



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
TRABAJADORES CIVILES DEL ALA AÉREA N°5
LORETO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

PRESENTADO POR: JULIO DANIEL VASSALLO OJEA

ASESORA: LIC.ENF. ZULEMA SEVILLANO BARTRA, DRA.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
TRABAJADORES CIVILES DEL ALA AÉREA N°5
LORETO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

PRESENTADO POR: JULIO DANIEL VASSALLO OJEA

ASESORA : LIC.ENF. ZULEMA SEVILLANO BARTRA, DRA.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
08-2022-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N°0137-2022-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES CIVILES DEL ALA AÉREA N° 5 LORETO 2019", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Econ. Freddy Martín Pinedo Manzur, Dr.	Presidente
Lic. Adm. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani, Dr.	Miembro
Econ. Mario Andre López Rojas, Mgr.	Miembro
Lic. Enf. Zulema Sevillano Bartra, Dra.	Asesora

A los ocho días del mes de marzo del 2022, a las 09:00 a.m, en la modalidad virtual Google Meet – Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES CIVILES DEL ALA AÉREA N° 5 LORETO 2019" presentado por el señor JULIO DANIEL VASSALLO OJEA, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestro en Gestión Empresarial**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

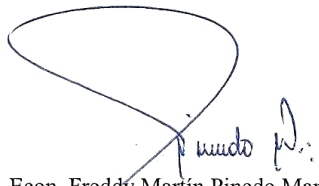
.....
..... **RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE**
.....

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

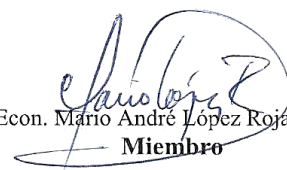
1. Aprobada como: a) Excelente () b) Muy bueno () c) Bueno (X)
2. Desaprobado: ()

Observaciones : **NINGUNA.**
.....
.....

A continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las **10:30 a.m.** del ocho de marzo del 2022; con lo cual, se le declara al sustentante..... **APTO.** para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Empresarial**.

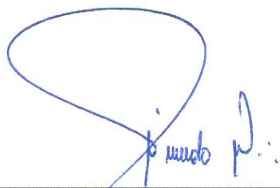

Econ. Freddy Martín Pinedo Manzur, Dr.
Presidente


Lic. Adm. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani, Dr.
Miembro


Econ. Mario Andre López Rojas, Mgr.
Miembro

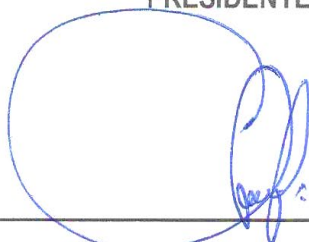

Lic. Enf. Zulema Sevillano Bartra, Dra
Asesora

**TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 08 DE MARZO DEL
2022 EN MODALIDAD VIRTUAL VIA ZOOM INSTITUCIONAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD
DE IQUITOS - PERÚ**



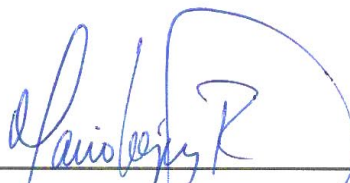
ECON. FREDDY MARTIN PINEDO MANZUR, DR.

PRESIDENTE



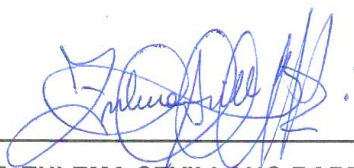
LIC. ADM. VICTOR ARTURO JESUS CASTILLO CANANI, DR.

MIEMBRO



ECON. MARIO ANDRE LOPEZ ROJAS, MGR.

MIEMBRO



LIC.ENF. ZULEMA SEVILLANO BARTRA, DRA.

ASESORA

Por el apoyo incondicional durante toda la etapa de mi formación de postgrado y durante la ejecución de mi tesis, quiero dedicar muy especialmente este esfuerzo hecho realidad a todas las personas y familiares muy especialmente a mi esposa e hijos.

AGRADECIMIENTO

Al Comandante General del Ala Aérea N°5 de Loreto, a los miembros del Jurado evaluador y dictaminador, quiero expresar mi sincero agradecimiento por haber contribuido en el éxito alcanzado en la ejecución de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	03
1.1. Antecedentes	03
1.2. Bases teóricas	05
1.3. Definición de términos básicos	14
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	15
1.4. Variables y su operacionalización	15
1.5. Formulación de la hipótesis	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	16
1.6. Tipo y diseño de la investigación	16
1.7. Población y muestra	17
1.8. Técnicas e instrumentos	17
1.9. Procedimientos de recolección de datos	19
1.10. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos	20
1.11. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	34
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	35
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	36
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

		Páginas
Tabla 1	Clima organizacional percibido por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	21
Tabla 2	Aspectos de autorrealización evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	22
Tabla 3	Aspectos de involucramiento laboral evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	23
Tabla 4	Aspectos de supervisión evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	24
Tabla 5	Aspectos de comunicación evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	25
Tabla 6	Aspectos de condiciones laborales aspectos de autorrealización evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	26
Tabla 7	Satisfacción laboral percibida por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	27
Tabla 8	Aspectos evaluados en la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	28
Tabla 9	Tabla 9: Prueba de normalidad de la valoración total según dimensiones de la calidad y satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	29
Tabla 10	Matriz de correlación de las dimensiones del clima organizacional percibido por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	30
Tabla 11	Matriz de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	31

RESUMEN

El problema de estudio fue: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019? El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019. El estudio es cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, la población fueron 24 trabajadores, la muestra fue el 100% de la población. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios uno sobre clima organizacional (Confiabilidad 0.87% y Validez 0.84%) y el otro sobre satisfacción laboral (Confiabilidad 0.89% y Validez 0.86%). El procesamiento de la información se realizó mediante el software SPSS versión 24.0, la prueba inferencial fue el Coeficiente Rho de Spearman, con $\alpha = 0.05$. Se encontró que el clima organizacional del 100.0% de los trabajadores del Ala Aérea N°5 de Loreto, el 62.5% manifestaron que el clima organizacional es medio, mientras que 37.5% manifestaron que es desfavorable; en satisfacción laboral 54.2% manifestaron que la satisfacción laboral es alto, mientras que 45.8% manifestaron satisfacción laboral es media. Al aplicar el Coeficiente Rho de Spearman se obtuvo resultados que muestran correlación estadística significativa buena entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, $Rho = 0.90$ ($p=0.001$; valor < 0.05), lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación: Existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.

Palabras Claves: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Ala Aérea N°5. Loreto-2019.

