



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS
EL DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
POLINPLAST S.A.C. LIMA - PERÚ – 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Bach. NONY YRIS, DIESTRA AMOROS

LIMA – PERÚ
2018

ASESOR DE TESIS

Mgr. Barrantes Ríos Edmundo José

JURADO EXAMINADOR

Presidente

Dr. Anaximandro Odilo Perales Sánchez

Secretario

Dr. Nelson Marcos Richardson Porlles

Vocal

Dra. Madelein Bernardo Santiago

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, quienes siempre me motivaron a seguir adelante, muchísimas gracias por sus consejos y apoyo incondicional en mi crecimiento profesional.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años transcurridos en sus aulas.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis Mgtr. Barrantes Ríos Edmundo José por sus enseñanzas, conocimientos brindados, por su paciencia y vocación en la realización de este trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la incidencia existente entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

El problema general refiere a la interrogante: ¿Cuál es la incidencia del Diseño Organizacional en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017?, cuya hipótesis general es: Existe una relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017. Las variables de estudio son: Variable Independiente “El Diseño Organizacional” y la Variable Dependiente “Satisfacción Laboral”. Se utilizó el tipo de investigación aplicada, nivel de investigación Explicativa, diseño de la investigación No Experimental de corte Transversal.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, como instrumento el cuestionario que fue aplicado a la población conformada por 60 trabajadores del área administrativa para medir el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral. El cuestionario consta de 52 preguntas en total, estructuradas en 26 preguntas para la variable independiente y 26 preguntas para la variable dependiente. Se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas: 5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: A veces si, a veces no, 2: Casi nunca y 1: nunca. La confiabilidad del cuestionario del coeficiente de Alfa de Cronbach es 97.60 % en sus 52 elementos.

Por último se concluye que existe una relación positivamente alta entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, diseño organizacional, departamentalización, diversidad de productos, organización de tareas, eficiencia laboral, motivación, satisfacción del cliente, capacitación laboral.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of determining the existing incidence between the Organizational Design and the Labor Satisfaction in the company POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERU-2017.

The general problem refers to the question: What is the impact of Organizational Design on Job Satisfaction in the company POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERU-2017? whose general hypothesis is: There is a significant relationship between Organizational Design and Labor Satisfaction in the company POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERU-2017. The study variables are: Independent Variable "The Organizational Design" and the Dependent Variable "Labor Satisfaction". The type of research is applied, the level of research is Explicative, the research design is Non-Experimental, cross-sectional.

As a data collection technique, the survey was used, as an instrument the questionnaire that was applied to the population made up of 60 workers from the administrative area to measure Organizational Design and Labor Satisfaction. The questionnaire consists of 52 questions in total, structured in 26 questions for the independent variable and 26 for the dependent variable. We used the Likert scale with 5 alternative answers: 5: Always, 4: Almost always, 3: Sometimes yes, sometimes no, 2: Almost never and 1: Never. The reliability of the Cronbach's Alpha coefficient questionnaire is 97.60% in its 52 elements.

Finally, it is concluded that there is a positively high relation between Organizational Design and Labor Satisfaction.

Key words: Job satisfaction, organizational design, departmentalization, product diversity, task organization, labor efficiency, motivation, customer satisfaction, job training.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	i
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de Contenidos	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xiv
Introducción	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.1 Planteamiento del Problema	20
1.2 Formulación del Problema	22
1.2.1 Problema General	22
1.2.2 Problemas Específicos	22
1.3 Justificación	22
1.4 Objetivos de la Investigación	25
1.4.1 Objetivo General	25
1.4.2 Objetivos Específicos	25
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1 Antecedentes de la Investigación	26
2.1.1 Antecedentes Nacionales	26
2.1.2 Antecedentes Internacionales	34
2.2 Bases Teóricas de las variables	40
2.2.1 Bases Teóricas de la variable independiente: Diseño Organizacional	40
2.2.2 Organigrama	41

2.2.3 Características del Diseño Organizacional	42
2.2.4 Factores del Entorno del Diseño Organizacional	43
2.2.5 Factores Estratégicos del Diseño Organizacional	45
2.2.6 Factores Tecnológicos del Diseño Organizacional	48
2.2.7 Dimensiones de la Variable Independiente: Diseño Organizacional	56
2.3 Bases Teóricas de la variable dependiente: Satisfacción laboral	58
2.3.1 Definición de Satisfacción Laboral	59
2.3.2 Causas de la Satisfacción Laboral	62
2.3.3 Consecuencias de la Satisfacción Laboral	62
2.3.4 Factores organizacionales que determinan la Satisfacción Laboral	64
2.3.5 Niveles de Satisfacción Laboral	64
2.3.6 Condiciones Favorables de Trabajo	65
2.3.7 Satisfacción con el trabajo en sí- Reto al trabajo	66
2.3.8 Sistemas de Recompensas Justas	67
2.3.9 Satisfacción con el Salario	68
2.3.10 Satisfacción con el Sistema de Promociones y Ascensos	68
2.3.11 Como expresan los empleados su insatisfacción	69
2.3.12 Teorías sobre la Satisfacción Laboral	70
2.3.13 Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral	72
2.3.14 Dimensiones de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	72
2.4 Definición de Términos Básicos	75
III. MÉTODOS Y MATERIALES	79
3.1 Hipótesis de la Investigación	79
3.1.1 Hipótesis Principal	79
3.1.2 Hipótesis Específicas	79
3.2 Variables de Estudio	79
3.2.1 Definición Conceptual	79
3.2.2 Definición Operacional	80
3.3 Tipo y Nivel de Investigación	82
3.3.1 Tipo de Investigación	82

3.3.2 Nivel de Investigación	82
3.4 Diseño de la Investigación	83
3.5 Población y Muestra de Estudio	84
3.5.1 Población	84
3.5.2 Muestra de Estudio	85
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	86
3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos	86
3.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos	87
3.6.2.1 Confiabilidad del Instrumento	89
3.6.2.2 Validez del Instrumento	90
3.7 Métodos de Análisis de Datos	91
3.8 Aspectos Éticos	92
IV. RESULTADOS	94
4.1 Descripción y Análisis Estadístico	94
4.2 Constatación de Hipótesis	146
V. DISCUSIÓN	152
VI. CONCLUSIONES	155
VII. RECOMENDACIONES	157
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	159
ANEXOS	161
Anexo 1: Matriz de Consistencia	162
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	162
Anexo 3: Instrumentos	165
Anexo 4: Validación de Instrumentos	168
Anexo 5: Matriz de Datos	176
Anexo 6: Constancia de Corrector de Estilos	177

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i>	81
Tabla 2: <i>Ficha Técnica de recolección de datos</i>	86
Tabla 3: <i>Estadísticas de Fiabilidad</i>	89
Tabla 4: <i>Validación de Expertos</i>	90
Tabla 5: <i>En la organización prevalece la jerarquía vertical</i>	94
Tabla 6: <i>La jerarquía vertical sobrecarga las actividades de la estructura organizacional</i>	95
Tabla 7: <i>Se logra obtener los objetivos funcionales de la organización</i>	96
Tabla 8: <i>En la organización la toma de decisiones se centran en los altos mandos</i>	97
Tabla 9: <i>En la organización la toma de decisiones se centra en la coordinación de departamentos</i>	98
Tabla 10: <i>La organización realiza variedad de actividades funcionales</i>	99
Tabla 11: <i>La organización puede adaptarse a las necesidades específicas de su región</i>	100
Tabla 12: <i>La organización suministra un mayor control a las jerarquías regionales</i>	101
Tabla 13: <i>La organización puede concentrar todas las funciones en una región</i>	102
Tabla 14: <i>La organización descentraliza la toma de decisiones para una mejor operación</i>	103
Tabla 15: <i>En la organización resulta efectivo el agrupamiento de empleados con los mismos objetivos</i>	104
Tabla 16: <i>En la organización existe la comunicación fluida entre los jefes de departamentos</i>	105
Tabla 17: <i>La organización agrupa cada unidad estratégica de producción</i>	106

Tabla 18: <i>La organización se enfoca en su línea de productos o servicios</i>	107
Tabla 19: <i>La empresa podría implementar el servicio de post venta</i>	108
Tabla 20: <i>La empresa cumple los zapatos de entrega de los productos</i>	109
Tabla 21: <i>La empresa podría ofrecer promociones exclusivas a sus clientes frecuentes</i>	110
Tabla 22: <i>La empresa podría implementar el servicio a domicilio</i>	111
Tabla 23: <i>La organización fusiona estructuras verticales y horizontales</i>	112
Tabla 24: <i>La organización realiza una priorización correcta de las tareas</i>	113
Tabla 25: <i>La organización dispone de los recursos suficientes para efectuar las tareas</i>	114
Tabla 26: <i>La organización realiza la actualización de la organización Virtual</i>	115
Tabla 27: <i>La organización promueve la utilización del comercio electrónico</i>	116
Tabla 28: <i>La organización tiene flexibilidad en los proyectos de negocios</i>	117
Tabla 29: <i>La organización realiza un estudio de posicionamiento actual con respecto a la competencia</i>	118
Tabla 30: <i>La organización realiza en forma continua un plan de marketing</i>	119
Tabla 31: <i>El personal está identificado con la empresa</i>	120
Tabla 32: <i>La empresa realiza un seguimiento del desempeño laboral</i>	121
Tabla 33: <i>El personal se desempeña con ética y moral en las labores que realizan</i>	122
Tabla 34: <i>Los recursos asignados son utilizados de manera óptima</i>	123
Tabla 35: <i>El personal demuestra dedicación al trabajo realizado</i>	124
Tabla 36: <i>El personal desarrolla sus competencias en sus funciones laborales</i>	125
Tabla 37: <i>El personal tiene exceso de especialización de tareas</i>	126
Tabla 38: <i>El personal cuenta con un buen clima organizacional</i>	127
Tabla 39: <i>El personal tiene la misma carga laboral en la empresa</i>	128
Tabla 40: <i>El personal considera el trabajo en equipo para lograr los objetivos</i>	129
Tabla 41: <i>El personal ante un conflicto laboral lo soluciona de manera eficaz</i>	130
Tabla 42: <i>El personal demuestra sus habilidades en su puesto de trabajo</i>	131
Tabla 43: <i>La empresa realiza programas especiales para el desarrollo profesional de sus trabajadores</i>	132

Tabla 44: <i>La empresa promueve la diversidad de puestos de trabajo</i>	133
Tabla 45: <i>La empresa capacita al personal cuando asume un nuevo cargo</i>	134
Tabla 46: <i>El personal cumple sin dificultad las trazadas por la empresa</i>	135
Tabla 47: <i>El personal se adapta al trabajo bajo presión cuando se requiere</i>	136
Tabla 48: <i>La empresa brinda una adecuada valoración al personal por sus logros obtenidos</i>	137
Tabla 49: <i>El personal demuestra un dominio técnico de sus funciones</i>	138
Tabla 50: <i>Existe una adecuada retroalimentación en las labores realizadas</i>	139
Tabla 51: <i>Se realiza una evaluación en cuanto a la calidad de puesto</i>	140
Tabla 52: <i>La empresa mantiene comunicación con los clientes</i>	141
Tabla 53: <i>La empresa ofrece incentivos y promociones de venta a los clientes</i>	142
Tabla 54: <i>La empresa realiza campañas de captación de nuevos clientes</i>	143
Tabla 55: <i>El personal logra resolver problemas, quejas y reclamos de manera efectiva</i>	144
Tabla 56: <i>El personal ofrece una atención personalizada a los clientes</i>	145
Tabla 57: <i>Estadísticos de Prueba Hipótesis General</i>	146
Tabla 58: <i>Estadísticos de Prueba Hipótesis Específica N° 1</i>	147
Tabla 59: <i>Estadísticos de Prueba Hipótesis Específica N° 2</i>	148
Tabla 60: <i>Estadísticos de Prueba Hipótesis Específica N° 3</i>	149
Tabla 61: <i>Estadísticos de Prueba Hipótesis Específica N° 4</i>	150
Tabla 62: <i>Estadísticos de Prueba Hipótesis Específica N° 5</i>	151

