su Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo bolivariano "Cantarrana" cumana- estado Sucre año 2007- 2008. El clima organizacional en centros educativos implica las percepciones que los trabajadores de una determinada institución mantienen de un conjunto de factores. Para un buen Directivo es esencial diagnosticar y comprender como ven sus empleados el clima de su organización y cuáles son los factores que influyen más en estos empleados, lo cual permitirá conocer y resolver problemas que puedan afectar el desempeño de los trabajadores lo que contribuyen al desarrollo de las actitudes negativas hacia el centro educativo. En el desarrollo de este estudio, se empleó una investigación de campo y se aplicó un cuestionario al personal docente, administrativo y obrero que labora en el Liceo Bolivariano "Creación Cantarrana"; que incluía 30 ítems que hacía referencia a las dimensiones: toma de decisiones, liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales y motivación; los cuales son factores de gran importancia para diagnosticar el clima organizacional. De acuerdo con los resultados obtenidos se demostró que el personal directivo ejerce presión para que se realicen las tareas, el proceso de la toma de decisiones está centrado en la toma de decisiones en los directivos de la institución, los canales de comunicación son escasos.

(Mendoza, 2009), en trabajo de investigación "El conflicto organizacional y su influencia en el desarrollo de una óptima gestión institucional, trató sobre las instituciones educativas como organizaciones en las cuales interactúan docentes y alumnos, cada cual con una serie de derechos y deberes. Pero muchas veces la interacción docente - docente se resquebraja y con ello reproducen efectos desestabilizadores del sistema, llegando a la conclusión que la presencia del conflicto dentro de una institución merma las capacidades de desarrollo y altera las relaciones interpersonales haciendo que se queden truncas los objetivos y las metas planificadas.

A nivel nacional encontramos a (Farfán, 2009), En su trabajo de investigación de nivel posgradual titulado “Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana” cuyo objetivo es demostrar la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal docente de secundaria. En los resultados obtenidos se observaron niveles medios de burnout, en los colegios estatales y particulares. El análisis de correlación del clima laboral y el síndrome de burnout concluyó principalmente que la autonomía tiene una correlación positiva pero baja con el indicador agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización. La variable autonomía tuvo una correlación negativa baja con la realización personal. Las conclusiones precedentes tienen incidencia en nuestra investigación, por ser el síndrome de burnout un estado emocional de viniente de la presión laboral y de un clima laboral no favorable (Farfán, 2009).

(Palma Carrillo, 2007), en su estudio “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias - Lima”; la investigación fue cuantitativa, descriptiva cuyo objetivo fue determinar la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así, sin embargo, en relación con clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

(Flores, 2007), en su estudio de investigación “Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional: Caso Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A”, afirma que para alcanzar el potencial productivo y creativo de una empresa se debe dar un mejoramiento continuo del ambiente sin descuidar el recurso humano. Se recomienda establecer programas de higiene laboral tomando en cuenta el ambiente físico de trabajo, la aplicación de ergonomía y la salud ocupacional;

enfaticando en el desarrollo organizacional y conformación de equipos de trabajo.

(Tenorio Paredes, 2007), en su estudio “Gestión del capital humano en instituciones educativas estatales”, la presente investigación se inició con una primera revisión bibliográfica, para plantear el problema y establecer los dos objetivos para esta investigación de tipo exploratorio: establecer un marco teórico sobre la gestión del capital humano en instituciones educativas; identificar y analizar las características de cómo se gestiona el capital humano en las Instituciones educativas estatales. Se desarrolló una investigación de tipo exploratoria, se estableció un diseño no experimental- transversal, sin intervención de las variables, observando los fenómenos tal y como se dan en su contexto, tiempo y lugar. La muestra abarcó seis instituciones educativas y en cada institución se aplicó el cuestionario al 20% de los docentes nombrados y que laboran en la institución un mínimo de un año.

(Sánchez, 2005), en su investigación “Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades”, concluye verificando las correlaciones entre la gestión universitaria, el clima y el comportamiento organizacional. La recomendación principal es optimizar la gestión universitaria con una debida orientación hacia las metas, atendiendo las fortalezas del grupo y de la institución, potencializando el recurso humano.

(Valdivia Alfaro, 2014), en su estudio “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC”, cuyo objetivo era determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC. Investigación de tipo descriptiva–transeccional, debido al tamaño de la población se consideró pertinente hacer una muestra de fácil manejo, para la cual se aplicó el método probabilístico accidental. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta mediante un cuestionario de 23 preguntas. Determinándose: 1) El clima organizacional influye medianamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DANPER Trujillo SAC, en donde le permite

desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. 2) Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional de la empresa DANPER Trujillo SAC, son la motivación, confortabilidad, auto realización profesional, confianza para poder sugerir, seguridad personal y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores 3) La comunicación no es del todo eficiente, los encargados supervisores juegan un papel importante en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. 4) La relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se ha de mostrar notablemente, ya que si no existe un clima organizacional armonioso en los trabajadores que permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

2.3. Definición de términos básicos

a) Actitudes

Declaraciones evaluadoras favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos.

b) Clima organizacional

Se refiere a las apreciaciones que los trabajadores tienen en su ambiente de trabajo, refiriéndose a la infraestructura, equipamiento y relaciones interpersonales en que se desarrollan las actividades, que perduran a través del tiempo.

c) Componente de comportamiento

Parte de una actitud que se refiere a una intención de comportarse de cierta forma hacia alguien o algo.

d) Comportamiento de ciudadanía organizacional

Comportamiento discrecional que no es parte de los requisitos laborales formales de un empleado, pero que no obstante fomenta el funcionamiento eficaz de la organización.

e) Comunicación

Es el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales. Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

f) Cultura organizacional

Se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras.

g) Estructura

Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.

h) Motivación

Es el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

i) Percepción

Proceso mediante el cual damos significado a nuestro entorno al organizar e interpretar impresiones sensoriales.

j) Productividad de los empleados

Una medida de desempeño, tanto de la eficiencia como de la eficacia.

k) Regularidad en los comportamientos observados

Son las interacciones entre los participantes que se caracterizan por un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con las conductas y las referencias.

l) Satisfacción

Es una expresión verbal de una persona, acerca de la evaluación de su empleo. Es un sentimiento positivo resultante de la evaluación de las características del que desempeña.

m) Satisfacción del usuario

El logro de la satisfacción del usuario externo requiere proporcionar servicios que satisfagan las expectativas del usuario para establecer lealtad y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad de los servicios son los clientes o usuarios externos de la municipalidad.

n) Satisfacción laboral

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

3. DISEÑO METODOLÓGICO

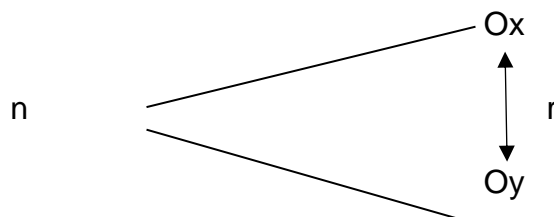
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, porque puso de manifiesto las características actuales que presenta un fenómeno determinado, así como la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. En este caso fue la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en la empresa Agua de Tumbes (ATUSA), 2016.