ABSTRACT

The study problem was: Is there a relationship between the organizational climate and the satisfaction of the civil workers of the Air Wing N ° 5 Loreto 2019? The objective was to determine the relationship between the organizational climate and the satisfaction of civil workers of the Air Wing N ° 5 Loreto 2019. The study is quantitative with a correlational descriptive design, the population was 24 workers, the sample was 100% of the population. The technique was the survey and the instruments were two questionnaires, one on organizational work environment (Reliability 0.87% and Validity 0.84%) and the other on satisfaction (Reliability 0.89% and Validity 0.86%). The information processing was carried out using SPSS software version 24.0, the inferential test was Spearman's Rho Coefficient, with $\alpha = 0.05$. It was found in organizational climate that of 100.0% of the workers of the Air Wing No. 5 of Loreto, 62.5% stated that the organizational climate is medium, while 37.5% stated that it is unfavorable; 54.2% reported high job satisfaction in satisfaction, while 45.8% reported medium job satisfaction. When applying the Spearman Rho Coefficient, results were obtained that show a good significant statistical correlation between the organizational climate and job satisfaction $Rho = 0.90$ ($p=0.001$; $valor < 0.05$), which allows accepting the research hypothesis: There is a significant statistical relationship between the organizational climate and the work satisfaction of the civil workers of the Air Wing N ° 5 Loreto 2019.

Keywords: Organizational climate and work satisfaction in Air Wing No. 5. Loreto 2019.

INTRODUCCIÓN

Partiendo de la cita "Una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual" (Chiavenato, 1994, p. 36)., se debe destacar que el logro de esos objetivos comunes sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones, establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización.(Chiavenato, 2014)

Cada organización posee, sus propias normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios; es por ello que difícilmente las organizaciones reflejarán climas idénticos, estas últimas son tan particulares como las huellas digitales. La Fuerza Aérea del Perú, cuya misión es la Seguridad y Defensa del país; pese a tener una misión definida, sus integrantes no tienen el mismo clima organizacional.

El Ala Aérea N°5 no está ajena a esta situación, ya que en el seno de esta organización castrense laboran trabajadores civiles que apoyan a los procesos administrativos para cumplir la misión que tienen asignada en la Constitución de la República, pues se ven afectados por diversos factores que inciden en su eficacia, como los diferentes estilos de liderazgo, la comunicación, la alta rotación del personal militar, los valores de la organización castrense e individuales del personal civil; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas de trabajos ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficacia del personal, provocando ciertos roces entre el personal militar y civil. Por lo que se realiza un análisis del clima organizacional para identificar los puntos críticos de éste, además analizar la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 de la Región Loreto.

Al parecer el problema del clima organizacional se debe a la formación castrense y a la naturaleza de la organización, ya que la misma recalca valores de obediencia, disciplina, subordinación, respeto por la jerarquía, honor y lealtad; valores estipulados en el DL 1139 Ley de la Fuerza Aérea del Perú, mientras que los valores del personal civil son más diversos, enmarcados en los núcleos familiares, los institutos educativos de procedencia y además están dirigidos a considerar aspectos del ser humano como: respeto por la persona, consideración, comunicación fluida, alegría, humor, sinceridad, originalidad, trabajo en equipo compartido entre muchos otros.

Surge la necesidad de estudiar el clima organizacional a fin de elevar los niveles de productividad y excelencia, propiciando además climas de trabajos motivantes y retadores que permitan a los trabajadores civiles desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos institucionales. El problema de estudio es: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019? El objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019. El estudio es cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, la población son 24 trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019, y la muestra es el 100% de la población.

La tesis cuenta con IX Capítulos: Capítulo I: Marco teórico; Capítulo II: Variables e Hipótesis; Capítulo III: Metodología; Capítulo IV: Resultados; Capítulo V: Discusión de los resultados; Capítulo VI: Propuesta; Capítulo VII. Conclusiones; Capítulo VIII: Recomendaciones y Capítulo IX: Referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2018, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa y diseño correlacional, que incluyó una muestra de 56 trabajadores, 63% fueron varones y 37% mujeres. La investigación determinó que el 76% del clima organizacional fue muy favorable, lo que podría estar explicando, por qué esta Institución Pública Peruana ha sido galardonada por la premiación “Great Place to Work”. La satisfacción laboral fue valorada con el 65% como media, siendo esta valoración consistente en todos sus indicadores, y el trabajo concluyó que existe una correlación positiva muy buena entre el clima organizacional y el logro de la satisfacción laboral, una alta correlación entre las variables (Rho de Spearman = 0.90) y que esta correlación es significativa ($p=0.000 < 0.05$). (Cabrera, 2018)

En el 2018, se desarrolló una investigación no experimental y diseño descriptivo correlacional, que incluyó una población de 70 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 45 trabajadores considerados como personal docente de la Red Tayacaja de la Región Huancavelica. El estudio determinó que 64.4% percibe un buen clima organizacional y solo un 13.3% tiene buena satisfacción laboral, y el trabajo concluyó que existe correlación muy baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0,40 ($p=0.236$) ($0,236 > 0,05$) en el personal de la Red de salud de Tayacaja en la Región Huancavelica (Córdova ,2018)

En el 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, que incluyó una población de 350 trabajadores y una muestra de 117 mecánicos aeronáuticos del Servicio de Mantenimiento de la Fuerza Aérea del Perú. El estudio determinó que el 72,65% de los trabajadores consideran al clima laboral en un nivel

favorable y el 85,47%, lo consideran como desfavorable. (Sánchez, 2017)

En el 2017, se desarrolló una investigación de tipo básico, de diseño no experimental y correlacional, que incluyó una muestra de 88 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército. La investigación determinó tendencia de las apreciaciones; alto, moderado y bajo para clima organizacional y alto, moderado y bajo para satisfacción laboral, y el trabajo concluyó que existe una alta correlación entre las variables (Rho de Spearman = 0.70) es decir, a mejor clima organizacional mejor será la satisfacción laboral. (Muñoz ,2017)

En el 2013, se desarrolló una investigación no experimental con diseño correlacional que incluyó una muestra de 107 trabajadores. La investigación determinó que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral, y el trabajo concluyó que existe una vinculación causa efecto positivo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, (Rho de Spearman = 0.768) y que esta correlación es significativa ($p=0.001 < 0.05$). (Pérez, Rivera, 2013)

1.2. Bases teóricas

Satisfacción laboral

Definición

Larios (2018) refiere que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Larios ,2018)

Dimensiones

Asimismo Larios (2018) sostiene que la satisfacción es una actitud o predisposición psíquica adquirida hacia un objeto, exteriorizándose en sentimiento de aproximación o de rechazo. El objeto de la actitud es cualquier ser o cosa, incluye hechos, personajes y fenómenos con el que ha interactuado la persona y sabe en lo que consiste. Los componentes de la actitud son: Cognitivo: referido al saber objeto de la actitud; Afectivo: referido a la emoción que desencadena el objeto de la actitud; Conativo: Basado en la emoción: sí es positiva la persona se acerca, sí es lo contrario, se aleja del objeto. Como se puede observar, la satisfacción laboral tiene componentes exógenos y endógenos. Los primeros corresponden a la institución y los segundos al propio sujeto. (Larios ,2018)

Componentes de la personalidad en la satisfacción laboral.