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
<i>Figura 1:</i> Organigrama	41
<i>Figura 2:</i> Factores Claves para la Organización	42
<i>Figura 3:</i> Fuerzas en el Entorno de una Organización	43
<i>Figura 4:</i> Modelo de Estrategias	45
<i>Figura 5:</i> Tipos de Interdependencia de las tareas	49
<i>Figura 6:</i> Características del Diseño Organizacional	52
<i>Figura 7:</i> En la organización prevalece la jerarquía vertical	94
<i>Figura 8:</i> La jerarquía vertical sobrecarga las actividades de la estructura organizacional	95
<i>Figura 9:</i> Se logra obtener los objetivos funcionales de la organización	96
<i>Figura 10:</i> En la organización la toma de decisiones se centran en los altos mandos	97
<i>Figura 11:</i> En la organización la toma de decisiones se centra en la coordinación de departamentos	98
<i>Figura 12:</i> La organización realiza variedad de actividades funcionales	99
<i>Figura 13:</i> La organización puede adaptarse a las necesidades específicas de su región	100
<i>Figura 14:</i> La organización suministra un mayor control a las jerarquías regionales	101
<i>Figura 15:</i> La organización puede concentrar todas las funciones en una región	102
<i>Figura 16:</i> La organización descentraliza la toma de decisiones para una mejor operación	103
<i>Figura 17:</i> En la organización resulta efectivo el agrupamiento de empleados con los mismos objetivos	104
<i>Figura 18:</i> En la organización existe la comunicación fluida entre los jefes	

de departamentos	105
<i>Figura 19:</i> La organización agrupa cada unidad estratégica de producción	106
<i>Figura 20:</i> La organización se enfoca en su línea de productos o servicios	107
<i>Figura 21:</i> La empresa podría implementar el servicio de post venta	108
<i>Figura 22:</i> La empresa cumple los zapatos de entrega de los productos	109
<i>Figura 23:</i> La empresa podría ofrecer promociones exclusivas a sus clientes frecuentes	110
<i>Figura 24:</i> La empresa podría implementar el servicio a domicilio	111
<i>Figura 25:</i> La organización fusiona estructuras verticales y horizontales	112
<i>Figura 26:</i> La organización realiza una priorización correcta de las tareas	113
<i>Figura 27:</i> La organización dispone de los recursos suficientes para efectuar las tareas	114
<i>Figura 28:</i> La organización realiza la actualización de la organización Virtual	115
<i>Figura 29:</i> La organización promueve la utilización del comercio electrónico	116
<i>Figura 30:</i> La organización tiene flexibilidad en los proyectos de negocios	117
<i>Figura 31:</i> La organización realiza un estudio de posicionamiento actual con respecto a la competencia	118
<i>Figura 32:</i> La organización realiza en forma continua un plan de marketing	119
<i>Figura 33:</i> El personal está identificado con la empresa	120
<i>Figura 34:</i> La empresa realiza un seguimiento del desempeño laboral	121
<i>Figura 35:</i> El personal se desempeña con ética y moral en las labores que realizan	122
<i>Figura 36:</i> Los recursos asignados son utilizados de manera óptima	123
<i>Figura 37:</i> El personal demuestra dedicación al trabajo realizado	124
<i>Figura 38:</i> El personal desarrolla sus competencias en sus funciones laborales	125
<i>Figura 39:</i> El personal tiene exceso de especialización de tareas	126
<i>Figura 40:</i> El personal cuenta con un buen clima organizacional	127
<i>Figura 41:</i> El personal tiene la misma carga laboral en la empresa	128
<i>Figura 42:</i> El personal considera el trabajo en equipo para lograr los objetivos	129

<i>Figura 43:</i> El personal ante un conflicto laboral lo soluciona de manera eficaz	130
<i>Figura 44:</i> El personal demuestra sus habilidades en su puesto de trabajo	131
<i>Figura 45:</i> La empresa realiza programas especiales para el desarrollo profesional de sus trabajadores	132
<i>Figura 46:</i> La empresa promueve la diversidad de puestos de trabajo	133
<i>Figura 47:</i> La empresa capacita al personal cuando asume un nuevo cargo	134
<i>Figura 48:</i> El personal cumple sin dificultad las trazadas por la empresa	135
<i>Figura 49:</i> El personal se adapta al trabajo bajo presión cuando se requiere	136
<i>Figura 50:</i> La empresa brinda una adecuada valoración al personal por sus logros obtenidos	137
<i>Figura 51:</i> El personal demuestra un dominio técnico de sus funciones	138
<i>Figura 52:</i> Existe una adecuada retroalimentación en las labores realizadas	139
<i>Figura 53:</i> Se realiza una evaluación en cuanto a la calidad de puesto	140
<i>Figura 54:</i> La empresa mantiene comunicación con los clientes	141
<i>Figura 55:</i> La empresa ofrece incentivos y promociones de venta a los clientes	142
<i>Figura 56:</i> La empresa realiza campañas de captación de nuevos clientes	143
<i>Figura 57:</i> El personal logra resolver problemas, quejas y reclamos de manera efectiva	144
<i>Figura 58:</i> El personal ofrece una atención personalizada a los clientes	145

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación el ámbito de estudio es la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA – PÉRÚ, una empresa familiar que inició sus actividades el 21 de Noviembre del 2002, siendo una pequeña empresa con la proyección de convertirse en una empresa líder en su rubro, se dedica a la fabricación de diversos tipos de productos mediante el proceso de inyección, soplado y extrusión. Produciendo menaje, envases y embalajes para el hogar, la agricultura e industria.

Esta empresa busca mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, viendo sus necesidades e innovando productos, suministrando productos que cumplan con rigurosos estándares de calidad para un mercado cada vez más exigente, la organización apunta a conseguir y poner en práctica normas de calidad que nos diferencien de nuestros competidores.

En la organización existe una gran cohesión entre los directivos y trabajadores, aplicando en forma positiva el Diseño Organizacional y buscando que nuestros colaboradores tengan una excelente Satisfacción Laboral; así podremos lograr eficientemente todos los objetivos trazados.

Esta investigación se desarrolló en siete capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el Capítulo I. Problema de Investigación, presentamos el planteamiento del problema donde se detallan las deficiencias administrativas en la aplicación del Diseño organizacional causando una insatisfacción laboral en la empresa **POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017**. Encontraremos también la formulación del problema general y problemas específicos donde se enfoca la incidencia que existe entre las variables Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral, así

como la justificación del estudio, siendo el resultado de esta investigación fuente de información para los futuros investigadores y por último los objetivos de la investigación, general y específicos; que determinan el grado de influencia entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente.

En el Capítulo II. Marco Teórico, presentamos los antecedentes de la investigación: donde se citan tesis nacionales e internacionales de diferentes autores, mencionando las conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Se explica las bases teóricas y definiciones de la variable independiente “Diseño Organizacional” y la variable dependiente “Satisfacción Laboral” y la definición de términos básicos.

En el Capítulo III. Métodos y Materiales, presentamos las hipótesis de la investigación: hipótesis general e hipótesis específicas donde se busca probar la relación entre las variables de estudio. Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento: cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a 60 colaboradores administrativos de la empresa investigada. El instrumento consta de 52 preguntas, estructuradas en 26 preguntas para la variable independiente y 26 preguntas para la variable dependiente. El método que se empleó fue la Escala de Likert con 5 alternativas de respuestas: 5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: A veces si, a veces no, 2: Casi nunca y 1: nunca.

Capítulo IV. Resultados, presentamos la descripción y análisis estadístico, también la constatación de hipótesis y se precisa la existencia de una incidencia positiva entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Capítulo V. Discusión, presentamos el análisis de discusión de resultados donde se muestra las investigaciones desarrolladas por los tesisistas: Quispe, E. (2015), Quispe, N. (2015), Llaguento, L. (2014), Huamán, G. (2015), Vargas, L. (2015), Borbor, H. (2013), Veruzka, M. y Reed, G. (2012), Hinojosa, C. (2014), Bueso, S. (2016), Polanco, C. (2014). Existiendo similitud en sus conclusiones y se identifican con la investigación realizada, también hay autores que discrepan en

sus resultados porque existe una incidencia positiva moderada o débil; por lo tanto, el diseño organizacional si incide en la satisfacción laboral, se obtuvo el mismo resultado, no presentando debilidades según la muestra de la empresa investigada. Asimismo se desarrolló una propuesta de valor.

Capítulo VI. Conclusiones, presentamos las conclusiones del trabajo de investigación donde se demuestra que existe una incidencia alta entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Capítulo VII. Recomendaciones, se describen las recomendaciones de cómo mejorar según los resultados obtenidos de esta investigación.

Este trabajo queda a consideración de la comunidad de investigadores así como de las organizaciones de negocios familiares y pymes de producción, comercialización y de servicios, como ejemplo de una empresa que inició pequeña pero que se mantiene en el mercado por más de 10 años gracias a la fidelización de sus clientes que tiene, los cuales fueron adquiridos por la calidad de sus productos y por una gestión comercial efectiva.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo medir la incidencia que existe entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017; Así poder dar un aporte a la solución del problema de investigación en dicha Institución.

La empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA – PÉRÚ-2017, es una empresa familiar que inició sus actividades el 21 de Noviembre del 2002, siendo una pequeña empresa con la proyección de convertirse en una empresa líder en su rubro, se dedica a la fabricación de diversos tipos de productos mediante el proceso de inyección, soplado y extrusión. Produciendo menaje, envases y embalajes para el hogar, la agricultura e industria.

Esta empresa busca mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, viendo sus necesidades e innovando productos, suministrando productos que cumplan con rigurosos estándares de calidad para un mercado cada vez más exigente, la organización apunta a conseguir y poner en práctica normas de calidad que nos diferencien de nuestros competidores.

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) El diseño organizacional es un proceso que consiste en elegir una estructura para las tareas, las responsabilidades y las relaciones de autoridad dentro de una organización. El diseño organizacional influye en los patrones de comunicación entre los individuos y los equipos y en cuanto a cuál persona o departamento tienen el poder político necesario para que se hagan las cosas. La estructura de una organización influye en el comportamiento de los empleados. Luego entonces, el diseño organizacional tiene un papel central para que ésta alcance el éxito. Las conexiones formales entre las distintas divisiones o departamentos de una organización se pueden representar en forma de organigrama. (p. 424).

En la actualidad, la Empresa **POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017** se encuentra realizando su actividad económica sin la implementación de un Diseño Organizacional definido, la poca información existente no es retransmitida y se

encuentra en manos de los directivos, en la empresa existe un Diseño Organizacional solo que no se aplica de forma correcta, existen muchas quejas del personal administrativo, no hay formalidad en sus áreas; las mejoras, gastos, quejas, actividades, etc., son realizadas sin ningún control sobre las mismas, cada colaborador realiza sus actividades pero de forma inapropiada, no existiendo una buena comunicación en las áreas, causando tiempos muertos, pérdidas para la empresa y sobretodo insatisfacción del personal.

Según Robbins y Coulter (2014) La Satisfacción Laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (p. 449).

En cuanto a la Satisfacción laboral, nuestros colaboradores se encuentran insatisfechos por no tener un buen clima laboral, por el exceso de funciones, lentitud en la toma de decisiones, administración de sueldos, la falta de promoción laboral, capacitaciones, hay una mínima identificación de los colaboradores con la empresa. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización, asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas, esto se ve relacionado directamente con el diseño organizacional de la empresa.

Por lo tanto, creemos que tanto el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral, como problemas que se muestran en la Empresa, están muy de la mano, ya que, si logramos alcanzar establecer un buen Diseño Organizacional, y que este se cumpla fielmente, lograremos también que la Satisfacción Laboral en la empresa sea reflejada para el bien común de toda la Organización; lo cual nos conlleva a formularnos la interrogante, la cual dará el punto de inicio a nuestra investigación.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la incidencia del Diseño organizacional en la Satisfacción laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la incidencia del Diseño Funcional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017?

¿Cuál es la incidencia del Diseño Geográfico en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017?

¿Cuál es la incidencia del Diseño por Producto en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017?

¿Cuál es la incidencia del Diseño Multidivisional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017?

¿Cuál es la incidencia del Diseño en Red en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017?

1.3 Justificación del Estudio

Justificación Teórica: Nuestra investigación involucra al Diseño organizacional que Según Chiavenato, (2015) es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización, y es doblemente dependiente: hacia afuera, depende de la estrategia que se ha definido para alcanzar los objetivos globales, y dentro de la organización depende de la tecnología que utilicen. Refiere que el diseño organizacional es complejo debido a la existencia de muchos puestos y unidades de integración y coordinación exige mucho más que la simple acumulación o unión de puestos o unidades. Las relaciones entre los puestos de una organización deben de tomar en cuenta que cada uno esta vinculados con otros. Cada puesto funciona como un sistema propio que interactúa con los demás. Aunque con frecuencia las organizaciones son descritas como un conjunto de personas que se agrupan para perseguir un objetivo común, en realidad son

muchos más que esos. También son conjuntos complejos de funciones, relaciones y responsabilidades que no siempre están claramente definidos ni delimitados. (p. 92).

Y la Satisfacción laboral definida, Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) como una actitud que interesa mucho a los directivos y a los líderes de equipos es la de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo. Como el costo de reemplazar empleados es de aproximadamente 30 o 40 por ciento de su salario, la rotación puede resultar muy cara. En forma similar, los empleados que están altamente satisfechos con sus puestos llegan a trabajar en forma regular y es menos probable que recurran a sus días de incapacidad por enfermedad. ¿A las personas les gusta su trabajo en términos generales? Aunque usted tal vez escuche en las noticias que algunos trabajadores insatisfechos se han declarado en huelga o incluso que han actuado con violencia contra sus compañeros de trabajo y/o el gerente, las personas suelen estar satisfechas con sus trabajos. Estos sentimientos, que reflejan las actitudes ante el trabajo, representan la llamada satisfacción laboral. La escasa satisfacción produce una costosa rotación de empleados, ausentismo, retardos e incluso mala salud mental. Como la satisfacción laboral es importante para las organizaciones, es necesario analizar los factores que contribuyen a ella. (p.54).