3.1.2. Diseño de investigación

En este proyecto fue conveniente utilizar un diseño de investigación no experimental, de tipo transversal, toda vez que no existirá manipulación deliberada de variables y se centrará en analizar el estado de las variables en un momento dado, no generalizando ni aplicando los datos presentados a situaciones futuras (Munch & Angeles, 2007); (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003). Además, a través de los instrumentos se obtuvo información necesaria para el análisis de la medición de variables. La recolección de datos se concretizó en un solo corte de tiempo. Se utilizó el diseño descriptivo - correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

n = Muestra de estudio

Ox = Información del clima organizacional

Oy = Información de la satisfacción laboral

r = Relación entre variables

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

En la presente investigación la población estuvo constituida por personal nombrado y contratado según su régimen laboral, que asciende a un total de 143 trabajadores que laboran en las diferentes áreas, entre personal funcionarios, personal empleado y personal obrero y servidores administrativos que laboran en la empresa Aguas de Tumbes S.A. (ATUSA), 2016. (Ver Tabla N° 01).

Tabla N ° 01. Cuadro de Personal Aguas de Tumbes S.A. 2016

Provincias	N°	%
Tumbes	102	71.33
Contralmirante Villar - Zorritos	29	20.28
Zarumilla	12	8.39
Total	143	100

Fuente: CAP Aguas de Tumbes S.A, 2016

3.2.2. Muestra y muestreo

Para estimar la muestra se tomó el muestreo aleatorio para poblaciones finitas, considerando los siguientes criterios estadísticos (Ver Tabla N° 2).

Z = 95% (1.96) Nivel de Confianza

E = 5% (0.05) Margen de Error

P = 0.5 Probabilidad de Éxito

Q = 0.5 Probabilidad de Fracaso

N = 143

Siendo nuestra formula la siguiente (Wittkoski, 2000)

$$\frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{(E)^2 (N - 1) + Z^2 (P)(Q)}$$

Dónde:

Z² = Nivel de Confianza

E = Margen de Error

P = Probabilidad de Éxito
Q = Probabilidad de Fracaso
N = Población

Reemplazando los datos, tenemos:

$$n = \frac{1.96^2(0.50)(0.50)143}{(0.05)^2(143 - 1) + 1.96^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 104$$

Como n/N es mayor que el nivel de precisión, en este caso 5% se debe reajustar el tamaño de la muestra, según la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Reemplazando los datos, tenemos:

$$n_0 = \frac{104}{1 + \frac{104-1}{143}}$$

$$n_0 = 60 \text{ Trabajadores}$$

Tabla N° 02. Población y Muestra del Personal ATUSA 2016

Provincias	N°	%	n
Tumbes	102	71.33	43
Contralmirante villar - Zorritos	29	20.28	12
Zarumilla	12	8.39	5
Total	143	100	60

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Métodos de investigación

a) Método deductivo

Porque; se siguió un proceso sintético - analítico ya que se presentan conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales de las cuales se extraen conclusiones o consecuencias en las que se aplican; o se examinan casos particulares sobre la base de las afirmaciones generales presentadas y así poder realizar potenciales recomendaciones.

b) Método descriptivo

Porque permitió describir el comportamiento de las variables en estudio y su influencia entre ellas. Su relación permitió determinar el objetivo que se pretende lograr en esta investigación.

c) Método analítico

Porque los resultados obtenidos durante la investigación fueron analizados para determinar la validez o rechazo de la hipótesis planteada.

3.3.2. Técnicas de recolección de datos

Para la ejecución de la presente investigación se emplearon las siguientes técnicas (Bernal, 2006).

a) Análisis documental

Se revisó, analizó y cuestionó la literatura a través de textos, libros, revistas e informes de trabajos administrativos y de investigación, se recopiló información mediante fichas bibliográficas o documentales.

b) Encuestas

Se diseñó cuestionarios de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral y se aplicó tipo entrevista a los trabajadores, previa autorización de la autoridad (Ver Anexo N° 03, 04).

c) Observación

Se levantó información mediante visitas y/o recorridos en las oficinas e instalaciones de clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Agua de Tumbes (ATUSA), 2016, para tal efecto se diseñaron guías de observación relacionadas con las variables en estudio.

3.3.3. Instrumentos

a) Cuestionario. Ver Anexo N° 01

b) Guías de observación.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de información

3.4.1. Recolección de datos

La información que se requirió para la presente investigación. La misma que fue será recogida en forma personal por los investigadores y con el apoyo de dos colaboradores, estudiantes de los últimos ciclos de administración, estos últimos para efectos de aplicar la encuesta a los 43 trabajadores de la Provincia de Tumbes, 12 trabajadores de la provincia de Contralmirante Villar Zorritos y 05 trabajadores de la provincia de Zarumilla (Ver tabla 2), los datos fueron tabulados en una matriz y se presentaron en tablas y figuras los resultados de las encuestas aplicadas.

Respecto a la información documental y material bibliográfico fue recogida de los textos bibliográficos, artículos académicos y otros materiales de las bibliotecas de las universidades locales; de artículos académicos, publicaciones, documentos vía Internet y de documentos y archivos de la institución relacionados al tema de investigación; para ello se utilizaron fichas bibliográficas y/o documentales y libreta de apunte, donde se consignaron los datos respectivos. Para la

recolección de datos en las unidades muestrales de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

3.4.2. Procesamiento y análisis de información

En la presente investigación se utilizó el SPSS (Paquete estadístico para las ciencias sociales) como herramienta estadística, se utilizó la prueba correlación de Pearson para determinar la correlación existente entre las dos variables.

En el procesamiento y análisis de la información; se consideró la escala valorativa de las variables como se describe a continuación:

Variable 1. Clima organizacional

Indicadores: Estructura organizacional, responsabilidad, comunicación, relaciones, apoyo y cooperación y toma de decisiones

Variable	Indicador	Pregunta	Escala de Likert
Clima Organizacional	Estructura organizacional	1, 2	Siempre = 5 Mucho = 4 Regular = 3 Poco = 2 Nunca = 1
	Responsabilidad	8, 10	
	Comunicación	3, 6, 12	
	Relaciones, Apoyo y cooperación	7, 9, 11	
	Toma de decisiones	4, 5	

La escala valorativa para determinar los resultados de la evaluación, se resumirán con los calificativos de Alto, Medio y Bajo, para la variable Clima organizacional, esta escala tendrá un rango entre 12 y 60 puntos, para el primer calificativo de alto tendrá un puntaje entre 45 y 60 puntos, para el segundo calificativo de medio de 28 a 44 puntos y finalmente para bajo el puntaje oscilará entre 12 y 27 puntos.

Variable 2: Satisfacción laboral

Indicadores: Empleo, salario, oportunidad de ascenso, supervisión y compañerismo laboral.

Variable	Indicador	Pregunta	Escala de Likert
Satisfacción laboral	Empleo	4, 10, 12	TA = 5
	Salario	6, 7	A = 4
	Oportunidad de ascenso	9, 11	I = 3
	Supervisión	2, 5	D = 2
	Compañerismo Laboral	1, 3, 8	TD = 1

La escala valorativa para determinar los resultados de la evaluación, se resumirán con los calificativos de Alto, Medio y Bajo, para la variable Satisfacción laboral, esta escala tendrá un rango entre 12 y 60 puntos, para el primer calificativo de alto tendrá un puntaje entre 45 y 60 puntos, para el segundo calificativo de medio de 28 a 44 puntos y finalmente para bajo el puntaje oscilará entre 12 y 27 puntos.