Según Ascarza (2017), la personalidad es uno de los factores endógenos que define la forma como enfrentaremos las condiciones laborales; es un factor adaptable pero no modificable. El grado de adaptabilidad dependerá de cómo los rasgos caracterológicos se han constituido sobre la base biológica. Sostiene que el carácter está constituido por tres factores primarios: La emotividad, factor que se desarrolla sobre la constitución del sistema nervioso autónomo, implica la facilidad o la resistencia para el aprendizaje de conductas; La actividad, basado sobre la configuración de la corteza cerebral en cuanto implica la facilidad o la resistencia para pasar del pensamiento a la acción. Cuando la persona es activa le resulta fácil plasmar sus pensamientos en productos

observables y al contrario, cuando la persona no es activa, entonces predominan los pensamientos, disminuyendo la concreción; y La resonancia, implica la tolerancia a la frustración, a las ofensas y al encono.

Estas características personales y las circunstancias del trabajo acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral. (Ascarza, 2017)

Medición de la satisfacción laboral

Según la Confederación de Empresarios de Navarra (2013), para medir la satisfacción laboral, en general se utilizan tres métodos de encuesta: el índice global único, el puntaje global y el puntaje por facetas. La medición global y la medición por facetas son metodologías más extendidas, y se consideran más sofisticadas y precisas. Ambas consisten en una serie de preguntas sobre diferentes aspectos y atributos del trabajo: condiciones generales, compensación, beneficios, relaciones con compañeros de trabajo y supervisores. Cada punto responde a una escala estandarizada, que los investigadores combinan para generar puntajes. El objetivo de la medición global es obtener un puntaje general único, mientras que la medición de facetas otorga un puntaje diferente para cada aspecto laboral evaluado. La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. La técnica más común es el cuestionario, generalmente voluntario y anónimo, que se suele distribuir entre los empleados o enviarlo a su domicilio. Por otro lado, la entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración. La mayor parte de los instrumentos de medición de la satisfacción laboral que se utilizan interrogan sobre algunas dimensiones, que se pueden aislar del siguiente modo: El

trabajo como tal; contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito; relaciones humanas; estilo de mando, competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados; organización del trabajo; posibilidades de ascenso; salario y otros tipos de recompensa; reconocimiento por el trabajo realizado, y condiciones de trabajo, tanto físicas como psíquicas. (Confederación de Empresarios de Navarra, 2013).

Teorías que explican la Satisfacción Laboral

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. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo los cuales se dividen en 4 indicadores los cuales son: 1. Logro o cumplimiento (oportunidad de llevar cosas interesantes); 2. Reconocimiento de una labor bien hecha (confirmación de que se ha hecho un trabajo importante); 3. El trabajo en sí (posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente); 4. Responsabilidad y crecimiento o avance (consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control del mismo). 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). (Larios, 2018)

Teoría del Ajuste en el trabajo

Esta teoría, según Larios (2018), 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. 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 este y reciba los reconocimientos esperados. (Larios, 2018)

Clima Organizacional

Definición

Para Palma (2014), el clima organizacional se define como una serie de características del ambiente interno de la organización tal y como lo perciben los miembros de esta. (Palma, 2014).

Dimensiones

En este mismo sentido Palma (2014) refiere que el clima laboral tiene 5 dimensiones: 1. Autorrealización: se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal; 2. Involucramiento Laboral: hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización; 3. Supervisión: describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorear y controlar la actividad laboral de sus subordinados, también registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario; 4. Comunicación: se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución; 5. Condiciones Laborales: se refiere al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los

elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas. (Palma, 2014).

Elementos

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional Manosalvas & Quintero (2015) consideran que es necesario resaltar los siguientes elementos: El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo; Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente; El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral; El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual; Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa; El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (Manosalvas, Manosalvas & Quintero, 2015)

Medición del clima organizacional

Para la medición del clima organizacional Sánchez (2017), hace referencia a la Escala de Clima Laboral CL-SPC, la cual fue diseñada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral, definida operacionalmente 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. Los cinco factores o dimensiones que se determinan en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes: 1. Dimensión Autorrealización (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46), apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el

medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro; 2. Dimensión Involucramiento Laboral (2,7,12,17,22,27,32,37,42,47), identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; 3. Supervisión (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48), apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario; 4. Dimensión Comunicación (4,9,14,19,24,29,34,39,44,49), percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia, y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como la atención a usuarios y/o clientes de la misma; 5. Dimensión condiciones laborales (5,10,15,20, 25, 30, 35, 40, 45,50), reconocimiento de que la institución provee los elementos, materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Sánchez, 2017)

Teorías del Clima Organizacional

Teoría de los Factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow. Herzberg clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción, incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilos de supervisión. La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial para crear un clima

motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo. (Martínez, 2013).

Modelo de Poder - Afiliación – Realización de Mc Clelland.

Según Chiavenato (2014) el Modelo de poder, afiliación y realización de Mc Clelland, tiene tres categorías básicas de las necesidades motivadoras: el poder, la afiliación y la realización a logro. Las personas se pueden agrupar en alguna de estas categorías según cuál de las necesidades sea la principal motivadora en su vida. Quienes se interesan ante todo en el poder buscan puestos de control e influencia, aquellos para los que la afiliación es lo más importante buscan las relaciones agradables y disfrutan al ayudar a otros. Los que buscan la realización quieren tener éxito, temen al fracaso, tienen una orientación hacia el logro de tareas y son autosuficientes. Estas tres necesidades no son mutuamente excluyentes. Los patrones motivadores se pueden modificar mediante programas de entrenamientos especiales. (Chiavenato, 2014).

El Clima Organizacional en el contexto de la Fuerza Aérea.

Según Pulgar (2017), la Fuerza Aérea del Perú para cumplir cada una de las funciones que le han sido encomendadas en su Ley Orgánica, se ha visto en la necesidad de contratar personal civil profesional, ejecutivo, especialista y de apoyo a fin de satisfacer las exigencias propias de la organización. Todo el personal civil, no importa la categoría de éste, debe cumplir una serie de trámites para lograr su participación en la organización castrense estos últimos son establecidos por la Ley de Carrera Administrativa; una vez concluidos se realiza un período de inducción en el ámbito de la Fuerza Aérea del Perú, más no en el ámbito operativo. La inducción en esta fuerza, se realiza de manera irregular puesto que el departamento de personal civil de la Dirección General de Personal de la Comandancia General de la Fuerza Aérea del Perú, delega dicha responsabilidad en la unidad administrativa a la cual fue destinado el nuevo trabajador. El proceso de inducción en La Fuerza Aérea del Perú, se realiza a través de la Ordenanza FAP 30-3 del 8 de