Justificación Práctica: El diseño organizacional en el mundo actual se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye la estructura de una empresa: la interconexión de todas las áreas, la delegación de responsabilidades, relaciones interpersonales, satisfacción de las personas, como condición necesaria en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizacional. El mejoramiento del diseño organizacional es muy importante para la institución ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí, logrando mejores resultados financieros para ésta, recalcando que un ambiente de trabajo favorable arroja como resultado altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el

buen desempeño de los trabajadores. Del mismo modo la satisfacción laboral también es importante, pues de ello depende en gran parte cómo se comportarán los empleados. Por este motivo, las organizaciones deben preocuparse porque sus empleados, estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario podrían surgir algunos inconvenientes.

Podemos mencionar que en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017., la Satisfacción Laboral de los trabajadores se muestra de manera deficiente, la Empresa no cumple con sus colaboradores, con todos los beneficios que le corresponden por ley, existe un clima laboral muy tedioso, sobre cargas laborales, duplicidad de funciones, burocracia. En relación al Diseño Organizacional, existen diferentes obstáculos de comunicación, entre las áreas y departamentos, es de suma importancia buscar la mejora continua con respecto a este tema, estableciendo metas de corto, mediano y largo plazo, para el beneficio de la empresa y afianzar las relaciones interpersonales entre los Colaboradores.

Con el desarrollo de la investigación se podrá alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia a los directivos de la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017, para que refuercen y/o mejoren el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral de sus colaboradores; además servirá como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

Justificación Metodológica: La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos del Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral conocer la incidencia que existe entre estas dos variables, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permitirán informar acerca del estado situacional de la problemática institucional, aspecto que justifica este trabajo. Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad servirán como base de consulta para otras investigaciones, también podrán ser utilizado como modelo para otras organizaciones cuales fuera su categoría o rubro de negocio, para mejorar el diseño organizacional y la satisfacción laboral.

Considerando que la Metodología de Diseño Organizacional responde a la introducción de formas organizativas basadas en el diseño de procesos, la estrategia y la gestión por competencias; integradas con los sistemas y tecnologías de la información. El modelo de diseño tiene como objetivo fundamental brindar una herramienta que permita diseñar una organización de nueva creación al tiempo que se va construyendo, sustentado en una plataforma integrada mejorando de esta manera el trabajo y rentabilizando de una manera más efectiva la dinámica interna de la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Establecer la incidencia del Diseño Organizacional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

Establecer la incidencia del Diseño Funcional en la Satisfacción Laboral (en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

Establecer la incidencia del Diseño Geográfico en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

Establecer la incidencia del Diseño por Producto en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

Establecer la incidencia del Diseño Multidivisional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

Establecer la incidencia del Diseño en Red en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Quispe, E. (2015). Diseño Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas, Mención para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas; Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas – Perú.

Conclusiones:

Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. En la tabla 13 la evidencia estadística de correlación es de 0.520, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, En la tabla 14 la evidencia estadística de correlación es de 0.663, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

Con relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 15 la evidencia estadística de correlación es de 0.183, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva muy débil; es decir

que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es muy baja porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un mayor a 0.01. Entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor >0.05 .

Con relación al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha, En la tabla 16 la evidencia estadística de correlación es de 0.425, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Con relación al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 17 la evidencia estadística de correlación es de 0.597, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Con relación al sexto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 18 la evidencia estadística de correlación es de 0.276, donde demuestra que existe una relación directa; positiva muy débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es baja porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un mayor a 0.01. Entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor >0.05 .

Con relación al séptimo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 19 la evidencia estadística de correlación es de

0.553, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Con relación al octavo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 20 la evidencia estadística de correlación es de 0.571, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Con relación al noveno objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. En la tabla 21 la evidencia estadística de correlación es de 0.362, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Finalmente, con relación al objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, En la tabla 12 la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .

Quispe, N. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas - Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas – Perú.

Conclusiones

El propósito de esta investigación fue establecer relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Para recopilar datos fue necesaria la aplicación de una encuesta dirigida a los trabajadores de la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, por medio de un cuestionario. Para la contratación de las Hipótesis se utilizó el Software SPSS versión 22 según el método estadístico coeficiente de Spearman. Llegando así a las siguientes conclusiones:

Siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto, se considera comprobada la hipótesis general.

Siendo el primer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción. Luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,380. Lo que significa que existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción. Luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,532. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

Siendo el tercer objetivo específico determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,465. Lo que significa que existe correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.

Siendo el cuarto objetivo específico determinar la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral. Sometidos al coeficiente de Spearman el valor “sig.” es de 0.382, que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que No existe relación significativa entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.

Siendo el quinto objetivo específico determinar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación de 0,598. Lo que significa que existe una relación positiva moderada entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.

Llaguento. L. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014. Universidad Privada del Norte. Facultad de Negocios. Carrera de Administración. Lima Perú.

Conclusiones:

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones: Existe una relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en un nivel de 49.7%. Estableciendo de esta manera la relación entre la variable independiente y dependiente de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014; con un nivel de significancia de 1.2%.

Para describir la variable Clima Organizacional, se ha encontrado que el 71% de los trabajadores administrativos y técnicos de la empresa Divemotor – Cajamarca califican como de nivel alto con, es decir, que la percepción que tiene el colaborador sobre su ambiente laboral influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la alta gerencia, así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias.

Para identificar la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la empresa Divemotor – Cajamarca califican como de nivel alto con un 75%, dicho de otro modo, que la satisfacción que experimenta el colaborador dentro de la empresa, se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento por parte de la empresa.

Huamán, G. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Adscrito al Centro de Salud Ascensión; Universidad Nacional de Huancavelica; Facultad de Enfermería, Escuela Académico Profesional de Enfermería - Huancavelica -Perú.

Conclusiones:

El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud adscrito en el Centro de Salud de Ascensión se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y un P valor que fue 0,030 siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación. De 63 trabajadores, 32 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción laboral alta. 31 trabajadores precisaron clima organizacional y satisfacción laboral regular.

En el Centro de Salud de Ascensión de 63 trabajadores, 34 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción alta en relación a sus superiores. 20 trabajadores presentaron clima organizacional regular y satisfacción laboral baja. Es decir, se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de

correlación de Spearman arrojó un valor de $O,345$ y un P valor que fue $O,006$ y siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación.

En el Centro de Salud de Ascensión de 63 trabajadores, 46 trabajadores indicaron tener clima organizacional regular y alta satisfacción sobre las condiciones físicas en el trabajo. 17 precisaron clima organizacional y satisfacción laboral regular. Es decir, se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de $O,269$ y un P valor que fue $O,028$ y siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación.

En el Establecimiento de Salud mencionado de 63 trabajadores, 33 trabajadores tuvieron un clima organizacional y satisfacción regular en la participación de decisiones. Es decir, se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de $O,458$ y un P valor que fue $0,000161$ y siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación.

De la misma forma de los 63 trabajadores, 37 trabajadores indicaron tener regular clima organizacional y satisfacción con su trabajo, seguido de 26 trabajadores que enunciaron tener clima organizacional regular y satisfacción laboral alta en el personal adscrito al mencionado establecimiento de salud. Es decir, se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de $O,210$ y un P valor que fue $0,001$ y siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación.

Vargas L. (2015). Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. "SARA ANTONIETA BULLÓN" – LAMBAYEQUE – CHICLAYO, Mención para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas - presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque – Chiclayo – Perú.

Conclusiones:

En lo referente a la satisfacción laboral de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque, la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando

formas de ausentarse momentáneamente de la organización. La causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho se refiere a la dimensión de satisfacción. En general, que incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y provoca que cada día aumente el disgusto de los trabajadores por su organización.

Al medir el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque, se concluyó que más de $\frac{3}{4}$ del personal encuestado describe el clima de su organización como un sistema consultivo; que, aunque es un clima aceptable, puede ser mejorado y llegar a ser un clima de participación en grupo, con mayor comunicación, dinamismo, etc.

Por último, y como conclusión general, la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" se da de forma positiva ($r = 0.452$), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente.

Es una opción necesaria y pertinente en toda Institución Educativa, aquella que logre vincular el trabajo docente, clima escolar acogedor y la participación de todos los miembros de la comunidad educativa; por ello me permito sugerir que: Para aumentar la satisfacción laboral en los trabajadores de la I.E. se debiera agilizar los trámites de la construcción de la infraestructura escolar ya que este es el principal factor de la desorganización de la gestión educativa.

El personal directivo de la institución debe prever los mecanismos y canales de participación entre todo el personal que labora en la institución para que se sientan comprometidos y propiciar la interacción activa del personal con el propósito de asumir con responsabilidad la labor asignada.

Debe realizarse una gestión escolar que involucre desde la planificación hasta las expectativas, demandas e intereses de todos los miembros que conforman la comunidad educativa, llegando así una gestión descentralizada, participativa, transparente y orientada a resultados.

Se requiere introducir cambios significativos en la gestión actual, que desplacen progresivamente prácticas administrativas rutinarias hacia la mejora de la gestión con el fin de brindar un servicio educativo de calidad.

El personal directivo debe asumir la conducción de la organización en relación a metas y objetivos debidamente planificados; esto debe realizarse de manera que influya, inspire y movilice las acciones de la comunidad educativa.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Borbor, H. (2013). Diseño organizacional para la empresa 'QRAR' S. A. Médicos especialistas del Cantón La Libertad - Santa Elena - Ecuador, Mención para optar el título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial.

Conclusiones:

Se recomienda a la empresa que gestione el financiamiento necesario para invertir en equipos de alta tecnología para brindar la atención efectiva a los usuarios que acuden con mayor frecuencia a la institución para realizarse los exámenes pertinentes permitiendo la confiabilidad del médico que valora al paciente con servicios propios de la empresa, esto contribuye a mejorar la organización administrativa y operativa de la institución.

Se sugiere a los directivos hacer un estudio que facilite la elaboración de un diseño organizacional para la empresa Qrar S.A. que aporte al éxito de la institución tomando en cuenta las necesidades que requieren cubrir en base a un análisis del funcionamiento de la empresa y su gestión administrativa, que le permitirá obtener la excelencia en la atención y el servicio al usuario.

Los resultados de la encuesta reflejan que se debe diseñar una estructura organizacional y funcional eficaz para que el personal conozca la jerarquía, sus responsabilidades, derechos y obligaciones como empleados a través de un orgánico funcional, manuales de procedimientos y políticas institucionales para que se realicen de forma armoniosa las actividades que desempeñan en cada puesto de trabajo.

Es importante la difusión colectiva ante el público y personal de la entidad, la misión, visión y organigrama institucional de la empresa para que conozcan cuál es su propósito como institución de salud, y la calidad del servicio que se desea brindar al usuario, ya que es una forma de identificarse y lograr posicionamiento en el mercado al que se dedica la empresa.

Se recomienda aplicar el diseño organizacional propuesto para la empresa Qrar S.A. Médicos Especialistas del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, para que puedan desempeñar adecuadamente sus funciones administrativas y operativas con el fin de obtener excelentes resultados en el manejo de sus actividades para el futuro éxito de la empresa.

El haber realizado un diagnóstico de la estructura en la que se encuentra el Centro Médico Qrar S.A. Médicos Especialistas, se llegó a la conclusión de que se aplique el diseño organizacional propuesto para mejorar la dirección administrativa definiendo las características que posee la organización para la elaboración del diseño adecuado que se ajuste a sus necesidades y al requerimiento del personal.

Las personas responsables de cumplir y hacer cumplir los objetivos de la empresa están elaborando el reglamento interno de la institución, además de implementar las estrategias administrativas adecuadas para el buen desarrollo de los procesos que deben seguir sus colaboradores rigiéndose a las políticas, funciones y responsabilidades en su puesto de trabajo, por ser una empresa de servicio en salud debe trabajar con políticas responsables para médicos y personal administrativo.

La formulación de la propuesta que se realizó permitió la elaboración de la proyección estratégica del centro médico y la implementación de políticas de la organización, estructura organizacional y el orgánico funcional, que los directivos desconocían para que se pueda operar y cumplir de forma responsable las actividades que deben desempeñar en cada área de trabajo de acuerdo al perfil requerido, optimizando los recursos con los que cuenta la empresa en equipos, materiales y humanos para lograr los objetivos y obtener los resultados esperados en un tiempo determinado.

Se logró el fortalecimiento de la estructura organizacional del Centro Médico Qrar S.A. Médicos Especialistas a través del diseño organizacional, que permite realizar un control permanente y a la vez ejecutar evaluaciones continuas para que los directivos puedan conocer si se están cumpliendo con las metas propuestas por la empresa y tomar decisiones que ayuden a mejorar los procesos y procedimientos que se realizan, medir la productividad, la eficiencia y eficacia del personal que labora en la empresa.

Veruzka M. y Reed G. (2012). Diseño de la Estructura Organizacional de la Empresa Ventura Foods S.A. –Cartagena – Colombia. Mención para optar el Título Profesional en Administración de Empresas.

Conclusiones:

En la actualidad la empresa VENTURA FOODS S.A. se encuentra realizando su actividad económica sin la implementación de una Estructura Organizacional definida, la poca información existente no es retransmitida y se encuentra en manos de los directivos.