El análisis de la información recolectada se hizo de manera coherente con la finalidad de obtener resultado acorde con la investigación que se realizó y de esta forma se pudo determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Agua de Tumbes S.A. (ATUSA), 2016.

4. RESULTADOS

4.1. Resultados

Para el **Objetivo General**: Determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016.

Entendiéndose al clima organizacional como el ambiente interno de trabajo percibido por los miembros de la organización. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que los trabajadores en la empresa ATUSA, manejan un buen clima laboral, respecto a su ambiente físico, buenas relaciones laborales, apoyo y cooperación, representando una fuerte influencia en las actitudes favorables de los individuos hacia su puesto de trabajo; es decir si existe un clima laboral positivo entonces las actitudes y comportamiento del trabajador hacia su puesto de trabajo serán positivas, que influirá en el buen desempeño laboral que permitirá incrementar la productividad empresarial.

Tabla N° 03. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Valoración		Clima Organizacional		Satisfacción Laboral	
Escala	Puntaje	Frecuencias	Porcentaje	Frecuencias	Porcentaje
Alto	60 a 45	08	13,3	24	40,0
Medio	28 a 44	47	78,4	32	53,3
Bajo	12 a 27	05	8,3	04	6,7
	Total	60	100,0	60	100,0

Fuente: Encuesta

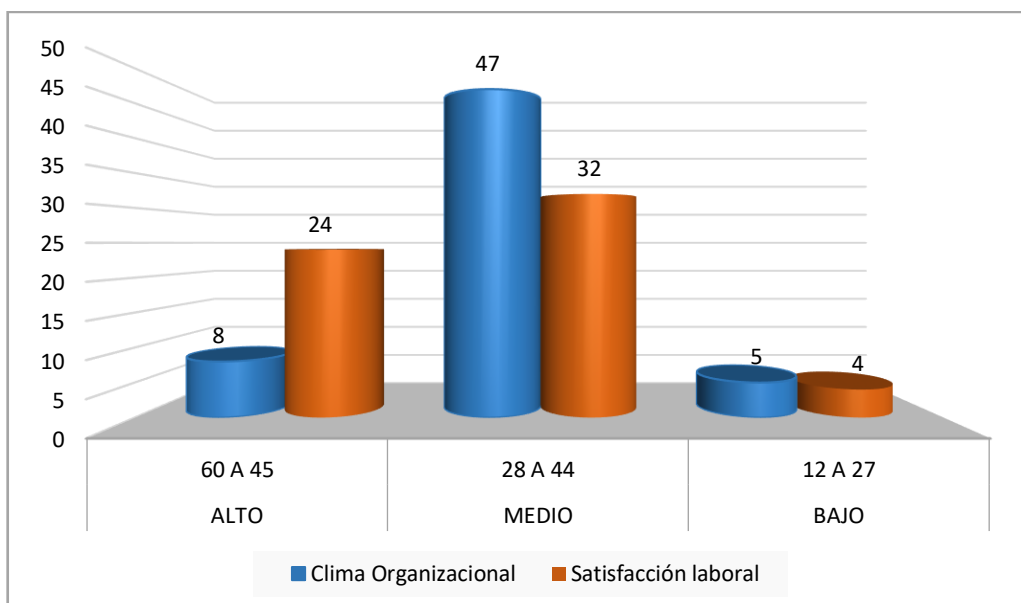


Fig. 2. Representación de trabajadores en escala de valoración del clima organizacional y satisfacción laboral
Fuente: Encuesta

Existe correlación positiva entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral del orden del 0,703 entre ambas variables, que podemos observar en los resultados de la Tabla N° 03 donde el nivel de la escala para el grupo superior alto y medio con 55 trabajadores y representados por la frecuencia acumulada (91,7%), producto de la suma de la frecuencia relativa (13,3% +78,4%), se relacionan con el nivel alto y medio de la satisfacción laboral con la respuesta de 56, determinada por la sumatoria (24 + 32) trabajadores, representada con el 93,3% de ellos; producto de (40.0% + 53.3%). Existiendo similitudes en los resultados del nivel bajo para ambas variables, ver Tabla N° 03 y Fig. 2.

Para el **Objetivo Específico 1**. Determinar de qué manera la estructura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

Al contar con una estructura organizacional flexible en la que los niveles jerárquicos estén bien definidos y las funciones y/o tareas precisas, hacen que los colaboradores puedan desarrollar su trabajo encomendando, encontrando una alta satisfacción por el objetivo logrado producto de su desempeño.

Tabla N° 04. Estructura Organizacional y Satisfacción Laboral

Valoración	Estructura organizacional		Satisfacción Laboral		
	Escala	Puntaje	Frecuencias	Porcentaje	Frecuencias
Alto	60 a 45	11	18,3	24	40,0
Medio	28 a 44	40	66,7	32	53,3
Bajo	12 a 27	09	15,0	04	6,7
	Total	60	100,0	60	100,0

Fuente: Encuesta

La relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral es buena y lo podemos comprobar con el 66,7 % de los 40 trabajadores que se encuentran en el nivel medio y corresponden al 53,3 % del nivel medio de las respuestas sobre la satisfacción laboral. Se observa que el 85 %, (18,3% + 66,7%) de los trabajadores del nivel alto y medio corresponden al 93,3 %, (40,0% + 53,3%) del grupo superior de la satisfacción laboral, resultados que podemos apreciar en la Tabla N° 04.

Para el **Objetivo Específico 2**. Determinar de qué manera la responsabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

La responsabilidad es creada dentro de la persona cuando acepta un trabajo, de acuerdo con sus competencias, entonces encuentra una compatibilidad en sus conocimientos, actitudes y los requisitos exigidos por el puesto consignado en los documentos de gestión. Se observa que la empresa ATUSA no ha modificado su reglamento interno de trabajo, según lo establecido en la ley 1429 del 2010.

Tabla N° 05. Responsabilidad y Satisfacción Laboral

Valoración	Responsabilidad		Satisfacción Laboral		
	Escala	Puntaje	Frecuencias	Porcentaje	Frecuencias
Alto	60 a 45	29	48,3	24	40,0
Medio	28 a 44	30	50,0	32	53,3
Bajo	12 a 27	01	1,7	04	6,7
	Total	60	100,0	60	100,0