febrero del 2012, el cual se encuentra estructurado como se especifica a continuación: 1. Salutación en este aparte de la Ordenanza, se le da la bienvenida al nuevo empleado civil a través de una exposición en el que se le informa al mismo sobre los diferentes tópicos que se tratarán, dejando bien explícito que la información que se le presenta a continuación al nuevo trabajador fue extraída de leyes, reglamentos, normas y procedimientos por los cuales se rige la administración de personal civil en la Fuerza Aérea del Perú; 2. Cargo y Remuneración: en este aparte se hacen las distinciones entre Directivos Superiores, Ejecutivos, especialista y de Apoyo, se les informa que por ser la Fuerza Aérea del Perú un integrante de la administración pública, la institución tiene que adoptar el mismo sistema que los demás entes que la conforman en cuanto a clasificación, remuneración y cargos; 3. Horario: se establece el horario de trabajo para la semana: lunes a viernes de 7:45 a.m. hasta las 3.45 p.m. y en los días de cobro (30 de cada mes); 4. Transporte: la institución proporciona facilidades de transporte al personal a fin de permitirle un desplazamiento regular desde diferentes puntos de la ciudad hasta el lugar de trabajo. Se establece además en este aparte las rutas de transporte; 5. Tipo de nombramiento: el otorgamiento del nombramiento sólo es dado al nuevo trabajador cuando se haya ampliado el período de prueba para los nuevos empleados, seis meses (06) para los Directivos Superiores, Ejecutivos, especialistas y para los de apoyo de un (01) mes; 6. Uniforme: en este aparte la Ordenanza se plantea la posibilidad de poner en vigencia un uniforme para el personal civil; 7. Identificación: como trabajador de la Fuerza Aérea del Perú, el personal civil se le dota de un carnet que le facilita el acceso a las instalaciones militares y lo identifica como trabajador de la Fuerza Aérea del Perú; 8. Deberes: se informa al trabajador de sus deberes, impresos en las leyes y reglamentos de la Fuerza Aérea del Perú para el personal civil; 9. Derechos: se informa sobre los derechos del empleado civil de la Fuerza Aérea del Perú; 10. Clasificación de Servicio: se evalúa semestralmente desde el punto de vista laboral y personal; 11. Régimen Disciplinario: se plantan una serie de situaciones que los nuevos trabajadores deben evitar a fin de evitar sanciones,

basadas en las leyes y reglamentos que rigen al personal civil; 12. Promociones y ascensos: son regidos por la Dirección General de Personal de la Fuerza Aérea del Perú; 13. Beneficios económicos: bonificación y permisos por matrimonio, seguro de vida, ayuda por fallecimiento, fondo autónomo de inversiones y previsión socioeconómica para los empleados y obreros de las Fuerzas Armadas; 14. Seguridad Social: a través del seguro social, y 15. Jubilaciones: se establece los requisitos y procedimientos para tramitar las jubilaciones de acuerdo a Ley. (Pulgar, 2017)

1.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional. Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente en su comportamiento. (Chiavenato, 2014)

Organización. La organización es la que agrupa tareas para conseguir resultados en coordinación u orden al momento de desarrollarse una determina actividad, en ella interviene factores de tiempo y personas. (Morales, 2019)

Satisfacción laboral. La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos. (Robbins y Judge, 2009).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y su operacionalización

Variable independiente (X):

Clima organizacional: Variable independiente considerada como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.

Contó con 5 índices:

- Muy favorable: Cuando se obtiene un puntaje del 210-250.
- Favorable: Cuando se obtiene un puntaje de 170-209.
- Medio: Cuando se obtiene un puntaje de 130-169.
- Desfavorable: Cuando se obtiene un puntaje de 90-129.
- Muy desfavorable: Cuando se obtiene un puntaje de 1-89.

Variable dependiente (Y):

Satisfacción laboral: Variable dependiente considerada como el nivel de conformidad que tienen los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019. Contó con 3 índices:

- Alta = 36 a 49 puntos
- Media = 15 a 35 puntos
- Baja = 1 a 14 puntos

2.2. Formulación de la hipótesis

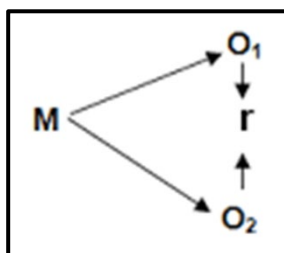
Existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El método fue el cuantitativo, porque los procedimientos de recolección de datos, procesamiento y análisis de la información fueron expresados en forma cuantitativa y se utilizaron pruebas estadísticas descriptivas e inferencial Coeficiente Rho de Spearman, para probar la hipótesis planteada y poder dar respuesta al problema de investigación. El tipo de estudio fue el descriptivo, porque permitió describir cada una de las variables, individualmente luego en forma agrupada. El diseño fue el no experimental, porque no hubo manipulación de la variable independiente por parte del investigador, y los trabajadores civiles fueron estudiados en su contexto natural sin ejercer ningún control.

El diseño es correlacional, porque permitió recolectar la información de las variables en un solo momento de tiempo, así mismo se pretendió determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores civiles. El diseño fue el siguiente:



Los símbolos tuvieron el siguiente significado:

- m = Muestra
- O₁ = Variable independiente (Clima Organizacional)
- O₂ = Variable dependiente (Satisfacción Laboral)
- r = Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población

La población del presente estudio estuvo conformada por 24 trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 de la Región Loreto.

Muestra

Como la población fue pequeña se trabajó con el 100% de la población, es decir con 24 trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 de la Región Loreto.

Tipo de muestreo o selección de la muestra

El muestreo que se utilizó fue el no probabilístico por conveniencia.

Criterios de selección

a. Criterios de inclusión

- Todos los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5, que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.
- Trabajadores de cualquier sexo.
- Trabajadores con cualquier condición laboral.
- Trabajadores con cualquier tiempo de servicio.

b. Criterios de exclusión

- Trabajadores que se encontraron con proceso administrativo.
- Trabajadores que se negaron a participar en la investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos

Técnicas

La técnica que se empleará en la investigación será la encuesta con auto reporte. Esta técnica estuvo orientada a la recolección de la siguiente información:

- Clima Organizacional
- Satisfacción laboral

Instrumentos

Los instrumentos que se emplearon fueron los siguientes:

a. Cuestionario de clima organizacional.

Es un instrumento estandarizado que cuenta con 50 ítems distribuidos en 5 dimensiones:

1. Dimensión: Autorrealización

Indicador: Apreciación del trabajador con el medio laboral.

Ítems: 1 al 10

2. Dimensión: Involucramiento laboral

Identificación con los valores organizacionales

Ítems: 11 al 20

3. Dimensión: Supervisión

Indicador: Funcionalidad dentro de la actividad laboral

Ítems: 21 al 30

4. Dimensión: Comunicación

Indicador: Información relativa y pertinente

Ítems: 31 al 40

5. Dimensión: Condiciones laborales

Indicador: Provisión de los materiales

Ítems: 41 al 50.