En VENTURA FOODS S.A. no hay formalidad en ninguna de sus áreas, las mejoras, gastos, quejas, actividades, etc., son realizadas sin ningún control sobre las mismas; aunque cada miembro realiza sus actividades, éstas no han sido evaluadas por los directivos, para identificar tiempos muertos o mejoras a implementar.

La empresa se ha mantenido en el mercado gracias a la fidelización de los clientes que tiene, los cuales fueron adquiridos por la calidad de sus productos al iniciar la empresa, mas no por una gestión comercial efectiva.

Como resultado de este Proyecto de Grado se propone un Organigrama, donde están establecidas las áreas funcionales de la empresa, líneas de mando y limitaciones y dependencias de cada cargo.

Se identifica y propone la implementación de un sistema por Procesos, identificando procesos estratégicos como Gerencia y Gestión de la Calidad, los cuales son la base y dictan lineamientos a todos los demás procesos de la empresa, siendo éstos los Procesos Claves conformados por: Comercial,

Fabricación, Control Calidad, Facturación, Despacho y Entrega, los cuales son apoyados por Procesos de Apoyo conformados por: Mantenimiento, Gestión Humana, Compras y Almacén y Gestión Financiera. Mediante el resultado arrojado en el análisis de cargos se realizó la

Descripción y Perfiles de los cargos identificados, permitiendo mediante éstos que los miembros de la organización tengan claridad de sus funciones y responsabilidades, adicionalmente también es una herramienta para la adecuada contratación de personal cuando se requiera.

Hinojosa, C. (2014). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. Universidad de Playa Ancha. Programa de doctorado en gestión y políticas educativas. Puerto Rico.

Conclusiones:

El Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.

La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar.

A la vista de los resultados, parece lógico concluir que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta relación aparece presente en los ítems interrelacionados entre estas dimensiones, es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

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

Bueso, S. (2016). La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte. Universidad Tecnológica de Honduras; Dirección Post-Grado. Honduras.

Conclusiones:

La relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

La correlación entre Liderazgo y trabajo en equipo es positiva media, por lo tanto, el liderazgo está impulsando las actividades y el entorno laboral hacia el trabajo en equipo. Los líderes tienen claro los objetivos de la empresa y han transmitido eso a sus colaboradores, trabajando en forma eficiente, generando nuevas ideas, desarrollando mejor su talento y potencial.

La correlación entre Comunicación y condiciones de trabajo es positiva media. Los empleados consideran que la empresa no está brindando las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades, al igual que las instalaciones de las áreas de trabajo, lo cual se debe a que la comunicación interna no está siendo eficaz ni eficiente.

La correlación entre beneficios y motivación laboral es positiva media. La empresa está brindando un plan de beneficios, pero no es según las necesidades de los empleados. Al igual que no se identifica un sistema de retribución variable.

Existe una correlación positiva media entre capacitaciones y desarrollo profesional. Sin embargo, los empleados de la empresa no ven oportunidad de desarrollo dentro de la misma, no hay un programa de gestión de rendimientos por parte de Recursos humanos, al igual deficiencias en un plan de capacitaciones, no están de acorde a las áreas, ni han tenido un valor agregado.

Polanco, C. (2014). El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés - Honduras. Universidad Pedagógica Nacional

Francisco Morazán; Vice Rectoría de Investigación y Postgrado - Dirección de Postgrado; Maestría en Gestión de la Educación

Conclusiones

El Clima Laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%.

La satisfacción laboral de los docentes del INTAE debe ser vista tanto desde la perspectiva de la satisfacción parcial mediante el análisis de la frecuencia de respuesta de los satisfactores como insatisfactores asociados al ambiente laboral o clima laboral, la administración de los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las autoatribuciones de satisfacción total en la que se observa que la mayoría se autoatribuyen que están ligeramente satisfechos.

El clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales (satisfacción laboral parcial) y en la satisfacción laboral total lo cual influye no solo en el desempeño laboral de los docentes sino en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poderse integrarse a la sociedad expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Bases Teóricas de la variable independiente: Diseño Organizacional

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) define que El diseño organizacional es un proceso que consiste en elegir una estructura para las tareas, las responsabilidades y las relaciones de autoridad dentro de una organización. El diseño organizacional influye en los patrones de comunicación entre los individuos y los equipos y en cuanto a cuál persona o departamento tienen el poder político necesario para que se hagan las cosas. La estructura de una organización influye en el comportamiento de los empleados. Luego entonces, el diseño organizacional tiene un papel central para que ésta alcance el éxito. Las conexiones formales entre las distintas divisiones o departamentos de una organización se pueden representar en forma de organigrama. (p. 424).

Según Chiavenato, (2015) define que es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización, y es doblemente dependiente: hacia afuera, depende de la estrategia que se ha definido para alcanzar los objetivos globales, y dentro de la organización depende de la tecnología que utilicen. (p. 92).

Según Chiavenato, (2015) refiere que el diseño organizacional es complejo debido a la existencia de muchos puestos y unidades de integración y coordinación exige mucho más que la simple acumulación o unión de puestos o unidades. Las relaciones entre los puestos de una organización deben de tomar en cuenta que cada uno está vinculados con otros. Cada puesto funciona como un sistema propio que interactúa con los demás. Aunque con frecuencia las organizaciones son descritas como un conjunto de personas que se agrupan para perseguir un objetivo común, en realidad son muchos más que esos. También son conjuntos complejos de funciones, relaciones y responsabilidades que no siempre están claramente definidos ni delimitados. (p. 92).

2.2.2 Organigrama:

Según Hellriegel D. y Slocum J. 2009); indica que; Un organigrama es una representación gráfica de la estructura interna de la organización que muestra cómo están interrelacionadas las distintas tareas o funciones. Cada cuadro representa un puesto específico y las líneas que los conectan muestran las líneas formales de comunicación que existen entre las personas que ocupan esos puestos. Un organigrama aporta varios beneficios. En primer lugar, presenta información de cómo está armada la organización entera. Supuestamente todos saben quién depende de quién y a quién dirigirse con un problema particular. En segundo, el organigrama puede señalar lagunas o duplicidad de actividades. Por desgracia, no muestra cómo se hacen las cosas en la organización ni quién tiene en realidad el peso político para hacer que las cosas sucedan. (p. 424).

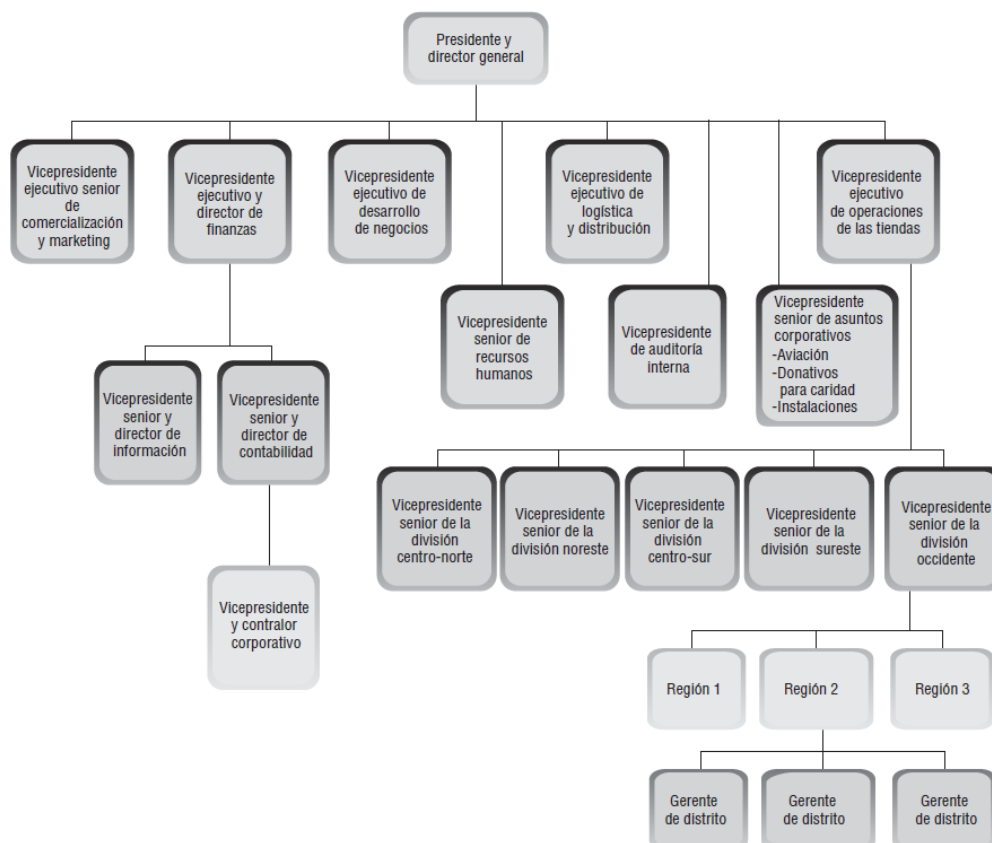


Figura 1: Organigrama

Fuente: Elaboración Propia

2.2.3 Características del Diseño Organizacional:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) refiere que; Las decisiones relativas al diseño de la organización suelen implicar el diagnóstico de múltiples factores, entre otros la cultura, las conductas políticas y de poder y el diseño de puestos de la organización. El diseño organizacional representa los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluye los factores del entorno, la elección de estrategias y los factores tecnológicos. En concreto, el diseño organizacional debe:

- Propiciar el flujo de información y la velocidad de la toma de decisiones para satisfacer las demandas de los clientes, los proveedores y los organismos reguladores;
- Definir con claridad la autoridad y la responsabilidad de los puestos, los equipos, los departamentos y las divisiones, y
- Crear el equilibrio deseado de la integración (coordinación) entre los puestos, los equipos, los departamentos y las divisiones con procedimientos inherentes para producir una respuesta rápida ante los cambios del entorno. (p. 424).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Cuando se habla de diseño organizacional los términos departamentos y divisiones aparecen con frecuencia. El término departamento se suele utilizar para identificar una función especializada dentro de la organización, como recursos humanos, producción, contabilidad y compras. Por otra parte, el término división se suele utilizar para identificar una parte más grande de la organización, la cual suele ser autónoma y desempeñar muchas de las funciones de la organización matriz, por no decir que todas, por cuanto se refiere a un producto o una zona geográfica grande. (p. 424).

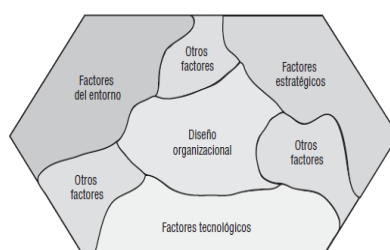


Figura 2: Factores Claves para la Organización

Fuente: Elaboración Propia

2.2.4 Factores del Entorno del Diseño Organizacional

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Los factores del entorno que los gerentes y los empleados deben tomar en cuenta son: 1) las características del entorno presente y del que se podría presentar en el futuro y 2) la forma en que estas características afectan la capacidad de la organización para poder funcionar con efectividad. La hipercompetencia que existe en algunos sectores industriales, como los de electrónica de consumo, líneas aéreas y computadoras personales, ha requerido que los gerentes adopten otras concepciones de la manera de administrar sus entornos. A medida que los mercados se globalizan y que la competencia aumenta, la lucha por mejorar la productividad, la calidad y la velocidad ha generado un número notable de nuevos diseños de organización.

No obstante, muchas organizaciones se han visto frustradas debido a su incapacidad para rediseñarse con suficiente velocidad para llevar la delantera a sus rivales. (p. 426).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) El camino más fácil para comprender el efecto del entorno en el diseño de la organización quizá sea analizar los diversos factores que conforman ese entorno. Toda organización existe dentro de un entorno, y aun cuando los factores específicos de éste varían de una industria a otra, algunos factores generales tienen repercusiones en las estrategias de casi todas las organizaciones. (p. 426)

Como muestra la figura 3, hemos optado por los cuatro más importantes: los proveedores, los distribuidores, los competidores y los clientes.

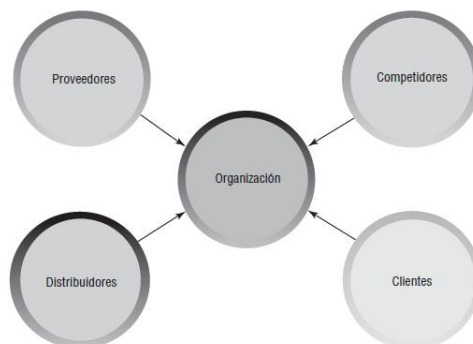


Figura 3: Fuerzas en el Entorno de una Organización

Fuente: Elaboración Propia

Proveedores:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Una organización debe desarrollar y mantener relaciones con sus proveedores para poder obtener los materiales que necesita. (p. 426).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Estos contratos a largo plazo garantizan la uniformidad del producto, la estabilidad de los costos y la seguridad de las entregas. Las marcas conocidas atraen a los clientes, mismos que esperan obtener productos a un costo razonable y de una calidad consistente. (p. 427).