Fuente: Encuesta

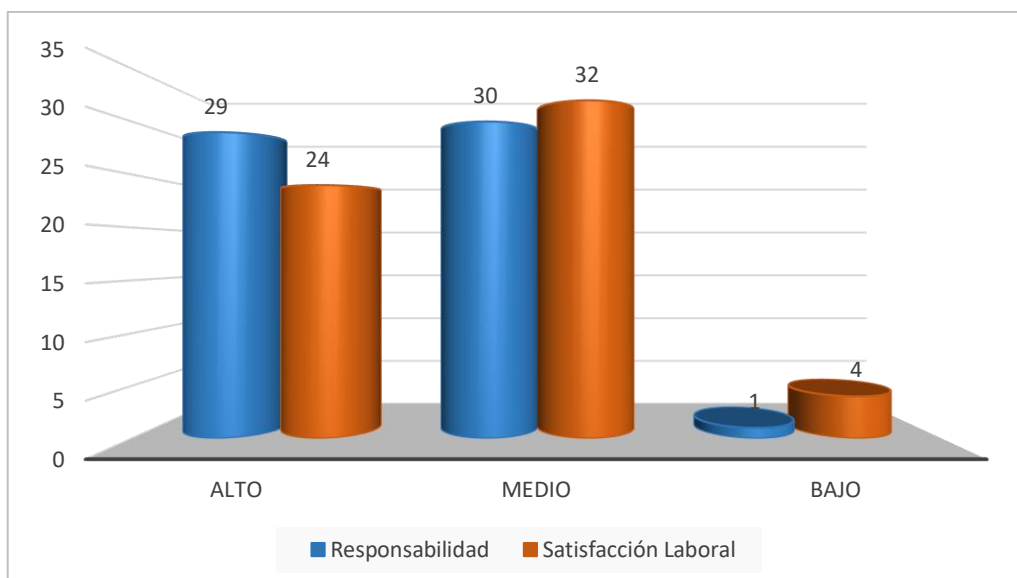


Fig. 3. Representación de trabajadores en la escala de valoración de responsabilidad y satisfacción laboral

Fuente: Encuesta

El indicador de la responsabilidad nos muestra que el 48,3 % de los trabajadores se encuentran en el nivel alto y podemos verificar que este resultado corresponde al nivel alto de la satisfacción laboral de los 60 trabajadores de ATUSA, es decir los niveles alto y medio del indicador responsabilidad se relacionan con el nivel alto y medio de la variable satisfacción laboral, según los resultados presentados en la Tabla N° 05 y Fig. 3.

Para el **Objetivo Específico 3**. Determinar de qué manera la comunicación de relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Agua de Tumbes S.A., en el 2016.

Considerando a la comunicación como una herramienta clave para el desarrollo y funcionamiento óptimo de una organización y siendo el fundamento de las relaciones entre personas, en el interior de la empresa ATUSA, se observa que la comunicación se emplea mediante órdenes, instrucciones y de manera informal, estas indicaciones son recibidas y entendidas en el desempeño laboral la cual se orienta a generar buenas actitudes hacia el puesto de trabajo.

Tabla N° 06. Comunicación y Satisfacción Laboral

Valoración		Comunicación		Satisfacción Laboral	
Escala	Puntaje	Frecuencias	Porcentaje	Frecuencias	Porcentaje
Alto	60 a 45	07	11,7	24	40,0
Medio	28 a 44	42	70,0	32	53,3
Bajo	12 a 27	11	18,3	04	6,7
Total		60	100,0	60	100,0

Fuente: Encuesta

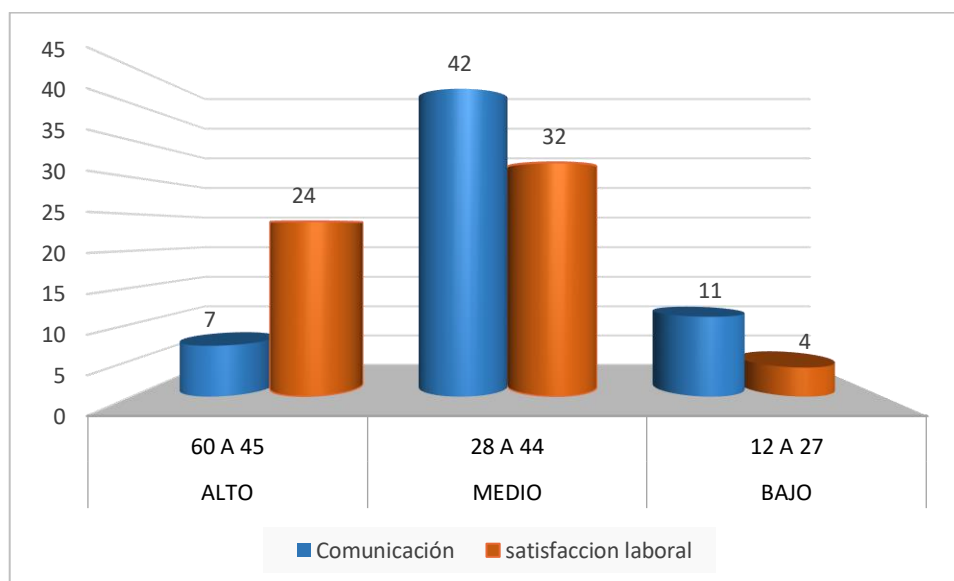


Fig. 4. Representación de trabajadores en la escala de valoración de comunicación y satisfacción laboral

Fuente: Encuesta

La comunicación un indicador muy importante de la variable clima laboral el cual nos indica que el 70 % de los trabajadores, se encuentran en el nivel medio de las respuestas de los 42 colaboradores, respuestas relacionadas con los 32 trabajadores que representan el 53,3 % los cuales perciben un nivel medio de la satisfacción laboral, resultados presentados en la Tabla N° 06 y Fig. 4.

Para el **Objetivo Específico 4**. Determinar de qué manera las relaciones, apoyo y colaboración se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

Siendo esta organización empresarial considerada como un sistema, todos los trabajadores son indispensables en la consecución de los objetivos; de tal manera que el trabajo cooperativo y continuado se convierte en una filosofía de calidad laboral, es decir que mediante el sinergismo organizacional se encuentra la satisfacción laboral, por darse la ayuda y colaboración entre ellos.

Tabla N° 07. Relaciones, Apoyo y Colaboración y la Satisfacción Laboral

Valoración		Relaciones, Apoyo y Colaboración		Satisfacción Laboral	
Escala	Puntaje	Frecuencias	Porcentaje	Frecuencias	Porcentaje
Alto	60 a 45	17	28,3	24	40,0
Medio	28 a 44	39	65,0	32	53,3
Bajo	12 a 27	04	06,7	04	6,7
Total		60	100,0	60	100,0

Fuente: Encuesta

El indicador de las relaciones, apoyo y colaboración nos indica que el 93,3 % (28,30% + 65%) de los trabajadores de la empresa ATUSA presentan un nivel alto y medio, pertenecientes a la variable independiente clima organizacional, resultados que se relacionan con un porcentaje igual, pertenecientes a los niveles alto y medio de la satisfacción laboral, de acuerdo a los resultados de la encuesta que se presentan en la Tabla N° 07.

Para el **Objetivo Específico 5**. Determinar de qué manera la toma de decisiones se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

La satisfacción laboral es evidente cuando las opiniones e inquietudes son tomadas en cuenta, haciéndolos importantes a los colaboradores de la empresa, comprometiéndose aún más con el trabajo y manteniendo una actitud favorable hacia su puesto de trabajo. Observándose que en la empresa ATUSA, la toma de decisiones no está totalmente descentralizada.