La evaluación es la siguiente:

MUY FAVORABLE: Cuando se obtiene un puntaje del 210-250.

FAVORABLE: Cuando se obtiene un puntaje de 170-209.

MEDIO: Cuando se obtiene un puntaje de 130-169.

DESFAVORABLE: Cuando se obtiene un puntaje de 90-129.

MUY DESFAVORABLE: Cuando se obtiene un puntaje de 1-89.

Validez y Confiabilidad del instrumento:

El cuestionario de clima organizacional tiene validez= 0,87%, y una confiabilidad =0,84%. (Muñoz, 2017).

b. Cuestionario de satisfacción laboral

Instrumento que cuenta con 14 ítems, distribuidos en los siguientes aspectos:

- El trabajo como tal; contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito.
- Relaciones humanas; estilo de mando, competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados.
- Organización del trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Salario y otros tipos de recompensa.
- Reconocimiento por el trabajo realizado.
- Condiciones de trabajo; tanto físicas como psíquicas.

La evaluación es la siguiente:

- ALTA: Cuando se obtiene un puntaje del 36-49
- MEDIA: Cuando se obtiene un puntaje de 15-35
- BAJA: Cuando se obtiene un puntaje de 1-14.

Validez y Confiabilidad del instrumento:

El cuestionario de satisfacción tiene validez= 0,89%, y una confiabilidad =0,86%. (Muñoz, 2017).

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para recolección de datos se realizaron las siguientes actividades:

- Los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 fueron captados en su mismo centro de trabajo.
- Para iniciar la recolección de datos, primero se aplicó el consentimiento informado para cumplir con los asuntos de ética.
- Luego, se procedió a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- El horario establecido para la recolección de datos fue coordinado con el Comandante General del Ala Aérea N°5 de la Región Loreto.
- La aplicación de los dos instrumentos tuvo una duración de 30 minutos, 15 minutos cada uno aproximadamente.

- Toda la información que se recolectó fue manejada en forma anónima y fue estrictamente confidencial.
- Al culminar la recolección de datos se hizo llegar el agradecimiento al Comandante General del Ala Aérea N°5 de la Región Loreto.
- En toda la ejecución de la recolección de datos se aplicaron los principios éticos y la confidencialidad.
- Al culminar, la aplicación de los instrumentos, se procedió a realizar el agradecimiento a los trabajadores civiles, por su participación.

3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos

- Para el análisis univariado se utilizó la estadística descriptiva (frecuencias simples y porcentajes), para describir los resultados de cada una de las variables (Calidad de Atención y Satisfacción).
- Para el análisis inferencial y contrastación de la hipótesis de investigación se empleó la prueba estadística inferencial denominado Coeficiente Rho de Spearman, porque es una técnica bivariada que permitió establecer similitudes o disimilitudes entre las variables de estudio, para hacer evidente la variabilidad conjunta y por tanto tipificar lo que sucede con los datos.
- El nivel de significancia es $\alpha = 0.05$.
- Se presenta la información en tablas y gráficos.
- Se empleó el Software SPSS versión 24.0 en español.

3.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos y la protección de los derechos humanos de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 fueron aplicados teniendo en consideración la carta de Helsinki.

Se aplicó absoluta confidencialidad y se explicó a cada uno de los participantes la importancia de salvaguardar su integridad y dignidad, así como la voluntariedad y el anonimato. Además, se aplicó el principio de autonomía mediante el consentimiento informado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1: Clima organizacional percibido por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

Clima organizacional	n	%
Muy favorable	0	0.0
Favorable	0	0.0
Medio	15	62.5
Desfavorable	9	37.5
Muy desfavorable	0	0.0
Total	24	100.0

Fuente propia del autor

En la tabla N°1 se observa que del 100.0% de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 de Loreto, 62.5% manifestaron que el clima organizacional es medio, mientras que 37.5% manifestaron que es desfavorable. En las tablas N°2, N°3, N°4, N°5, N°6, se muestran cada uno de los aspectos evaluados en el clima organizacional, es decir los aspectos de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Tabla 2: Aspectos de autorrealización evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

N°	Autorrealización	1		2		3		4		5		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	0	0.0	21	87.5	3	12.5	0	0.0	0	0.0	24	100.0
2	El jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores.	0	0.0	22	91.7	2	8.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
3	Le participan al definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1 2	50. 0	12	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	1 0	41. 7	4	16.6	10	41.7	0	0.0	0	0.0	24	100.0
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros de los trabajadores.	0	0.0	12	50.0	12	50.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
6	Las actividades en las que usted trabaja le permiten aprender y desarrollarse.	0	0.0	12	50.0	12	50.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
7	Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan.	0	0.0	1	4.2	23	95.8	0	0.0	0	0.0	24	100.0
8	Su institución promueve el desarrollo de los trabajadores.	0	0.0	0	0.0	24	100. 0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	0	0.0	24	100. 0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	0	0.0	13	54.2	11	45.8	0	0.0	0	0.0	24	100.0

1:Ninguno o nunca 2:Poco 3:Regular o algo 4:Mucho 5:Todo o siempre

Tabla 3: Aspectos de involucramiento laboral evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

N°	Involucramiento laboral	1		2		3		4		5		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Se siente comprometido con el éxito en la institución.	0	0.0	4	16.7	20	83.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en la institución.	0	0.0	3	12.5	13	54.2	8	33.3	0	0.0	24	100.0
3	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de su institución.	3	12.5	19	79.2	2	8.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
4	Los trabajadores están comprometidos con la institución.	1	4.2	10	41.7	11	45.8	2	8.3	0	0.0	24	100.0
5	En la institución, se hacen mejor las cosas cada día.	0	0.0	6	25.0	18	75.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
6	Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo personal de los trabajadores.	0	0.0	2	8.3	22	91.7	0	0.0	0	0.0	24	100.0
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	0	0.0	5	20.8	11	45.8	8	33.3	0	0.0	24	100.0
8	Cumplir con los productos y/o servicios de la institución, son motivos de orgullo de los trabajadores.	0	0.0	4	16.7	20	83.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
9	Hay una clara definición de visión, misión y	0	0.0	0	0.0	1	4.2	23	95.8	0	0.0	24	100.0

	valores en la institución.												
10	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	0	0.0	0	0.0	24	100.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
1:Ninguno o nunca 2:Poco 3:Regular o algo 4:Mucho 5:Todo o siempre													

Tabla 4: Aspectos de supervisión evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

N°	Supervisión	1		2		3		4		5		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	0	0.0	14	58.3	10	41.7	0	0.0	0	0.0	24	100.0
2	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	0	0.0	10	41.7	14	58.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
3	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	0	0.0	5	20.8	19	79.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
4	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	0	0.0	2	8.3	22	91.7	0	0.0	0	0.0	24	100.0
5	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	4	16.7	6	25.0	14	58.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
6	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0	0.0	4	16.7	20	83.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
7	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	0	0.0	0	0.0	6	25.0	18	75.0	0	0.0	24	100.0
8	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	0	0.0	1	4.2	9	37.5	14	58.3	0	0.0	24	100.0
9	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	0	0.0	4	16.7	20	83.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
10	Existe un trato justo en la institución.	0	0.0	17	70.8	7	29.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
1:Ninguno o nunca 2:Poco 3:Regular o algo 4:Mucho 5:Todo o siempre													