Distribuidores:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Una organización debe establecer canales de distribución que les den acceso a los clientes. Los distribuidores son las distintas organizaciones que ayudan a otras organizaciones a entregar y vender sus productos. En otros negocios, los gerentes de las tiendas establecen relaciones personales con los clientes y encuentran la manera de ofrecerles buena calidad en las ventas y el servicio. (p. 427).

Competidores:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Los competidores también influyen en el diseño de una organización, porque la impulsan a ser más productiva. Para competir con costos bajos se requiere que los diseños de la organización sean sencillos y fáciles de manejar. Se deben ahorrar costos en todos los pasos del proceso, inclusive el trabajo, las materias primas, la adquisición de inmuebles, la logística y los recursos humanos. (p. 428).

Clientes:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Las relaciones con los clientes son vitales. Los clientes pueden evaluar con facilidad los costos de distintos productos y optar por otros hábitos de compra con un mínimo de inconveniencias. (p. 428).

2.2.5 Factores Estratégicos del Diseño Organizacional

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) indico; numerosos Factores Estratégicos afectan las decisiones del diseño de la organización. Nos concentramos en uno de los marcos más populares de las estrategias competitivas, el cual fue desarrollado por Michael Porter de la Universidad de Harvard. Según Porter, las organizaciones se tienen que distinguir y posicionar de forma diferente a sus competidores para poder crear y sostener una ventaja competitiva. Las organizaciones han tratado de crear ventajas competitivas por diversas vías, pero al parecer tres estrategias básicas son esenciales para lograrlo: el liderazgo en costos (es decir, una estrategia de costos bajos), la diferenciación y las estrategias de enfoque, tal como ilustra la figura 4. (p. 428).

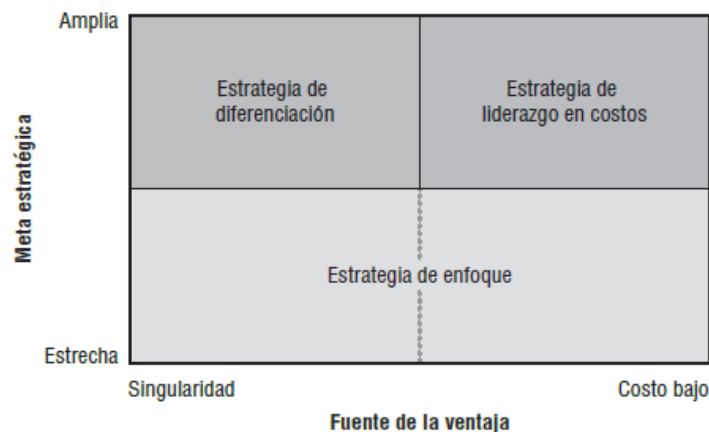


Figura 4: Modelo de estrategias

Fuente: Elaboración Propia

Estrategia de Costos Bajos:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La estrategia de costos bajos se basa en la capacidad de la organización para proporcionar un producto o servicio a un costo más bajo que sus rivales. Una organización que opta por la estrategia de los costos bajos busca obtener una ventaja significativa en costos en comparación con los de los competidores, a efecto de transferir este ahorro a los consumidores con el objeto de ganar participación de mercado. Esta estrategia tiene el objeto de vender un producto estandarizado que le resulte atractivo a un cliente “promedio” dentro de un mercado amplio. Los clientes le compran a estas empresas porque

llevan mucho tiempo operando y porque es menos arriesgado comprarle a ellas que a otras. La organización debe lograr importantes economías de escala en las actividades de negocios clave (por ejemplo, adquisiciones y logística). Dado que el entorno es estable, se necesitan pocas modificaciones al producto para satisfacer a los clientes. El diseño de la organización se basa en las funciones y la responsabilidad y las obligaciones están claramente asignadas a los distintos departamentos. (p. 429).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Los riesgos que implica seguir esta estrategia son: 1) la posibilidad de quedarse “encerrado” en una tecnología y un diseño de organización que cuesta mucho dinero cambiar, 2) la capacidad de los competidores para imitar una estrategia o, sobre todo, 3) la posibilidad de que la gerencia no preste atención a los cambios en el entorno. La estrategia de costos bajos se basa en localizar y aprovechar oportunidades para que la organización busque ventajas basadas en los costos en todas sus actividades. (p. 430).

Estrategia de Diferenciación:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La estrategia de diferenciación consiste en ofrecer al cliente algo único que hace que el producto o el servicio de la organización sean distintos de los de la competencia. Una organización que utiliza una estrategia de diferenciación por lo normal emplea un diseño de organización por producto, por ello cada producto tiene departamentos de producción, marketing e investigación y desarrollo propios. El supuesto gerencial clave que sustenta esta estrategia es que los clientes están dispuestos a pagar un precio más alto por un producto que es distinto en algún sentido. El valor superior se obtiene mediante una mejor calidad, una técnica superior o algún atractivo especial. Las organizaciones que aplican la diferenciación también deben controlar los gastos para equilibrar los costos un poco más altos con la ventaja distintiva en las actividades clave, como la manufactura. Por tanto, una organización que opta por la estrategia de negocios de la diferenciación debe tratar de lograr la paridad de costos, manteniéndolos bajos en áreas que no están relacionadas con la diferenciación y no gastando demasiado para lograr esa diferenciación. (p. 430).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) En casi todas las estrategias de diferenciación, la atención a la calidad del producto y el servicio representa la vía que permite a las organizaciones crear su ventaja competitiva. La mayor desventaja que afrontan estas organizaciones es la posibilidad de mantener un precio extraordinario a medida que los consumidores se van familiarizando con los productos. El precio es un tema muy especial cuando el producto o servicio llega a la etapa de madurez. Las organizaciones también pueden exagerar la diferenciación del producto, lo cual representará una carga considerable para sus departamentos de Investigación y Desarrollo y una sangría para sus recursos humanos y financieros. (p. 430).

Estrategia de Enfoque:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Una estrategia de enfoque tiene por objeto ayudar a la organización a dirigirse a la meta de un nicho específico dentro de una industria, a diferencia de la estrategia de costos bajos y la de diferenciación, que tienen por objeto dirigirse a una meta en los mercados de una industria completa. Una organización que opta por la estrategia de enfoque puede utilizar toda una serie de diseños de organización, desde los funcionales o por producto hasta el de red, para satisfacer las preferencias de sus clientes. La elección del diseño de organización refleja el nicho de un grupo particular de compradores, de un mercado regional o de clientes que tienen gustos, preferencias o requerimientos especiales. La idea básica es que la organización se especialice de modo que otras no la puedan igualar con efectividad. Un supuesto básico de las empresas que adoptan la estrategia de enfoque es que pueden atraer a un número creciente de nuevos clientes y seguir atrayendo a compradores que repiten. Atraer a estos compradores es muy importante, porque conocen lo que ofrece la empresa y es menos probable que sean sensibles al precio, asimismo, a menudo establecen un vínculo emocional con los productos y servicios de la empresa y actúan como sus portavoces. (p. 431).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La mayor desventaja que afronta la organización cuando recurre a una estrategia de enfoque es el riesgo de que su

nicho subyacente en el mercado puede virar de forma gradual hacia un mercado más amplio. Los gustos distintivos de los clientes quizá se tornen brumosos con el tiempo, reduciendo así la posibilidad de defender el nicho. Otro riesgo que afrontan las empresas que persiguen una estrategia de enfoque es que expandan sus canales de distribución demasiado rápido. Para que una empresa tenga éxito con una estrategia de enfoque, a los clientes les deben encantar los productos de la empresa para que se conviertan en sus compradores. (p. 431).

2.2.6 Factores Tecnológicos del Diseño Organizacional

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La tecnología es el proceso mediante el cual la organización transforma los insumos en productos. Existen literalmente cientos de tecnologías, pero nos concentraremos en cómo influye la tecnología en general en el diseño de la organización. La coordinación de equipos y departamentos, la delegación de autoridad y responsabilidad y la necesidad de mecanismos formales de integración están sujetas a la influencia del grado en que las unidades se deben comunicar unas con otras para poder alcanzar sus metas. La manera en que la empresa comunica y comparte información de forma directa repercute en qué tan bien diseña los productos que quieren los clientes. A su vez, este conocimiento de las necesidades de los clientes se alimenta de forma directa al sistema de información de la organización, el cual aglutina todas las actividades funcionales necesarias para ofrecer el producto. (p. 432).

Interdependencia de las tareas:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La interdependencia de las tareas se refiere a la medida en que el trabajo desempeñado por una persona o departamento afecta al que desempeñan otros miembros. La figura 5 muestra los tres tipos de interdependencia de las tareas que han sido identificados: agrupada, en secuencia y recíproca. (p. 432).

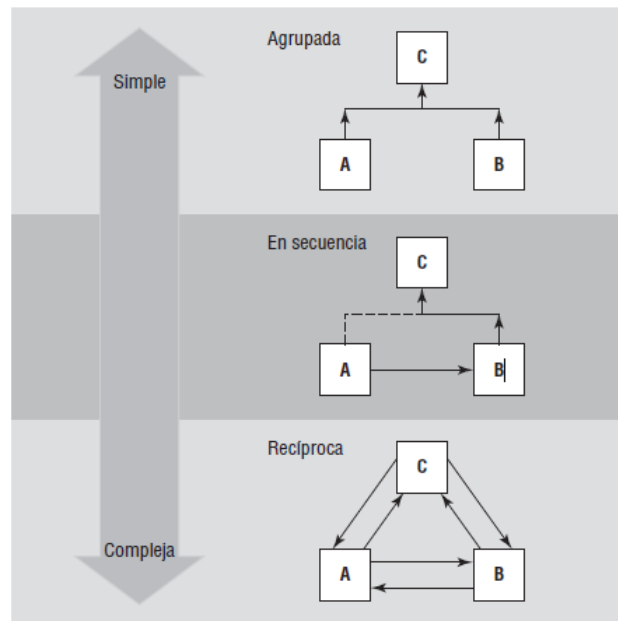


Figura 5: Tipos de Interdependencia de las tareas.

Fuente: Elaboración Propia

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) “La interdependencia agrupada se presenta cuando los departamentos o los equipos son relativamente autónomos y hacen una contribución identificable a la organización”. (p. 432).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Existe una interdependencia agrupada cuando el desempeño de una persona no tiene un efecto directo en el de otra. La interdependencia en secuencia se presenta cuando un equipo o departamento debe terminar ciertas tareas antes que uno o varios equipos o departamentos más puedan desempeñar sus tareas. El flujo de los materiales siempre es el mismo. Un orden o flujo predeterminado de actividades define la interdependencia en secuencia. (p. 433).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La interdependencia recíproca se presenta cuando los productos de un equipo o departamento se convierten en los insumos de otro equipo o departamento y viceversa. En esencia, la interdependencia recíproca se presenta cuando todas las unidades de la organización dependen unas de otras para elaborar un producto. La figura 5 muestra que la interdependencia recíproca es el tipo más complejo de interdependencia

tecnológica y que la interdependencia agrupada es el más simple. Cuanto mayor sea la interdependencia entre los equipos o los departamentos, tanto mayor será la necesidad de coordinación. Cuando los equipos o los departamentos que tienen interdependencia recíproca están bajo un solo directivo, ello suele mejorar la integración y minimizar los costos de procesamiento de información en una unidad. (p. 433).

Organizaciones Mecanicistas Y Orgánicas

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Una organización mecanicista está diseñada de modo que los individuos y las funciones se comportarán de formas previsibles. Estas organizaciones se caracterizan por su enorme dependencia de reglas y reglamentos formales, la centralización de la toma de decisiones, las responsabilidades laborales estrechamente definidas y la rígida jerarquía de la autoridad. En una organización mecanicista, el énfasis está en seguir los procedimientos y las reglas. (p. 433).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Por otra parte, una organización orgánica se caracteriza por su uso entre bajo y moderado de reglas y reglamentos formales, por la toma de decisiones descentralizada y compartida, las responsabilidades de los puestos definidas con gran amplitud y una estructura de autoridad flexible con menos estratos en la jerarquía. El grado de especialización en el puesto es bajo y, en cambio, se requiere de un conocimiento general de muchos trabajos diferentes. Se espera autocontrol de los individuos y se pone énfasis en la interdependencia tecnológica recíproca entre los empleados. En tiempos recientes, cada vez son más las organizaciones que se han dirigido hacia un enfoque orgánico de la administración para fomentar la eficiencia gerencial y mejorar la satisfacción de los empleados. Por lo general, la alta gerencia toma las decisiones que determinan la medida en que la organización operará de forma mecanicista u orgánica. (p. 434).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Una organización mecanicista es, en esencia, una burocracia. Max Weber, el sociólogo y economista alemán de

principios del siglo xx, definió la burocracia como una organización que tiene las características siguientes: (p. 434).