Tabla N° 08. Toma de Decisiones y Satisfacción Laboral

Valoración		Toma de Decisiones		Satisfacción Laboral	
Escala	Puntaje	Frecuencias	Porcentaje	Frecuencias	Porcentaje
Alto	60 a 45	03	05,0	24	40,0
Medio	28 a 44	42	70,0	32	53,3
Bajo	12 a 27	15	25,0	04	6,7
	Total	60	100,0	60	100,0

Fuente: Encuesta

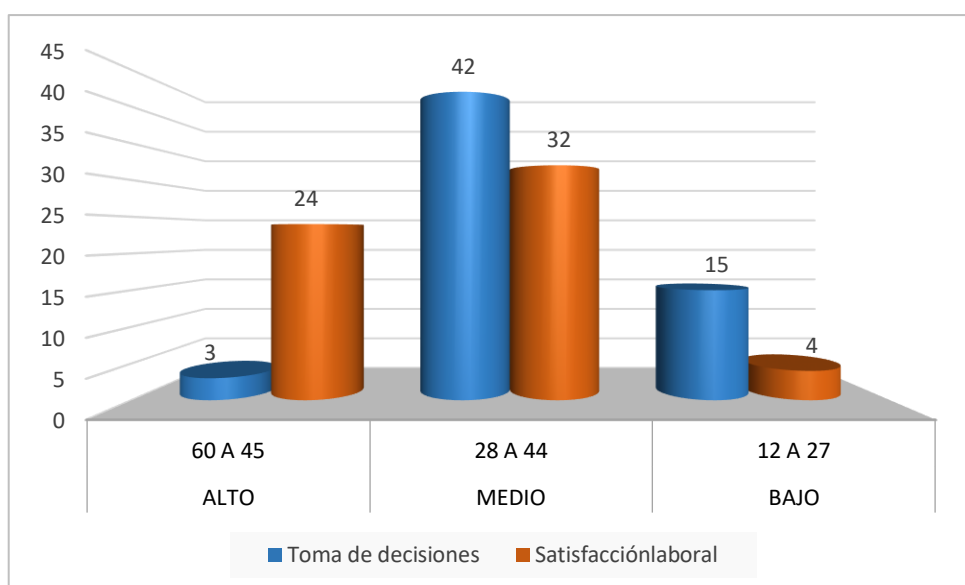


Fig. 5. Representación de trabajadores en la escala de valoración de toma de decisiones y satisfacción laboral

Fuente: Encuesta

La relación que existe entre el indicador de la toma de decisiones nos muestra que el 75 %, (5% + 70%) de los trabajadores encuestados de la empresa ATUSA se encuentran en el nivel alto y medio, los cuales se relacionan con el 93,3 %, (40.0% + 53,3%) de los colaboradores del nivel alto y medio de la variable satisfacción laboral, resultados que los podemos apreciar en los datos plasmados en la Tabla N° 08 y Fig. 5.

4.2. Prueba de Hipótesis

A) En relación con la hipótesis general

Tabla N° 9 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

		Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0,703
	Sig. Bilateral		,000
	N	60	60
	<hr/>		
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,703	1
	Sig. Bilateral	,000	
	N	60	60
	<hr/>		

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

El análisis de correlación determina la existencia de una correlación positiva entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016, se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0.703$, entre ambas variables, que podemos observar en los resultados de la tabla N° 09.

Hipótesis

El clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes en el 2016.

Regla de decisión

Rechazar Si $r < 0$ Hay correlación negativa

Aceptar Si $r > 0$ Hay correlación positiva

Como el valor de $r = 0.703$, se acepta la hipótesis, declarando que el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes en el 2016.

B) En relación con la primera hipótesis específica

Tabla N° 10 correlación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral

		Estructura Organizacional	Satisfacción laboral
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	1	0,385
	Sig. Bilateral		.002
	N	60	60
	<hr/>		
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,385	1
	Sig. Bilateral	.002	
	N	60	60
	<hr/>		

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

El análisis de correlación determina la existencia de una correlación positiva entre la estructura Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016, se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0.385$, como se observa en la tabla 10.

Hipótesis específica N° 1

La estructura organizacional se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa aguas de Tumbes S.A, en el 2016.

Regla de decisión

Rechazar Si $r < 0$ Hay correlación negativa

Aceptar Si $r > 0$ Hay correlación positiva

Como el valor de $r = 0.385$, se acepta la hipótesis, declarando que la estructura organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes en el 2016.

C) En relación con la segunda hipótesis específica

Tabla N° 11 correlación entre la Responsabilidad y la satisfacción laboral

		Responsabilidad	Satisfacción laboral
Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	0,445
	Sig. Bilateral		.000
	N	60	60
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,445	1
	Sig. Bilateral	.000	
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

El análisis de correlación determina la existencia de una correlación positiva entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016, se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0.445$, como se observa en la tabla 11.

Hipótesis específica N° 2

La responsabilidad se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes S.A en el 2016.

Regla de decisión

Rechazar Si $r < 0$ Hay correlación negativa

Aceptar Si $r > 0$ Hay correlación positiva

Como el valor de $r = 0.445$, se acepta la hipótesis, declarando que la responsabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes en el 2016.

D) En relación con la tercera hipótesis específica

Tabla N° 12 correlación entre la Comunicación y la satisfacción laboral

		Comunicación	Satisfacción laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	1	0,275
	Sig. Bilateral		.034
	N	60	60
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,275	1
	Sig. Bilateral	.034	
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El análisis de correlación determina la existencia de una correlación positiva entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016, se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0.275$, como se observa en la tabla 12.

Hipótesis específica N° 3

La comunicación se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016.

Regla de decisión

Rechazar Si $r < 0$ Hay correlación negativa.

Aceptar Si $r > 0$ Hay correlación positiva

Como el valor de $r = 0.275$, se acepta la hipótesis, declarando que la comunicación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes en el 2016.

E) En relación con la cuarta hipótesis específica

Tabla N° 13 correlación entre Relaciones, Apoyo y Cooperación y la satisfacción laboral

		Relaciones, apoyo y cooperación	Satisfacción laboral
Relaciones, Apoyo y cooperación.	Correlación de Pearson	1	0,475
	Sig. Bilateral		.000
	N	60	60
	Correlación de Pearson	0,475	1
Satisfacción laboral	Sig. Bilateral	.000	
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

El análisis de correlación determina la existencia de una correlación positiva entre las relaciones, apoyo y cooperación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016, se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0.475$, como se observa en la tabla 13.

Hipótesis específica N° 4

Las relaciones, apoyo y cooperación se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016.

Regla de decisión

Rechazar Si $r < 0$ Hay correlación negativa

Aceptar Si $r > 0$ Hay correlación positiva

Como el valor de $r = 0.475$, se acepta la hipótesis, declarando que las relaciones, apoyo y cooperación se relacionan positivamente con la

satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes en el 2016.

F) En relación con la quinta hipótesis específica

Tabla N° 14 Correlación entre la Toma de Decisiones y la Satisfacción laboral

		Toma de decisiones	Satisfacción laboral
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	1	0,476
	Sig. Bilateral		.000
	N	60	60
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,476	1
	Sig. Bilateral	.000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El análisis de correlación determina la existencia de una correlación positiva entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016, se aprecia un coeficiente de correlación $r = 0.476$, como se observa en la tabla 14.

Hipótesis específica N° 5

La toma de decisiones se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa aguas de Tumbes S.A, en el 2016.

Regla de decisión

Rechazar Si $r < 0$ Hay correlación negativa

Aceptar Si $r > 0$ Hay correlación positiva

Como el valor de $r = 0.476$, se acepta la hipótesis, declarando que la toma de decisiones se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes en el 2016.

5. DISCUSIÓN

Para el **Objetivo General**: Determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016.