Tabla 5: Aspectos de comunicación evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

N°	Comunicación	1		2		3		4		5		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	0	0.0	18	75.0	5	20.8	1	4.2	0	0.0	24	100.0
2	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	0	0.0	17	70.8	7	29.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
3	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	1	4.2	4	16.7	19	79.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
4	Existen suficientes canales de comunicación.	0	0.0	11	45.8	13	54.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
5	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	0	0.0	12	50.0	12	50.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
6	En la institución, se afronta y promueve la comunicación interna.	0	0.0	6	25.0	17	70.8	1	4.2	0	0.0	24	100.0
7	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	0	0.0	11	45.8	13	54.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
8	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	0	0.0	22	91.7	1	4.2	1	4.2	0	0.0	24	100.0
9	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	4	16.7	13	54.2	7	29.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
10	Se conocen los avances en otras áreas de la institución.	5	20.8	7	29.2	12	50.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0

1:Ninguno o nunca 2:Poco 3:Regular o algo 4:Mucho 5:Todo o siempre

Tabla 6: Aspectos de condiciones laborales Aspectos de autorrealización evaluados en el clima organizacional por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

N°	Condiciones laborales	1		2		3		4		5		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	4.2	23	95.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
2	Los objetivos de trabajo son retadores.	0	0.0	4	16.7	20	83.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
3	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	1	4.2	12	50.0	11	45.8	0	0.0	0	0.0	24	100.0
4	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	0	0.0	4	16.7	20	83.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
5	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	0	0.0	10	41.7	14	58.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
6	Existe buena administración de los recursos.	0	0.0	13	54.2	11	45.8	0	0.0	0	0.0	24	100.0
7	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.	1	4.2	17	70.8	6	25.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	0	0.0	5	20.8	19	79.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
9	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	0	0.0	15	62.5	9	37.5	0	0.0	0	0.0	24	100.0
10	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	1	4.2	14	58.3	9	37.5	0	0.0	0	0.0	24	100.0

1:Ninguno o nunca 2:Poco 3:Regular o algo 4:Mucho 5:Todo o siempre

Tabla 7: Satisfacción laboral percibida por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

Satisfacción laboral	n	%
Alta	13	54.2
Media	11	45.8
Baja	0	0.0
Total	24	100.0

Fuente propia del autor

En la tabla N°7 se observa que del 100.0% de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 de Loreto, 54.2 % manifestaron satisfacción laboral alto, mientras que 45.8% manifestaron satisfacción laboral media. En las tablas N°8, se muestra los aspectos evaluados en la satisfacción laboral.

Tabla 8: Aspectos evaluados en la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

N°	Satisfacción laboral	5		4		3		2		1		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos.	0	0.0	0	0.0	13	54.2	11	45.8	0	0.0	24	100.0
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.	0	0.0	0	0.0	2	8.3	8	33.3	14	58.3	24	100.0
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	0	0.0	2	8.3	7	29.2	9	37.5	6	25.0	24	100.0
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.	0	0.0	0	0.0	4	16.7	14	58.3	6	25.0	24	100.0
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.	0	0.0	0	0.0	2	8.3	16	66.7	6	25.0	24	100.0
6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para mejorar y crecer.	0	0.0	0	0.0	4	16.7	20	83.3	0	0.0	24	100.0
7	Me siento a gusto con la tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	0	0.0	0	0.0	9	37.5	15	62.5	0	0.0	24	100.0
8	Mi puesto de trabajo cuenta con actividades variadas y/o desafiantes.	0	0.0	10	41.7	12	50.0	2	8.3	0	0.0	24	100.0
9	Me dan libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.	0	0.0	0	0.0	2	8.3	22	91.7	0	0.0	24	100.0
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	1	4.2	9	37.5	14	58.3	0	0.0	0	0.0	24	100.0
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	18	75.0	6	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	0	0.0	10	41.7	13	54.2	1	4.2	0	0.0	24	100.0
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.	0	0.0	2	8.3	18	75.0	4	16.7	0	0.0	24	100.0
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	0	0.0	0	0.0	13	54.2	3	12.5	8	33.3	24	100.0

5:Muy de acuerdo 4:De acuerdo 3:Ni de acuerdo no en desacuerdo 2:Desacuerdo 1:Muy en desacuerdo

Tabla 9: Prueba de normalidad de la valoración total según dimensiones de la calidad y satisfacción de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

Dimensiones	Estadístico de prueba (KS)	p valor
Autorrealización	0.307	0.000
Involucramiento laboral	0.176	0.054*
Supervisión	0.235	0.001
Comunicación	0.139	0.200*
Condiciones laborales	0.235	0.001
Clima organizacional	0.149	0.177*
Satisfacción laboral	0.181	0.040

KS: Prueba de Kolmogórov-Smirnov

Según los resultados, el comportamiento de la valoración puntual de la escala Likert, no presentan normalidad en todas sus dimensiones ($p > 0.05$, normalidad)

Tabla 10: Matriz de correlación de las dimensiones del clima organizacional en el percibido por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

Dimensiones	1	2	3	4	5	
1.Autorrealización		-0.690**	0.069	-0.641**	-0.712**	0.598**
2.Involucramiento laboral	-0.690**		-0.026	0.586**	0.676**	0.824**
3.Supervisión	0.069	-0.026		-0.076	-0.053	0.300
4.Comunicación	-0.641**	0.586**	-0.076		0.595**	0.722**
5.Condiciones laborales	-0.712**	0.676**	-0.053	0.595**		0.755**
Clima organizacional	0.598**	0.824**	0.300	0.722**	0.755**	

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

Los resultados presentan correlación positiva estadísticamente significativa en 4 de 5 dimensiones del clima organizacional, de ellas el involucramiento laboral tiene mayor impacto (Rho de Spearman = 0.824**) sobre el clima laboral. La supervisión, como dimensión del clima laboral no presenta significancia estadística (Rho de Spearman = 0.300) y como tal resulta de menor importancia.

Tabla 11: Matriz de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Rho Spearman		0,90
	p-valor		0,001
	N		24
Satisfacción laboral	Rho Spearman	0,90	
	p-valor	0,001	
	N	24	

Los resultados muestran que existe correlación estadística buena significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (p valor < 0.05). La satisfacción laboral está asociada al clima organizacional.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019. Se encontró en clima organizacional que del 100.0% de los trabajadores del Ala Aérea N°5 de Loreto, 62.5% manifestaron que el clima organizacional es medio, mientras que 37.5% manifestaron que es desfavorable; en la variable satisfacción laboral, 54.2% manifestaron que satisfacción laboral es alta, mientras que 45.8% manifestaron satisfacción laboral es media. Al aplicar el Coeficiente Rho de Spearman se obtuvo resultados que muestran correlación estadística significativa buena entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (p valor < 0.05), lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación: Existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.