- La organización opera sujeta a un cuerpo de reglas o leyes que tienen por objeto controlar de forma rígida el comportamiento de los empleados.
- Todos los empleados deben apegarse de manera cuidadosa a las muchas reglas y procedimientos impersonales cuando toman decisiones.
- El puesto de cada empleado involucra un área de expertise específica, con obligaciones, autoridad y facultades estrictamente definidas que obligan a su observancia.
- La organización sigue el principio de la jerarquía; es decir, cada puesto de estrato inferior está bajo el estrecho control y la discreción de uno de orden más alto.
- Los candidatos a los puestos son seleccionados con base en calificaciones “técnicas”. Son nombrados, no elegidos.
- La organización tiene una escala para hacer carrera. Las promociones son por antigüedad o logros y dependen del criterio de los superiores. (p. 435).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Una **burocracia** es un sistema de reglas y reglamentos diseñado para mejorar la eficiencia de la organización. La palabra burocracia con frecuencia nos trae a la mente la idea de rigidez, incompetencia, números rojos, ineficiencia y reglas ridículas. Sin embargo, en principio, las características básicas de un sistema mecanicista pueden hacer que el diseño de una organización burocrática sea factible o incluso deseable en algunas situaciones. Toda discusión en torno a una organización mecanicista debe distinguir entre la forma ideal en que debería funcionar y la forma en que algunas organizaciones de gran escala operan. (p. 435).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La medida en que las organizaciones enfatizan el sistema mecanicista o el orgánico pueden variar de forma significativa, como sugiere la figura 6.

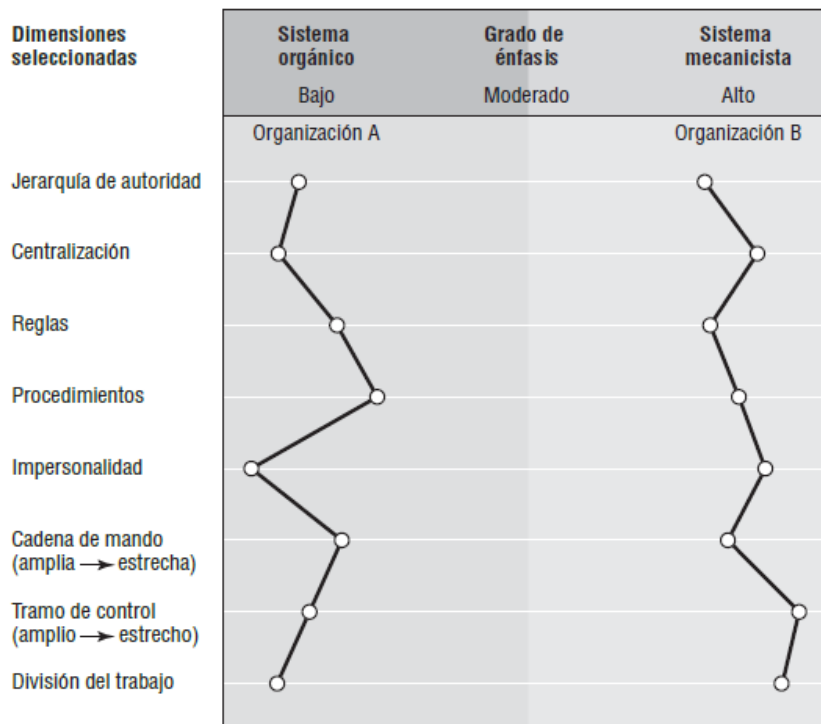


Figura 6: Características del Diseño Organizacional

Fuente: Elaboración Propia

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) El sistema orgánico, como base para las recompensas, inclusive las promociones, pone énfasis en la competencia del empleado, en lugar de hacerlo en los puestos formales de los empleados dentro de la jerarquía. Este tipo de organización tiene una jerarquía flexible y otorga a los empleados facultades para tomar decisiones. (p. 435).

Jerarquía de autoridad

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La jerarquía de autoridad señala quién depende de quién. En un sistema mecanicista, los departamentos de niveles más altos establecen o autorizan las metas, así como presupuestos detallados para los departamentos de niveles más bajos y emiten lineamientos para ellos. Una organización mecanicista tiene tantos niveles en su jerarquía como sean necesarios para poder tener un control estrecho. Una organización orgánica tiene pocos estratos en su jerarquía, lo cual facilita la coordinación y la comunicación y fomenta la innovación. (p. 436).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La jerarquía de autoridad está estrechamente relacionada con la centralización. Centralización significa que todas las decisiones mayores, y con frecuencia muchas menores, se toman exclusivamente en el nivel más alto de la organización. La centralización es común en las organizaciones mecanicistas, mientras que la descentralización y la toma de decisiones compartida entre dos o varios niveles son comunes en las organizaciones orgánicas. (p. 436).

División del Trabajo

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La división del trabajo se refiere a las distintas formas de dividir las tareas y el trabajo para poder alcanzar las metas. Por lo normal, en una organización mecanicista el trabajo está muy dividido. En teoría, cuantas menos tareas desempeñe una persona, tanto mejor se espera que lo haga. No obstante, un incremento continuo de la división del trabajo puede llegar a ser contraproducente. (p. 436).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Los empleados que sólo desempeñan trabajos simples y rutinarios, que requieren pocas habilidades, se sentirán aburridos y frustrados. El resultado será menor calidad y productividad, gran rotación y alto ausentismo. Esta situación se presentó en numerosas industrias estadounidenses (por ejemplo la automotriz, la electrónica de consumo y la del acero). Las reglas rígidas impuestas por los sindicatos agravaron la división excesiva del trabajo y, con el tiempo, esto puso en peligro la capacidad de esas empresas para responder a las nuevas tecnologías y a las necesidades de los consumidores. Además, los costos administrativos (volumen de reportes, más gerentes y controles para administrar por integrar funciones muy especializadas por lo normal son altos. (p. 423).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009). Para lidiar con una rotación tan alta, la mayoría de los procesos están automatizados y es fácil aprenderlos. Por otra parte, la organización orgánica tiende a disminuir los costos de una rotación alta, porque delega la toma de decisiones a niveles más bajos. La delegación propicia que los empleados y los equipos asuman la responsabilidad de cumplir con sus

tareas y de vincularlas con las de otros miembros de la organización. La organización orgánica aprovecha los beneficios de la división del trabajo, pero es sensible a los resultados negativos que se derivan de llevarla demasiado lejos. (p. 436).

Reglas y procedimientos

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Las reglas son enunciados formales que especifican las conductas y las decisiones de los empleados que son aceptables o no. Una de las paradojas de las reglas que tratan de reducir la autonomía del individuo es que, a pesar de ellas, sigue existiendo la necesidad de que una persona decida qué reglas se aplican a una situación específica. Las reglas forman parte integral de las organizaciones mecanicistas y las orgánicas. Las mecanicistas tienden a crear reglas detalladas y uniformes que cubran las tareas y las decisiones en la medida de lo posible. En una organización mecanicista, la tendencia es a aceptar la necesidad de numerosas reglas y de formular otras nuevas en respuesta a nuevas situaciones. Un sistema orgánico tiende a crear reglas sólo cuando se necesitan (por ejemplo, reglas de seguridad para proteger la vida y el patrimonio). (p. 436).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Los procedimientos son secuencias de pasos, previamente establecidos, que los gerentes y los empleados deben seguir para desempeñar sus tareas y lidiar con los problemas. Los procedimientos suelen abarcar las reglas que se usarán en una secuencia particular. Los procedimientos tienen muchas de las mismas características positivas y negativas típicas de las reglas y con frecuencia proliferan en una organización mecanicista. Los gerentes de sistemas orgánicos por lo normal saben cuáles reglas y procedimientos pueden hacer que la organización sea demasiado rígida y, por tanto, extinga la motivación de los empleados, ahogue las innovaciones e inhiba la creatividad. Es probable que pidan información a los empleados respecto a cambios en las reglas y procedimientos actuales o propuestas cuando son absolutamente necesarios. Se espera que los empleados de todos los niveles pregunten, evalúen y hagan sugerencias respecto a estas propuestas, con énfasis en la colaboración y la comunicación. En un sistema mecanicista, las reglas y los

procedimientos tienden a ser desarrollados en la cima y girados por medio de memorandos. Estos memorandos establecen que se espera un estricto cumplimiento y también las consecuencias negativas cuando no se observan. (p. 437).

Impersonalidad

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) La impersonalidad es la medida en que las organizaciones tratan a sus empleados, clientes y otras personas con base en características objetivas, distantes y rígidas. Es probable que los gerentes de una organización muy mecanicista pongan énfasis en indicadores muy concretos (títulos universitarios, certificados de cursos, calificaciones de exámenes, programas de capacitación terminados, años de antigüedad, etc.) cuando toman decisiones de contratación, sueldos y promociones. En una organización orgánica, los gerentes tal vez consideren estos factores, pero es probable que pongan énfasis en los logros reales y los juicios profesionales de las personas, y no en indicadores cuantitativos rígidos. (p. 437).

Cadena de mando

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Los primeros autores que escribieron sobre el diseño de la organización destacaron dos ideas básicas respecto a quién depende de quién y quién tiene cuánta autoridad y responsabilidad. En primer lugar, la cadena de mando se refiere al orden jerárquico de la autoridad y la responsabilidad. Éstas fluyen a lo largo de una línea vertical clara y continua que va del directivo de más alto nivel al empleado del nivel más bajo. La claridad de la dirección es la base de la cadena. (p. 437).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) En segundo, la unidad de mando afirma que ningún subordinado debe recibir instrucciones de más de un solo superior. Algunas organizaciones no siguen con rigidez la unidad de mando en sus diseños y traslapan líneas de autoridad y responsabilidad, lo cual puede hacer que la administración sea una tarea más difícil de lo que tendría que ser. Sin unidad de

mando, quién puede girar instrucciones a quién para que haga algo se torna confuso. (p. 437).

Tramo de control

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) “El tramo de control se refiere a la cantidad de empleados que dependen directamente de un gerente.” (p. 437).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Cuando el tramo de control es amplio, existen relativamente pocos niveles entre la cima y la base de la organización. No se puede decir que exista un número “correcto” de subordinados para que un gerente los supervise de forma efectiva, pero sí se sabe que las competencias del gerente y los empleados, la similitud de las tareas supervisadas y la cantidad de reglas y normas de operaciones influyen en el tramo de control del gerente. (p. 438).

2.2.7 Dimensiones de la Variable Independiente: Diseño Organizacional

Diseño Funcional:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) El Diseño Funcional implica la creación de puestos, equipos y departamentos con base en actividades especializadas. La agrupación de los empleados por funciones es la forma más empleada y aceptada de la departamentalización. Si bien las funciones varían mucho, la agrupación de las tareas y los empleados por funciones suele ser eficiente y económica. Un tema común del diseño funcional es la convivencia de estandarizar las tareas repetitivas y de automatizarlas en la medida de lo posible. Este enfoque contribuye a reducir errores y costos. La gerencia se concentra en las excepciones para eliminar brechas y traslapes. (p. 440).

Diseño Geográfico:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) El diseño geográfico implica establecer las principales unidades de la organización en términos geográficos, al mismo tiempo que se conservan aspectos centrales del diseño funcional. Todos los grupos funcionales de una zona geográfica se ubican en una localidad. Coca-Cola Enterprise utiliza el diseño geográfico. Las regiones son administrativas por vicepresidencia regionales, los cuales son los encargados de las operaciones y la rentabilidad de los agentes de sus zonas. Muchas empresas que tienen un marketing intensivo y que deben responder a las condiciones del mercado o a las necesidades de los clientes suelen usar el diseño geográfico. (p. 441).

Diseño Por Producto:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) El Diseño por Producto implica establecer unidades auto contenidas para que cada una pueda desarrollar, producir, comercializar y distribuir sus bienes o servicios. A medida que la organización se expande a nuevos productos, su estructura funcional con frecuencia pierde muchas de sus ventajas. La diversidad de productos a menudo la lleva a atender muchos tipos de clientes, lo cual implica múltiples tecnologías diferentes. Así pues, el diseño por producto divide a la organización en unidades autos contenidas, responsables del desarrollo, la producción, la distribución y la venta de sus productos y servicios. (p. 442).

Diseño Multidivisional (Forma M):

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Una variante del diseño por productos es el Multidivisional, a veces llamada forma M. En el Diseño Multidivisional (forma M) las tareas son organizadas por división con base en los productos o los mercados geográficos en los que se venden los bienes o servicios. Los gerentes divisionales se encargan principalmente de las decisiones de las operaciones diarias dentro de sus unidades. Los gerentes corporativos, liberados de estas responsabilidades de las operaciones diarias, se pueden concentrar en cuestiones estratégicas, como asignar los recursos a las distintas divisiones, evaluar los nuevos negocios y divisiones que se adquirirán o venderán y comunicarse con los accionistas y

otras personas. Estos altos directivos con frecuencia cuentan con el apoyo de elaborados sistemas de control y contabilidad y un staff especializado. Los gerentes corporativos también pueden delegar a las divisiones de productos las facultades para que preparen planes estratégicos propios. (p. 444).