Existe correlación positiva entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral del orden del 0,703 entre ambas variables, que podemos observar en los resultados de la Tabla N° 03 donde el nivel de la escala para el grupo superior alto y medio con 55 trabajadores y representados por el 91,7 % se relacionan con el nivel alto y medio de la satisfacción laboral con la respuesta de 56 trabajadores con el 93,3 % de ellos. Existiendo similitudes en los resultados del nivel bajo para ambas variables.

Para el investigador Valdivia (2014), en el trabajo sobre “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC”, Determinándose que el clima organizacional influye medianamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, lo cual permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional son la motivación, confortabilidad, auto realización profesional, confianza para poder sugerir, seguridad personal y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores.

Podemos concluir que existen coincidencias entre los resultados de la investigación y lo manifestado por el investigador Valdivia (2014), lo cual se confirma con el coeficiente de correlación positiva que alcanza el valor de 0,703 entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral, ver la tabla N° 09. Esto evidencia que a mayor clima o ambiente laboral mayor satisfacción por parte de los trabajadores, lo cual comprueba que los trabajadores manejan un buen clima dentro de la empresa ATUSA, dejando ver que la percepción que manejan de ella es objetiva, siendo por consiguiente un buen lugar para desempeñar sus actividades laborales.

Para el **Objetivo Específico 1**. Determinar de qué manera la estructura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

La relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral es buena y lo podemos comprobar con el 66,7 % de los 40 trabajadores que se encuentran en el nivel medio y corresponden al 53,3 % del nivel medio de las respuestas sobre la satisfacción laboral. Se observa que el 85 % de los trabajadores del nivel alto y medio corresponden al 93,3 % del grupo superior de la satisfacción laboral.

Para Palma, C. (2007), en su estudio “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias - Lima”. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así, en relación con clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo para optimizar el rendimiento organizacional.

Existen aproximaciones entre la relación de la estructura organizacional y la satisfacción laboral en los resultados obtenidos por la investigación realizada en la empresa ATUSA, con los obtenidos por estudio de Palma, C. (2007), existiendo una correlación positiva del coeficiente de Pearson del orden del 0,385, ver tabla N° 10.

Para el **Objetivo Específico 2**. Determinar de qué manera la responsabilidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

El indicador de la responsabilidad nos muestra que el 48,3 % de los trabajadores se encuentran en el nivel alto y podemos verificar que este resultado corresponde al nivel alto de la satisfacción laboral de los 60 trabajadores de ATUSA, es decir los niveles alto y medio del indicador responsabilidad se relacionan con el nivel alto y medio de la variable satisfacción laboral.

(Ríos Agustín, 2014), en su Tesis “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del Área Administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, Ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango – Guatemala” su objetivo fue determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional, del personal del Área Administrativa de Empresa Eléctrica Municipal” De acuerdo a los resultados se determinó que en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentra en niveles apropiados, pues la mayoría afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

Existen coincidencias entre los resultados encontrados por la investigación realizada a los trabajadores de la empresa ATUSA y los del autor (Ríos Agustín, 2014), para ambas investigaciones el indicador de las responsabilidades, que son contenidas en las funciones y/o tareas asignadas de acuerdo a los documentos de gestión y su desempeño permitirá coadyuvar al logro de las metas empresariales, influye medianamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, la relación la podemos confirmar con el coeficiente positivo de correlación de Pearson de 0, 445, en la tabla N° 11.

Para el **Objetivo Específico 3**. Determinar de qué manera la comunicación de relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Agua de Tumbes S.A., en el 2016.

La comunicación un indicador muy importante de la variable clima laboral el cual nos indica que el 70 % de los trabajadores, se encuentran en el nivel medio de las respuestas de los 42 colaboradores, respuestas relacionadas con los 32 trabajadores que representan el 53,3 % los cuales perciben un nivel medio de la satisfacción laboral.

Para el investigador Valdivia (2014), en el trabajo sobre “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC”. Determinándose que la comunicación no es del todo eficiente, los encargados

supervisores juegan un papel importante en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.

Existen aproximaciones en los resultados de la investigación realizada en la empresa ATUSA sobre la comunicación, con las encontradas por el investigador Valdivia (2014) en el estudio sobre el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC, lo cual podemos confirmar con el coeficiente de correlación de Pearson 0,275 positivo, ver tabla N° 12.

Para el **Objetivo Específico 4**. Determinar de qué manera las relaciones, apoyo y colaboración se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

El indicador de las relaciones, apoyo y colaboración nos indica que el 93,3 % de los trabajadores de la empresa ATUSA presentan un nivel alto y medio, pertenecientes a la variable independiente clima organizacional, resultados que se relacionan con un porcentaje igual, pertenecientes a los niveles alto y medio de la satisfacción laboral, de acuerdo a los resultados de la encuesta que se presentan en la Tabla N° 07.

En su investigación, Nacionales (2010), "Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios Telefónicos Lima- Perú". Cuyo objetivo fue 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 en el departamento de Lima. Determinando que no sólo debemos capacitar al personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que todo nuestro personal debe estar capacitado y entrenado en brindar un buen servicio, desde el personal encargado de la seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general. Es decir que mantener buenas relaciones laborales, brindándole buen trato de sus superiores y de sus compañeros de trabajo, proporcionándoles condiciones para crecer profesionalmente, se reflejara en actitudes favorables, que repercutirá en una mejor atención al cliente externo.

Concluyendo que un buen clima laboral dentro de una organización logrará la satisfacción de los usuarios.

Los resultados encontrados de las relaciones, apoyo y colaboración y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016, comparados con los hallazgos del tesis Nacionales (2010), son similares con la diferencia de que su investigación se enfoca a los clientes, mientras que en ATUSA se orienta a sus trabajadores. Entendiéndose que la satisfacción laboral es la actitud positiva dentro del puesto de trabajo, generado por el clima organizacional que percibe; las relaciones, apoyo y colaboración se sitúan en nivel alto y medio de la empresa ATUSA, corroborándose con el análisis del coeficiente de regresión de 0,475, ver tabla N° 13.

Para el **Objetivo Específico 5**. Determinar de qué manera la toma de decisiones se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes S.A., en el 2016.

La relación que existe entre el indicador de la toma de decisiones nos muestra que el 75 % de los trabajadores encuestados de la empresa ATUSA se encuentran en el nivel alto y medio, los cuales se relacionan con el 93,3 % de los colaboradores del nivel alto y medio de la variable satisfacción laboral, resultados que los podemos apreciar en los datos plasmados en la Tabla N° 08.

Córcega & Subero, (2009), en su Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo bolivariano "Cantarrana" Cumana- estado Sucre año 2007-2008. Concluye que las dimensiones: toma de decisiones, liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales y motivación; los cuales son factores de gran importancia para diagnosticar el clima organizacional. De acuerdo con los resultados obtenidos se demostró que el personal directivo ejerce presión para que se realicen las tareas, el proceso de la toma de decisiones está centrado en la toma de decisiones en los directivos de la institución, los canales de comunicación son escasos.

Existen coincidencias entre los resultados de la investigación realizada en la empresa ATUSA y los resultados encontrados por los autores Córcega & Subero, (2009) y Palma, C. (2007), corroborándose con el análisis del coeficiente de regresión de 0,476 entre el instrumento toma de decisiones y la variable satisfacción laboral, ver tabla N° 14.