Al analizar los resultados y contrastarlo con otros estudios, se puede indicar que éstos guardan similitud con lo reportado por Sánchez (2017), quien realizó un estudio con 117 trabajadores del Servicio de Mantenimiento de la Fuerza Aérea del Perú, donde encontró 72,65% de los trabajadores que consideran al Clima Laboral en un nivel favorable. (Sánchez, 2017)

Estos resultados también guardan similitud con lo reportado por Cabrera (2018), quien desarrolló una investigación en una institución pública con 50 trabajadores donde encontró un clima organizacional “muy favorable” lo que podría estar explicando, por lo menos parcialmente, por qué esta Institución fue galardonada por la premiación “Great Place to Work”; la satisfacción laboral fue valorada en este mismo estudio como “media”, siendo esta valoración consistente en todos sus indicadores; además evidenciaron la existencia de una relación positiva muy buena entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción. (Cabrera, 2018).

Estos hallazgos también guardan similitud con el estudio de Muñoz (2017), quien en una muestra conformada por 88 empleados administrativos del Hospital Militar Central del Ejército, demostraron un grado de correlación alta entre las variables (Rho de Spearman = 0.770) y que esta correlación es significativa ($p=0.000 < 0.05$), es decir, a mejor clima organizacional mejor será la satisfacción laboral. (Muñoz ,2017)

Por otro lado, los resultados de Córdova (2018), no son similares con lo ya que al estudiar a 45 trabajadores de la Red Tayacaja de la Región Huancavelica encontró una correlación muy baja ($r_s = 0.40$) y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal ($p=0.236$) ($0,236 > 0,05$). (Córdova ,2018)

En los últimos años, en las organizaciones ha crecido el interés creciente por prestar atención al factor humano, a las personas que trabajan en ella, de ahí la importancia de estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral, porque además se ha adquirido conciencia de que además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal. Permitirán a los empleados a expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten en ella.

Una de las razones para realizar la evaluación de clima organizacional, es que se asume que la productividad depende de tener relaciones armónicas entre las personas, y entre la gerencia y los trabajadores. Kaplan y Norton (2011) indican “Los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente”.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

La propuesta responde al objetivo del estudio de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.

Se propone lo siguiente:

- Solicitar al Comandante General del Ala Aérea N°5, un curso de capacitación en herramientas para promover una mejora continua tendiente a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles.
- Organizar el Comité de mejora continua institucional.
- Aplicar adecuadamente el reglamento de organización y funciones; promoviendo la visión, misión y objetivos estratégicos institucionales.
- Establecer un sistema de reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores civiles, por el trabajo desempeñado, tendiente al desarrollo de un trabajo con calidad y calidez.
- Mejorar el ambiente de la institución.
- Realizar continuamente encuestas de satisfacción laboral a los trabajadores civiles, para conocer sus necesidades e inquietudes para desarrollar e implementar planes de mejora a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. En Clima organizacional se encontró que los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 de Loreto, 62.5% manifestaron que el clima organizacional es medio y 37.5% manifestaron que es desfavorable.
2. En satisfacción laboral se encontró que los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 de Loreto, 54.2 % manifestaron satisfacción laboral alta, mientras que 45.8% manifestaron satisfacción laboral media.
3. Al aplicar el Coeficiente Rho de Spearman se obtuvo resultados que muestran correlación estadística significativa buena entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (p valor < 0.05), lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación: Existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

I. Para el clima organizacional

- Al jefe de personal del Ala Aérea N°5, promover cursos de capacitación en herramientas para promover una mejora continua tendientes a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles.
- Organizar el Comité de mejora continua institucional.
- Aplicar adecuadamente el reglamento de organización y funciones; promoviendo la visión, misión y objetivos estratégicos institucionales.
- Establecer un sistema de reconocimiento y felicitaciones a los trabajadores civiles, por el trabajo desempeñado, tendiente al desarrollo de un trabajo con calidad y calidez.
- Mejorar el ambiente de la institución.

II. Para satisfacción del personal civil

- Realizar continuamente encuestas de satisfacción laboral a los trabajadores civiles, para conocer sus necesidades e inquietudes
- Desarrollar e implementar planes de mejora a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ascarza Villarreal Kathy Hermelinda (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – lima provincias, 2017. Obtenido de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/ascarza_vk.pdf?sequence=1&isallowed=y

Cabrera Salas Albert Leonardo (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana: estudio de caso. Obtenido de:

<http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/esan/1210/cabrera%20salas.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Córdova Robles Julissa, Soto Orellana Johnny. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la red de salud Tayacaja región Huancavelica. Obtenido de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/29231/soto_oj.pdf?sequence=1&isallowed=y

Confederación de Empresarios de Navarra (2013). Evaluación de la satisfacción laboral. Departamento de prevención. Obtenido de:

<http://www.cen7dias.es/contenido.php?bol=125&id=2325&sec=4>

Chiavenato Idalberto (2009). Administración de recursos humanos. el capital humano de las organizaciones. Obtenido de:

https://www.academia.edu/29724210/chiavenato_administracion_de_recursos_humanos_subrayado

Enríquez Francisco Javier, Vélez Alberto, Padilla Luz Evelia (2015). Clima organizacional en las escuelas preparatorias estatales del Cañón de Juchipila, zacateco. Obtenido de:

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=10cc303b-6e37-4241-af2f-004e8fed8704%40pdc-v-sessmgr04>

Kaplan Robert, Norton David (2011). Cuadro de mando integral de Kaplan y Norton. Obtenido de:

[//www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-cuadro-de-mando-integral-de-kaplan-y-norton](http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-cuadro-de-mando-integral-de-kaplan-y-norton)

- Larios Emigdio (2018). Satisfacción del empleado como detonante en el clima laboral de las universidades privadas con enfoque religioso: un análisis en México. Obtenido de:
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=13a7458b-1d55-4235-8b04-22dd3f1933a5%40sessionmgr4008>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, I. O., & Quintero, J. N. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *ad-minister*, (26), 5–15.
- Martínez Mabel (2013). Teoría de Frederick Herzberg. Obtenido de en:
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Morales, L. M. (2019). *Gestión de manejos de desechos hospitalarios y la calidad del servicio en el hospital sagrado corazón de Jesús, quevedo 2019*. tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42979/morales_mlm.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Muñoz Molina José Antonio. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del hospital militar central del ejército, Jesús María 2017. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/23515/mu%c3%b1o_z_mja.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Palma Carrillo, Sonia (2014). Escala clima laboral CL_SPC. Manual 1era edición. Obtenido de:
<http://estadisticando.blogspot.com/2014/04/test-de-clima-laboral-de-sonia-palma.html>
- Pérez Tenazoa Néstor Oswaldo; Rivera Cardozo Pedro Lito. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Obtenido de:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/unap/3810/nestor_tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1
- Pulgar Silman (2017). Clima organizacional y nivel de bienestar en el personal de técnicos y suboficiales que laboran en el cuartel general de la fuerza aérea del Perú año 2017. Obtenido de:

<http://repositorio.fap.mil.pe/bitstream/handle/fap/18/informe%20final%20de%20tesis%20pulgar.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Sánchez Buitrón Violeta. Clima laboral de los técnicos mecánicos aeronáuticos que laboran en el Servicio de Mantenimiento de la Fuerza Aérea del Perú, 2017. Obtenido de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2308/trab.suf.prof.violeta%20s%c3%81nchez%20buitr%c3%93n.pdf?sequence=2&isallowed=y>

Toala Feliciano, Gina Beatriz (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la gerencia de infraestructura pública del Gobierno Regional de Moquegua. Obtenido de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/20337>

ANEXOS

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO DE DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN Y ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019	<p>Problema General: ¿Existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo es el clima organizacional percibido por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019?</p>	<p>Objetivo general Evaluar la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el clima organizacional percibido por los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.</p>	<p>Hipótesis general: Existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019</p> <p>Hipótesis específicas: El clima organizacional es muy favorable en el Ala Aérea N°5 Loreto.</p>	Investigación cuantitativa. Diseño: Transversal Correlacional	<p>Población: 24 trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 de la Región Loreto Muestra: 100% de la población.</p>	Cuestionario de clima organizacional. Cuestionario de satisfacción laboral

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO DE DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN Y ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
	<p>¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019?</p> <p>¿Cuál es la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019?</p>	<p>Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.</p> <p>Calcular la asociación estadística entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019.</p>	<p>Los trabajadores civiles del Ala aérea N°5 tienen satisfacción laboral alta.</p>			

ANEXO N° 2

ESCALA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

I. PRESENTACIÓN

Sr. Tenga usted, muy buenos días, soy egresado, de la Maestría en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Esta investigación tiene como objetivo conocer el clima laboral en la Ala Aérea N°5 Loreto.

La participación en la investigación es voluntaria, y toda la información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente.

El tiempo que tomará el llenado de esta escala, será de 30 minutos.

Antes de realizar el llenado de la escala, usted debe leer todas las instrucciones.

Gracias de antemano por aceptar participar en la investigación.

II. INSTRUCCIONES

- Lee con tranquilidad cada afirmación y marque con un aspa (X) solo una alternativa, a la que usted considere por conveniente.
- Cada pregunta tiene cinco opiniones para responder de acuerdo a lo que usted considera que está sucediendo en su ambiente de trabajo: todo o siempre; mucho, regular o algo, poco y ninguno o nunca.
- Recuerda no hay respuestas buenas ni malas.

III. CONTENIDO

N°	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
		1	2	3	4	5
1	Autorrealización: Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores					

3	Le participan al definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
4	Se valora los altos niveles de desempeño					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros de los trabajadores					
6	Las actividades en las que usted trabaja le permiten aprender y desarrollarse					
7	Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan					
8	Su institución promueve el desarrollo de los trabajadores					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10	Se reconocen los logros en el trabajo					
11	Involucramiento laboral: Se siente comprometido con el éxito en la institución					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en la institución					
13	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de su institución.					
14	Los trabajadores están comprometidos con la institución					
15	En la institución , se hacen mejor las cosas cada día					
16	Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo personal de los trabajadores					

17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
18	Cumplir con los productos y/o servicios de la institución , son motivo de orgullo de los trabajadores					
19	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución					
20	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
21	Supervisión: El Supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
22	En la institución , se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Existen normas y procedimiento como guías de trabajo					
28	Los objetivos de trabajo están claramente definidas					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					

30	Existe un trato justo en la institución					
31	Comunicación: Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
34	Existen suficientes canales de comunicación					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
36	En la institución , se afrontan y promueve la comunicación interna					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
40	Se conocen los avances en otras áreas de la institución					
41	Condiciones laborales: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
42	Los objetivos de trabajo son retadores					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					

45	Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

IV. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MUY FAVORABLE: Cuando se obtiene un puntaje del 210-250.

FAVORABLE: Cuando se obtiene un puntaje de 170-209.

MEDIO: Cuando se obtiene un puntaje de 130-169.

DESFAVORABLE: Cuando se obtiene un puntaje de 90-129.

MUY DESFAVORABLE: Cuando se obtiene un puntaje de 1-89.

V. OBSERVACIONES

.....

.....

.....

.....

VI. AGRADECIMIENTO

GRACIAS

ANEXO N° 3
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

I. PRESENTACIÓN

Sr. Tenga usted, muy buenos días, soy egresado, de la Maestría en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Esta investigación tiene como objetivo conocer la satisfacción laboral en la Ala Aérea N°5 Loreto.

La participación en la investigación es voluntaria, y toda la información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente.

El tiempo que tomara el llenado de esta escala, será de 20 minutos.

Antes de realizar el llenado del cuestionario, usted debe leer todas las instrucciones.

Gracias de antemano por aceptar participar en la investigación.

II. INSTRUCCIONES

- Usted debe leer atentamente las preguntas, para dar su respuesta.
- Debe responder a todas las preguntas.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que usted considera por conveniente.
- Las respuestas son:
 - A = Muy de acuerdo
 - B = En desacuerdo
 - C = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - D = De acuerdo
 - E = Muy de acuerdo

III. CONTENIDO

N°	Ítems	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de Acuerdo
1.	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos					
2.	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades					
3.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
4.	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada					
5.	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo					
6.	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar					
7.	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo					
8.	Mi puesto de trabajo cuenta con actividades variadas y/o desafiantes					
9.	Me dan libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio					
10.	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad					
11.	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad					
12.	Los resultados de mi trabajo afectan					

	significativamente la vida o bienestar de otras personas					
13.	Existen oportunidades de hacer línea de carrera					
14.	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional					

IV. OBSERVACIONES

.....

.....

.....

.....

V. EVALUACIÓN

CRITERIOS	PUNTAJE
Alta	36-49
Media	15-35
Baja	1-14

VI. AGRADECIMIENTO

Muchas gracias por su participación.

ANEXO N° 4
CONSENTIMIENTO INFORMADO

DATOS GENERALES:

Fecha://

CÓDIGO:

Buenos días Sr., Sra., Joven o Srta., soy egresado de la Maestría en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, actualmente me encuentro realizando un estudio con la finalidad de recolectar información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores civiles del Ala Aérea N°5 Loreto 2019

Por tal motivo le solicito su participación en el estudio. La información será procesada en forma confidencial y anónima. No se afectará su integridad laboral.

Paso a solicitarle su participación:

¿Desea participar en la investigación? **Sí** **No**

De ser positiva su respuesta, le agradezco y a continuación procederé a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Gracias

.....

FIRMA

DNI N°