Diseño En Red:

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) Todas las organizaciones procuran combinar la estabilidad y la eficiencia de sus diseños con la capacidad para ser flexibles y responder con rapidez. No obstante, depender de los diseños de organización fundamentales (funcional, geográfico, etc.) para conseguir ese equilibrio ha resultado muy difícil, por no decir que imposible. Por tanto, para tal efecto muchas organizaciones han diseñado una nueva estructura, llamado diseño en red. Un diseño en red subcontrata algunas o muchas de sus operaciones a otras empresas y las coordina para poder alcanzar metas específicas. En ocasiones, con la también llamada organización virtual, los gerentes se deben coordinar y enlazar con personas (de numerosas organizaciones) para desempeñar actividades en muchas plazas. Los medios electrónicos y las reuniones cara a cara facilitan los contactos y las relaciones de trabajo en la red. El uso de las tecnologías de cómputo permite que los gerentes coordinen a los proveedores, diseñadores, fabricantes, distribuidores y otros más de forma inmediata en tiempo real. Con frecuencia, los gerentes de un diseño en red trabajan con sus proveedores y clientes de forma tan estrecha como con sus propios empleados. (p. 448).

2.3 Bases Teóricas de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Según Robbins y Coulter (2014) La Satisfacción Laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (p. 449).

Según Robbins y Coulter (2014) de acuerdo con la definición que planteamos previamente, la satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general están haciendo referencia a su satisfacción laboral. (p. 450).

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009) define a la Satisfacción laboral como una actitud que interesa mucho a los directivos y a los líderes de equipos es la de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo. Como el costo de reemplazar empleados es de aproximadamente 30 o 40 por ciento de su salario, la rotación puede resultar muy cara. En forma similar, los empleados que están altamente satisfechos con sus puestos llegan a trabajar en forma regular y es menos probable que recurran a sus días de incapacidad por enfermedad. ¿A las personas les gusta su trabajo en términos generales? Aunque usted tal vez escuche en las noticias que algunos trabajadores insatisfechos se han declarado en huelga o incluso que han actuado con violencia contra sus compañeros de trabajo y/o el gerente, las personas suelen estar satisfechas con sus trabajos. Estos sentimientos, que reflejan las actitudes ante el trabajo, representan la llamada satisfacción laboral. La escasa satisfacción produce una costosa rotación de empleados, ausentismo, retardos e incluso mala salud mental. Como la satisfacción laboral es importante para las organizaciones, es necesario analizar los factores que contribuyen a ella. (p. 54).

2.3.1 Definición de la Satisfacción Laboral

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados: (p. 153).

Dedicación al trabajo.

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto. (p. 153).

Compromiso organizacional.

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos. (p. 153).

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo,

es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal. (p. 153).

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser:

1. Las necesidades.
2. Los valores.
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del debería ser:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados.
2. Las características de empleos anteriores.
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto:

1. Condiciones de trabajo.
2. Supervisión.
3. Compañeros.
4. Contenido del puesto.
5. Seguridad en el empleo.
6. Oportunidades de progreso.
7. Retribución.

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez.

Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. (p. 154).

2.3.2 Causas de la Satisfacción Laboral.

Según Chiang, M. y Núñez (2010); La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible. (p. 154).

2.3.3 Consecuencias de la Satisfacción Laboral.

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. (p. 154).

Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

1. Inhibición.
2. Resistencia al cambio.
3. Falta de creatividad.
4. Abandono.
5. Accidentabilidad.
6. Baja productividad.

7. Dificultad para trabajar en grupo. (p. 154).

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales. (p. 154).

Años de carrera profesional:

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba. (p. 154).

Expectativas laborales:

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales.

Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si, por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se

describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas. (p. 155).

2.3.4 Factores Organizacionales que determinan la Satisfacción Laboral:

Son:

1. Reto del trabajo
2. Sistema de recompensas justas.
3. Condiciones favorables de trabajo.
4. Colegas que brinden apoyo.
5. Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

2.3.5 Niveles de satisfacción laboral.

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral:

Satisfacción general:

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas:

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (p. 156).

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los

comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa.

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades. (p. 156).

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños. (p. 156).

2.3.6 Condiciones Favorables de Trabajo.

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); indica que, al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). (p. 156).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista, así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de

los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores. (p. 157).

2.3.7 Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo.

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); señala que, dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales:

Variedad de habilidades: El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea: El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea: El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía: El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo: El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

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

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción. (p. 157).

2.3.8 Sistemas de recompensas justas.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. (p. 158).

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con

respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (p. 158).

2.3.9 Satisfacción con el salario.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

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

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. (p. 159).

2.3.10 Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.

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

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (p. 159).

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su

puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas. (p. 179).

2.3. 11 Cómo expresan los empleados su insatisfacción

Según Chiang, M. y Núñez J. La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar propiedades de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo. Existen cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad / destructividad y actividad /pasividad. (p. 179).

1. Salida. Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar.
2. Voz. Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
3. Lealtad. Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.
4. Negligencia. Permitir pasivamente que las condiciones empeoren. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan las variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación. Pero en este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias. Ayuda a entender situaciones como la que a veces se dan entre trabajadores sindicalizados, entre los que una poca satisfacción laboral coincide con una rotación escasa. Los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negaciones contractuales formales. Estos medios de expresión les permiten

mantenerse en sus puestos al tiempo que se convencen de que actúan para mejorar la situación. (p. 179).

2.3.12 Teorías sobre la Satisfacción Laboral

Según Chiang, M. y Núñez J. (2010); señalan que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado. (p. 171).

Teoría del ajuste en el trabajo: Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales. (p. 171).

Teoría del grupo de referencia social: Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción. (p. 172).

Teoría de la discrepancia: Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para

la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo. (p. 172).

Teoría de los Eventos Situacionales: ¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? (p. 173).

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales (p. 173).

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización. (p. 173).

2.3.13 Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral: (p. 190).

1. La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
2. La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
3. La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
5. La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
6. La pesado-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones. (p. 190).

2.3.14 Dimensiones de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Productividad

Según Robbins S. Y Coulter M. (2014) Después de los estudios de Hawthorne (comentados en el módulo de historia de administración), los gerentes creyeron que los empleados felices eran los más productivos. Ahora bien, como no ha sido fácil determinar si la satisfacción laboral genera mayor productividad o viceversa, algunos investigadores de temas administrativos consideran que esa creencia es

infundada en términos generales. No obstante, podemos afirmar con cierta certidumbre que la correlación entre satisfacción y productividad es bastante fuerte. Por otro lado, las organizaciones que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con menos trabajadores complacidos. (p. 451).

Ausentismo

Según Robbins S. Y Coulter M. (2014) Aunque las investigaciones señalan que los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de ausentismo, la correlación entre ambas variables no es muy sólida. Parecería lógico que los empleados insatisfechos sean más propensos a faltar al trabajo, pero existen otros factores que afectan la relación. Por ejemplo, las organizaciones que ofrecen con liberalidad el beneficio de ausentarse del trabajo por enfermedad, están alentando a todos sus empleados (incluso a aquellos que están muy satisfechos) a disfrutar de algunos días de “asuetos.” Supongamos que su empleo no es monótono y que se encuentra satisfecho con él; de cualquier manera, es de esperar que no despreciará la oportunidad de faltar al trabajo alegando una enfermedad con tal de disfrutar un fin de semana de tres días o jugar golf un cálido día de primavera... siempre y cuando este seguro de que no habrá sanciones. (p. 451).

Rotación del Personal

Según Robbins S. Y Coulter M. (2014) Las investigaciones sobre la relación que existe entre satisfacción y rotación de personal nos dice que ésta es mucho más fuerte. Los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de rotación que los trabajadores insatisfechos. A pesar de ello, factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas en torno de oportunidades laborales alternativas y la duración del empleo en una organización, también afectan la decisión que toman las personas de dejar sus trabajos. La investigación sugiere que el nivel de satisfacción es menos importante como predictor de la rotación en el caso de los empleados con rendimiento sobresaliente porque, por lo general, la organización hace todo lo posible por retenerlos: aumento de sueldo, reconocimientos, más oportunidades de ascenso, etc. (p. 451).

Satisfacción del Cliente

Según Robbins S. Y Coulter M. (2014) ¿Acaso existe en una relación entre satisfacción laboral y la obtención de resultados positivos entre la clientela? En el caso de los empleados de primera línea que tienen contacto constante con los clientes, la respuesta es “sí”. Los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad de los clientes. ¿A qué se debe esto? En las organizaciones del servicio, la retención y la pérdida de clientes dependen mucho del trato que estos reciben de parte de los empleados de primera línea. Los empleados satisfechos son más proclives a mostrarse amigables, optimistas y sensibles, rasgos muy apreciados por los clientes. Y como los trabajadores satisfechos son menos propensos a abandonar sus empleos, aumentan la probabilidad de que los clientes encuentren rostros familiares y reciban un servicio más experimentado. Estas cualidades contribuyen a desarrollar la satisfacción y la lealtad de los clientes. Sin embargo, aparentemente la relación también se da a la inversa. Los clientes insatisfechos pueden incrementar la falta de satisfacción laboral de los empleados. Aquellos que tienen contacto constante con los consumidores reportan que los clientes demasiado demandantes, groseros y desconsiderados afectan negativamente su nivel de satisfacción laboral. (p. 451).

Según Robbins S. Y Coulter M. (2014) Son varias las compañías que parecen comprender esta conexión. Empresas orientadas al servicio, como L.L. Veal, Southwest Airlines y Starbucks, se esfuerzan mucho por complacer a sus clientelas. Además, se enfocan en incrementar el nivel de satisfacción de sus empleados, ya que son conscientes de que si estos están satisfechos harán todo lo posible por contribuir al objetivo de tener clientes complacidos. Estas empresas buscan contratar empleados amigables y optimistas, los capacitan en servicio al cliente, los recompensan por su buen desempeño en la materia, les proporcionan un ambiente de trabajo positivo y monitorean su nivel de satisfacción mediante encuestas actitudinales. Por ejemplo, los empleados de Zappos (la empresa especializada en venta minorista de calzado que ahora forma parte de Amazon.com) son alentados a “actuar de forma creativa, divertida y un poco fuera del cartabón y disfrutan de altos niveles de discrecionalidad para satisfacer a los clientes. De hecho, si después de la fase de capacitación algún empleado decide

abandonar la empresa por no sentirse feliz en ella, Zappos le ofrece una “compensación” de 2000 dólares. (p. 451-452).

Motivación:

Según Robbins S. Y Coulter M. (2014) son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Esta definición tiene tres elementos claves: energía, dirección y persistencia. El elemento energía es una medida de la intensidad, el impulso y el vigor. Una persona motivada hace un esfuerzo y trabaja arduamente. Sin embargo también se debe de considerar la calidad de ese esfuerzo, así como su intensidad. Un gran esfuerzo no necesariamente conduce a un desempeño laboral favorable, a menos que el esfuerzo sea canalizado en una dirección que beneficie a la organización. Deseamos que los empleados hagan un esfuerzo que este dirigido y sea consciente con las metas de la organización. Finalmente la motivación incluye una dimensión de persistencia. Queremos que los empleados persistan en su esfuerzo de lograr sus metas. (p. 506).

2.4 Definición de Términos Básicos

Compromiso organizacional

Grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos y desea mantener su filiación a la misma. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 452).

Cultura Organizacional

Valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que comparten los miembros de la empresa, influyen en la manera en que estos actúan y distinguen a las organizaciones entre todas las demás. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 51).

Chi cuadrada

Prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas. Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M (2014: p. 318).

Diseño de Puestos

Forma en que las tareas se combinan para tomar puestos completos. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 513).

Eficacia

Hacer lo correcto o llevar a cabo las actividades laborales que derivaran en el logro de los objetivos de la empresa. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 8).

Eficiencia

Hacer las cosas bien o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 8).

Enfoque Cuantitativo

Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014:p. 4).

Enfoque Cualitativo

Utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o relevar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014:p. 7).

Enriquecimiento del Puesto

Expansión vertical de un puesto al agregar funciones de planeación y evaluación. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 513).

Escalamiento de Likert

Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías. Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014: p. 238).

Gerente

Alguien que coordina y supervisa el trabajo de otras personas para lograr los objetivos de la empresa. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 5).

Involucramiento del empleado

Cuando los empleados están conectados con sus trabajos y se sienten satisfechos y entusiasmados con su labor. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 453).

Justificación de la investigación

Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante. Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014: p. 40).

Muestra no probabilística o dirigida.

Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014: p. 176).

Participación laboral

Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de su autoestima. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 452).

Población o universo

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014: p. 174).

Productividad

Cociente producción – insumos dentro de un periodo, considerando la calidad. Según Robbins S. Y Coulter M. (2012: p. 14).

Retroalimentación

Grado en que la ejecución de las actividades laborales requeridas por el puesto resulta en que el individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño. Según Robbins S. Y Coulter M. (2014: p. 514).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis General.

Existe una incidencia significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en Empresa POLINPLAST S.A.C. - Lima – 2017.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

Existe una incidencia significativa entre el Diseño Funcional y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - Lima – 2017.

Existe una incidencia significativa entre el Diseño Geográfico y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - Lima – 2017.

Existe una incidencia significativa entre el Diseño por Producto y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - Lima – 2017.

Existe una incidencia significativa entre el Diseño Multidivisional y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C – Lima -2017.

Existe una incidencia significativa entre el Diseño de Red y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - Lima – 2017.

3.2 Variables de Estudio

3.2.1 Definición Conceptual

Según Carrasco S. (2007) la definición conceptual consiste en definir la variable diciendo ¿qué es?, es decir, describir y conceptualizar la variable empleando otros términos. Esta definición permite al investigador tener una idea plena de lo que es conceptualmente la variable que representa al hecho que se investiga. (p. 220).