6. CONCLUSIONES

1. El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera positiva, encontrándose para la mayor parte de los trabajadores resultados positivos que se sitúan en los niveles alto y medio entre ambas variables. Sin embargo se observó que parte de la infraestructura y equipos no contribuyen en la eficiencia de la misma.
2. Se cuenta con una estructura organizacional flexible que sirve como soporte para los objetivos organizacionales, donde se enfatiza el principio de autoridad, dándole poder y autonomía a cada trabajador en su puesto de trabajo. Las dos terceras partes de los trabajadores de la empresa ATUSA manifiestan que la estructura organizacional se relaciona fuertemente con la satisfacción laboral.
3. Los resultados nos evidencian que en la empresa ATUSA, existe un grupo de trabajadores que no cumplen con sus responsabilidades laborales. El 48,3 % de los trabajadores de la empresa ATUSA se sitúan en el nivel alto de las responsabilidades, influyendo en un 40 % de los resultados de la satisfacción laboral. Observándose que la empresa ATUSA no ha cumplido con modificar su reglamento interno de trabajo, según lo establecido en la ley N° 1429 del 2010.
4. Las diferentes técnicas de comunicación como reuniones y debates que se establecen en la empresa ATUSA, para el intercambio de opiniones es recíproca, observándose que la comunicación no es del todo eficiente y totalmente participativa. Las comunicaciones y la satisfacción laboral en la empresa ATUSA tienen un nivel de relación no mayor a la mitad de los trabajadores.

5. El sinergismo empresarial está presente por ser una empresa de servicio a la comunidad, observándose que los trabajadores de la empresa ATUSA, manejan buenas relaciones, apoyo y colaboración en el desarrollo de sus labores. Las relaciones, apoyo y colaboración nos indican que el 93,3 % de los trabajadores de la empresa ATUSA presentan un nivel alto y medio, en la relación con la variable satisfacción laboral, de acuerdo con los resultados de la encuesta.

6. Dentro de la empresa ATUSA, la participación en la toma de decisiones, no está totalmente descentralizada. La relación entre el indicador de la toma de decisiones nos muestra que el 75 % de los trabajadores encuestados de la empresa ATUSA se encuentran en el nivel alto y medio, con la variable satisfacción laboral.

7. RECOMENDACIONES

1. Es necesario que en los planes estratégicos empresariales de ATUSA, se consideren planes de medición del clima organizacional, con su respectivo presupuesto, a fin de crear actitudes favorables del trabajador en su puesto de trabajo. Se debe modernizar parte de la infraestructura y los equipos para brindar una buena calidad del servicio hacia la comunidad.
2. Las estructuras organizacionales deben ser analizadas permanentemente ante cualquier cambio de los factores internos o externos, a fin de responder ante los cambios organizacionales que permita una autoridad legítima.
3. Los documentos de gestión de la empresa ATUSA, deben ser actualizados, el desempeño laboral debe ser evaluado y tomar las medidas necesarias para corregir los probables factores que impidan que los trabajadores puedan desarrollar bien su trabajo.
4. Es conveniente formular un plan de comunicaciones que permita orientar a todos los trabajadores y directivos para entenderse recíprocamente y asegurar un trabajo ordenado y reflexivo, mediante una mayor cohesión trabajo en equipo.
5. Es necesario considerar a la empresa ATUSA, como un proceso dinámico cuyo soporte se fundamenta en el sinergismo organizacional. Entendiéndose como la cooperación continúa de sus colaboradores en todo momento y en todo trabajo para lograr mejores niveles de calidad en la prestación de los servicios.
6. Se debe ampliar y descentralizar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, en todos los niveles jerárquicos y realizar dinámicas grupales para motivar a que viertan sus inquietudes, opiniones y alternativas de solución a los problemas presentes y/o potenciales.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza Fermini, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos*. Lima: Buenos Aires.
- Bernal. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson - Prentice Hall.
- Cabrera Martínez. (2013). *"Clima Social Escolar, desde de la Percepcion de Estudiantes y Profesores del setimo año de educacion basica regular de los centros educativos escuela Dr. Arnaldo Merino Muñoz y Escuela Simon Rodriguez del canton Riobamba, 2011-2012*. Chimborazo - Ecuador: Centro Educativo Símon Rodríguez.
- Córcega, D., & Subero, F. (2009). *análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del Liceo Bolivariano "cantarrana" Cumana - Estado Sucre .año 2007-2008*. . Estado de Sucre - venezuela: Liceo Bolivariano Cantarrana - Cumana.
- Farfán, M. (2009). *Relación dl clima laboral y sindrome de Burnot en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y apticulares de Lima metropolitana*. UNMSM, EAP Psicología. Lima: Tesis. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/614>
- Flores, J. (2007). *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional: caso Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Forehand, & Gilmer. (1965). *Psicología organizacional. El Compoertamiento del individuo en las organizaciones*. Furnham.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfaccion laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la invetigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana. Recuperado el 30 de abril de 2017, de Slide Share: <https://es.slideshare.net/jhonnypicone/hernndez-et-al-metodologia-de-la-investigacion>
- Herzberg, F. (1968). *The motivation to work*. New York.
- LLitwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational climate*. Boston: Harvard Business School.

- Locke, E. A. (1968). *Toward a theory of task motivation and incentives*.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*.
- Mayor Ravines, M. G. (noviembre de 2009). Clima organizacional en las entidades públicas. *Actualidad gubernamental*(13), 1-6.
- Mendoza, R. (2009). *El conflicto organizacional y su influencia en el desarrollo de una óptima Gestión Institucional*.
- Munch, L., & Angeles, E. (2007). Recuperado el 30 de abril de 2017, de <https://es.slideshare.net/MirnaLozano/metodoogia-237>
- Nacionales, L. (2010). *Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Lima- Perú*. Lima - Perú.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC , Manual*. Peru.
- Palma Carrillo, S. (2007). *Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias*. Lima,. Lima Perú: Tesis.
- Pintado, P. E. (2014). *Comportamiento organizacional: gerenciación y liderazgo conductivo*. Lima - Perú: Dennis Morz{an.
- Rios Agustin, F. R. (2014). *Satisfacción Laboral y su influencia en el Clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de humanidades*.
- Robbins, S., & Coulter , M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educaciónl.
- Robbins, S., & Coulter, M. (1999). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON PRENTICE hALL.
- Sánchez , J. (2005). *Influencia de la Gestión universitaria en el Clima Organizacional: un estudio comparativo de tres universidades*". Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tenorio Paredes, V. (2007). *Gestión del capital humano en instituciones educativas estatales*. Recuperado el 30 de abril de 2017, de https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_del_capital_humano_en_instituci.html?id=9H-2ZWEACAAJ&redir_esc=y
- Valdivia Alfaro, C. C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC*.

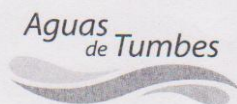
Velásquez Zhunaula. (2013). *Convivencia escolar y el autoestima*. Ecuador: Escuela Mixta Jaime Rodolfo Aguilera.

Wittkoski. (2000). *Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión*. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Autorización para ejecución de proyecto de tesis



“Año del buen servicio al ciudadano”

Tumbes, 19 de mayo del 2017

CARTA N° 017- 2017-ATUSA.GSA.

Señores:

Bach. Juan Carlos Gonzales López

Bach. Claudia Lourdes García Velásquez

Presente.-

Asunto : Autorización para aplicación de Encuesta “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Empresa Aguas de Tumbes – ATUSA, 2016”.

Refer. : Carta N° 02-2016/JCGL-CLGV



Es grato dirigirme a ustedes en atención a su documento de la referencia para hacer de su conocimiento que mi representada autoriza la aplicación de las encuestas y otros conexos. En la realización de su trabajo de investigación denominado **“Clima organizacional y satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes - ATUSA, 2016”**.

Es propicia la oportunidad para reiterarles las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente.


DCC. Alice Sánchez de Gómez
MAT. 15-0137
DEPENDI. ADMINISTRATIVO
AGUAS DE TUMBES S.A.

Calle José Jiménez N° 341 El Milagro - Tumbés -Perú
T: 525335 -521277 -526869 – 526050
Web www.aguasdetumbes.com

ANEXO N° 02

Cuestionario

Título de Proyecto: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Empresa Aguas de Tumbes S.A - ATUSA, 2016”

I. Presentación

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación respecto a la “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en La Empresa Aguas de Tumbes S. A - ATUSA, 2016”. Por lo tanto, el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

II. Test. Escala de CLIMA ORGANIZACIONAL de la Empresa Aguas de Tumbes S.A – ATUSA;

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al clima organizacional. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera que expresa mejor su punto de vista. Conteste todas las preguntas.

Todo o siempre	: 5
Mucho	: 4
Regular	: 3
Poco	: 2
Nunca	: 1

Datos generales:

1. Cargo que Ocupa dentro de la empresa:
2. Tiempo de labor dentro de la empresa:

N°	ITEM	Nunca 1	Poco 2	Regular 3	Mucho 4	Siempre 5
1	En la empresa cuenta con niveles jerárquicos bien definidos					
2	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
3	En el trabajo la información fluye adecuadamente.					
4	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
5	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad					
6	Existen suficientes canales de información.					
7	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
8	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
9	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
10	Cumplir con las tareas diaria en el trabajo, permite el desarrollo personal					
11	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
12	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna					

Indicadores del Clima Organizacional	Ítems
• Estructura organizacional	1, 2
• Responsabilidad	8, 10
• Comunicación	3, 6, 12
• Relaciones, Apoyo y Cooperación	7, 9, 11
• Toma de decisiones	4, 5

Test. Escala de SATISFACCIÓN LABORAL en la Empresa Aguas de Tumbes S.A
- ATUSA, 2016”

Total, de acuerdo = TA 5
De acuerdo = A 4
Indeciso = I 3
En desacuerdo = D 2
Total, desacuerdo = TD 1

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la SATISFACCIÓN LABORAL. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera que expresa mejor su punto de vista. Conteste todas las preguntas.

N°	ITEM	TD 1	ED 2	I 3	DA 4	TA 5
1	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
2	Existe una política de supervisión de liderazgo efectivo.					
3	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
4	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
5	Es grata la disposición de mi jefe, que permite progreso en mil trabajos					
6	Siento que el ingreso que obtengo es bastante aceptable.					
7	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
8	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
9	Existen oportunidades de progresar en la empresa					
10	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
11	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
12	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

Gracias por su tiempo. Tú colaboración será muy útil.

Indicadores de la Satisfacción Laboral	Ítems
• Empleo	4, 10, 12
• Salario	6, 7
• Oportunidad de ascenso	9, 11
• Supervisión	2, 5
• Compañerismo laboral	1, 3, 8

ANEXO N° 03

Ficha Técnica del Instrumento

La investigación realizada con el título “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Empresa Aguas de Tumbes S.A - ATUSA, 2016” tiene dos variables, CLIMA ORGANIZACIONAL como variable independiente con los indicadores, con escala de Likert: Todo o siempre (5), Mucho (4), Regular (3), Poco (2) y Nunca (1).

Indicadores del Clima Organizacional	Pregunta
• Estructura organizacional	1, 2
• Responsabilidad	8, 10
• Comunicación	3, 6, 12
• Relaciones, Apoyo y Cooperación	7, 9, 11
• Toma de decisiones	4, 5

La variable dependiente SATISFACCIÓN LABORAL con los instrumentos, en escala de Likert: Total de acuerdo (TA=5), De acuerdo (A=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (D=2) y Total desacuerdo (TD=1).

Indicadores de la Satisfacción Laboral	Pregunta
• Empleo	4, 10, 12
• Salario	6, 7
• Oportunidad de ascenso	9, 11
• Supervisión	2, 5
• Compañerismo laboral	1, 3, 8.

Las escalas valorativas para ambas variables se presentan en la siguiente clasificación:

CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala	Puntaje	Frecuencias	Porcentajes
Alto	60 a 45	08	13,3
Medio	28 a 44	47	78,4
Bajo	12 a 27	05	8,3
Total		60	100,0

Fuente: Encuesta

SATISFACCIÓN LABORAL

Escala	Puntaje	Frecuencias	Porcentajes
Alto	60 a 45	24	40,0
Medio	28 a 44	32	53,3
Bajo	12 a 27	04	6,7
Total		60	100,0

Fuente: Encuesta

ANEXO N° 04

Datos e Información Estadística Correlaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

		CO	SL
CO	Correlación de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	2988,183	1351,700
	Covarianza	50,647	22,910
	N	60	60
SL	Correlación de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	1351,700	2417,400
	Covarianza	22,910	40,973
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones entre la Estructura Organizacional y la SL

		SL	Estr. Organ
SL	Correlación de Pearson	1	,385**
	Sig. (bilateral)		.002
	Suma de cuadrados y productos cruzados	2417.400	226.800
	Covarianza	40.973	3.844
	N	60	60
Estruct. Organiza c	Correlación de Pearson	,385**	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	226.800	143.600
	Covarianza	3.844	2.434
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones entre la Responsabilidad y la Satisfacción Laboral

		SL	Responsabilidad
SL	Correlación de Pearson	1	,445**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	2417,400	228,900
	Covarianza	40,973	3,880
	N	60	60
	Correlación de Pearson	,445**	1
Responsabilidad	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	228,900	109,650
	Covarianza	3,880	1,858
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral

		SL	Comunicación
SL	Correlación de Pearson	1	,275*
	Sig. (bilateral)		,034
	Suma de cuadrados y productos cruzados	2417,400	247,300
	Covarianza	40,973	4,192
	N	60	60
	Correlación de Pearson	,275*	1
Comunicación	Sig. (bilateral)	,034	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	247,300	334,850
	Covarianza	4,192	5,675
	N	60	60

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Correlaciones ente la Relación, Apoyo y Cooperación y la Satisfacción Laboral

		SL	Relación, Apoyo, Cooperación
SL	Correlación de Pearson	1	,475**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	2417,400	398,400
	Covarianza	40,973	6,753
	N	60	60
Relación, Apoyo y Cooperación	Correlación de Pearson	,475**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	398,400	291,400
	Covarianza	6,753	4,939
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones entre la Toma de Decisiones y la Satisfacción Laboral

		SL	Toma de Decisiones
SL	Correlación de Pearson	1	,476**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	2417,400	250,300
	Covarianza	40,973	4,242
	N	60	60
Toma de Decisiones	Correlación de Pearson	,476**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	250,300	114,183
	Covarianza	4,242	1,935
	N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

ANEXO N° 05 Organigrama Empresa ATUSA