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) La definición conceptual trata a la variable con otros términos. Se tratan de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales. Estas últimas constituyen la adecuación de la definición conceptual a las necesidades prácticas de la investigación. (p.119).

Variable Independiente: Diseño Organizacional

Según Hellriegel D. y Slocum J. (2009), define: El diseño organizacional es un proceso que consiste en elegir una estructura para las tareas, las responsabilidades y las relaciones de autoridad dentro de una organización. El diseño organizacional influye en los patrones de comunicación entre los individuos y los equipos y en cuanto a cuál persona o departamento tienen el poder político necesario para que se hagan las cosas. La estructura de una organización influye en el comportamiento de los empleados. Luego entonces, el diseño organizacional tiene un papel central para que ésta alcance el éxito. (p. 424).

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Según Robbins S. y Coulter M. (2014), define: La Satisfacción Laboral se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (p. 449).

3.2.2 Definición Operacional

Según Carrasco S. (2007) la definición operacional es aquella que permite observar y medir la manifestación empírica de las variables en otras palabras, es la definición por desagregación o descomposición de las variables en sus referentes empíricos, mediante un proceso de deducción, de lo más general a lo más específico. (p. 220).

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) la definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. En otras palabras, especifica que actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos. (p. 120).

Tabla 01:
Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS / E. LIKERT	
Independiente: DISEÑO ORGANIZACIONAL	I.1. Diseño Funcional	I.1.1. Departamentalización	1 Jerarquía Vertical 2 Sobrecarga de Actividades 3 Objetivos Funcionales	
		I.1.2. Toma de decisiones	4 Altos Mandos 5 Jerarquías Regionales 6 Actividades Funcionales	
	I.2. Diseño Geográfico	I.2.1. Descentralización	7 Necesidades por Región 8 Control de Jerarquías Regionales 9 Funciones por Región	
		I.2.2. Operaciones	10 Mejorar las Operaciones 11 Agrupamiento de Empleados 12 Comunicación Fluida	
	I.3. Diseño por Producto	I.3.1. Diversidad de productos	13 Estrategias de Producción 14 Línea de Productos 15 Servicio Post / Venta	
		I.3.2. Comercialización	16 Plazos de Entrega 17 Promociones exclusivas 18 Servicio a Domicilio	
	I.4. Diseño Multidivisional	I.4.1. Organización de tareas	19 Fusión de Estructuras 20 Priorización de Tareas 21 Recursos Disponibles	
	I.5. Diseño en Red	I.5.1. Tecnología de información	22 Organización virtual 23 Comercio electrónico 24 Flexibilidad	
		I.5.2. Competencia distintiva	25 Posicionamiento en el mercado 26 Plan de Marketing	
	Dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL	D.1. Productividad	D.1.1. Compromiso organizacional	27 Identificación con la Empresa 28 Seguimiento del Desempeño Laboral 29 Ética y moral
			D.1.2. Eficiencia laboral	30 Recursos asignados 31 Dedicación al trabajo 32 Desarrollo de Competencias
		D.2. Ausentismo	D.2.1. Sobrecarga laboral	33 Especialización de Tareas 34 Clima Organizacional 35 Carga Laboral
			D.2.2. Participación laboral	36 Trabajo en equipo 37 Conflicto laboral 38 Habilidades Laborales
		D.3. Rotación del personal	D.3.1. Capacitación laboral	39 Programas Especiales 40 Diversidad de Puestos 41 Capacitaciones
		D.4. Motivación	D.4.1. Establecimiento de metas	42 Cumplimiento de Metas 43 Trabajo Bajo Presión 44 Valoración al Personal
D.4.2. Enriquecimiento del puesto			45 Dominio Técnico 46 Retroalimentación 47 Calidad en el Puesto	
D.5. Satisfacción al cliente		D.5.1. Fidelización del cliente	48 Comunicación con los Clientes 49 Promoción a Clientes 50 Captación de Nuevos Clientes	
		D.5.2. Atención del cliente	51 Resolver Problemas del Cliente 52 Atención Personalizada al cliente	

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Tipo y Nivel de la Investigación

3.3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es Aplicada porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico.

Se trata de demostrar la validez de la hipótesis “Existe una incidencia significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. – LIMA – PERÚ- 2017, utilizando la .lógica o razonamiento deductivo.

Según Carrasco S. (2007) La investigación Aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. Para realizar investigaciones aplicadas es muy importante contar con el aporte de las teorías científicas, que son producidas por la investigación básica y sustantiva. (p. 43).

3.3.2 Nivel de Investigación

El Nivel de Investigación es Explicativa porque se describe el fenómeno, se trata de buscar la explicación del comportamiento de las variables: Diseño Organizacional y Satisfacción Laboral.

Su metodología es básicamente cuantitativa y su fin último es el descubrimiento de la incidencia entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. – LIMA – PERÚ – 2017.

Según Carrasco S. (2007), La Investigación Explicativa es la investigación que responde a la interrogante ¿Por qué? Es decir, con este estudio podemos conocer porque un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales

características, cualidades, propiedades, en síntesis, porque la variable de estudio es como es. (p. 42).

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) las investigaciones explicativas van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos entre; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos variables. (p. 95).

3.4. Diseño de la Investigación

El Diseño de la Investigación es No Experimental, porque no se realizó manipulación parcial ni deliberada de las variables, en la investigación se observó el efecto de la variable independiente: Diseño Organizacional sobre la variable dependiente: Satisfacción Laboral, en un contexto determinado: empresa POLINPLAST S.A.C. – LIMA – PERÚ-2017.

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p. 152).

Según Carrasco S. (2007) define al diseño no experimental, como las variables independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad de su ocurrencia. (p. 71).

El diseño de la investigación es No experimental – Transaccional o Transversal, se procedió a la recolección de datos y se analizó la vinculación de las dos variables de estudio; cómo el Diseño Organizacional de la empresa POLINPLAST incide en la Satisfacción Laboral en el presente año.

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (p. 154).

Según Carrasco S. (2007) define al Diseño Transaccional o Transversal; este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo. (p. 72).

3.5 Población y Muestra de Estudio

3.5.1 Población

La población en la presente investigación comprendió a todos aquellos trabajadores con más de dos años laborando en las Áreas Administrativas de la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

Son 60 trabajadores dependientes con diferentes regímenes laborales.

P: 60 trabajadores dependientes,

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) define: “Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

Según Carrasco S. (2007) “define a una población como el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de la investigación”. (p. 237).

3.5.2 Muestra de Estudio

La muestra es censal, porque se va a trabajar con toda la población por ser relativamente pequeña. Debido a no necesitar de muestreo la presente investigación para seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existió error de muestra, calculada por cuotas, la muestra se obtuvo de la información proporcionada por la propia organización; siendo este un muestreo no probabilístico o dirigido, por consiguiente, los resultados son generalizables a la muestra en sí y no a la población.

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina **muestreo censal**.

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) define: “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

Según Carrasco S. (2007) define la muestra como una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel a ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (p. 237).

Tabla 2

Ficha Técnica de Recolección de Datos.

Nombre del instrumento	Encuesta sobre el Diseño Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.
Autor de la ficha	Diestra Amoros, Nony Yris
Año de elaboración	2017
Dirigido	Personal Administrativo de la Empresa POLINPLAST S.A.C.
Tiempo de aplicación	30 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	3 días calendarios
Procedimiento de selección	Personal Administrativo de la Empresa POLINPLAST S.A.C.
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	Alfa de Cronbach 97.60%
Error muestral	Ninguno no existe error

Fuente: Elaboración Propia

3.6 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica cuantitativa que se eligió para la recolección de datos es la encuesta que consiste en recopilar la información de la muestra de estudio y será aplicada a la población.

La encuesta es para la presente investigación una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido que técnicamente construida la encuesta, registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.

Dicha encuesta está regida por la matriz de consistencia que nos permitirá depurar los datos falsos o innecesarios proporcionados por algunos encuestados.

Las variables a medir son El Diseño Organizacional y La Satisfacción Laboral.

Las definiciones operacionales: escalas de un cuestionario que mide las variables de interés denominado Encuesta del DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POLINPLAST S.A.C. - LIMA - PERÚ-2017.

La población es: 60 Personal Administrativo de la Empresa POLINPLAST S.A.C.

Recursos Disponibles: económicos, suficientes. Tiempo 03 días.

Según Carrasco S. (2007) indicó: La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad y objetividad de los datos con ella se obtiene. Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. (p. 314).

3.6.2 Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento utilizado para recolección de datos y medición de las variables fue el cuestionario. Dicho cuestionario cuenta con un membrete donde se identifica el propósito, como también se asegura la confidencialidad y anonimato de los encuestados debido a la información que deben brindar. No se identifica el motivo de la prueba para que las respuestas de los encuestados no se encasillen.

El cuestionario midió a dos variables: Diseño Organizacional y Satisfacción Laboral. Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con una totalidad de 52 preguntas; distribuido en 26 preguntas para cada variable. Las preguntas formuladas son del tipo cerradas porque contienen opciones de respuestas que han sido previamente delimitadas; siendo más fáciles de codificar y analizar.

Es un cuestionario autoadministrativo, se proporciona directamente a los participantes; quienes lo contestan.

El encuestado deberá leer las preguntas y las opciones de respuesta eligiendo la opción que describa más adecuadamente su respuesta. Cada pregunta cuenta con 5 alternativas que medirán el grado de desarrollo de la dimensión que se analizara o el campo donde se orientara las preguntas. Tiempo de duración: 30 minutos aproximadamente.

Utilizando la Escala de Likert como método de medición. La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue: Siempre (5), casi siempre (4), a veces si, a veces no (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Lo cual se calificará e interpretara con un criterio cuantitativo sumando los puntos obtenidos en cada ítem y en su distribución por perfiles se establecen tres categorías: bajo, medio y alto.

Los números sirven para medir el grado de desarrollo de algunas actitudes, competencias, relaciones grupales o funciones que deban desempeñar.

Los adjetivos sirven para medir la frecuencia con la que se repite algunos comportamientos que influyen en el óptimo desempeño laboral.

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) define: “El cuestionario es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”. (p. 217).

Según Carrasco S. (2007) define: el cuestionario es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. (p. 318).

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) refirió: Escalamiento de Likert: Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo

uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (p. 238).

Según Carrasco S. (2007) refirió: Escala de Likert es una estructura que presenta un conjunto de ítems en forma de proposiciones positivas (favorables), sobre hechos y fenómenos sociales o naturales de la realidad, comportamientos individuales y colectivos de personas e instituciones, respecto de los cuales se pide que las personas sometidas a observación expresen su opinión o actitud. (p. 296).

3.6.2.1 Confiabilidad del Instrumento

Tabla 03:

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
97.60%	52

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=97.60\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 52 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumenta o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

Bernal (2006) menciona: La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios o como afirma Mc Daniel y Gates “Es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan

parecidas como sea posible” es decir el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente. (p. 214).

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) indico: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p. 200).

Según Carrasco S. (2007) indico: La confiabilidad de un instrumento es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo. (p. 449).

3.6.2.2 Validez del Instrumento

Tabla 04:

Validación de Expertos

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
Dra. Grisi Bernardo Santiago	Experta Metodóloga y Temática

Fuente: Elaboración propia

Bernal (2006) menciona: Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado o como afirman Anastasi y Urbina, la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace”, la validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. (p. 214).

Según Hernández R., Fernández C. y Baptista M., (2014) indico: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (p. 200).

Según Carrasco S. (2007) indico: La validez del instrumento es un atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio. Un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, es decir, nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer. (p. 336).

3.7 Métodos de Análisis de Datos

El análisis de datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento elegido para la recolección de datos como es el cuestionario elaborado para la variable independiente y la variable dependiente.

Las cuáles fueron procesadas de la siguiente manera:

Se elaboró una matriz de datos para ambas variables, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación.

Para analizar cada una de las variables se utilizó Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS.

El cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, conjunto de procedimientos estratégicos para medir la variable Diseño Organizacional, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Diseño Funcional, Diseño Geográfico, Diseño por Producto, Diseño Multidivisional y Diseño e Red. Para medir la variable Satisfacción Laboral, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Productividad, Ausentismo, Rotación del personal, Motivación y Satisfacción del Cliente. Se incorporará en todos los software, particularmente en el programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS), la cual se utilizará en este trabajo de investigación

El análisis de datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística; que permitió describir y poner de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente.

Para ello se hizo uso de las tablas de frecuencias, esquemas usando las frecuencias absolutas, absolutas acumuladas, frecuencias relativas, relativas acumuladas.

Se elaborarán diagramas de barras, debido a su fácil comprensión.

Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

Estadística inferencial: sirve para estimar parámetros y probar hipótesis, y se basa en la distribución maestra.

En la investigación se aplicó el Nivel O Método: Cuantitativo; los planteamientos que se estudiaron fueron específicos y delimitados desde el inicio de la investigación. Además, las hipótesis se establecieron antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamentó en la medición y el análisis, en procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa fue lo más “objetiva” posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas. Se siguió un patrón predecible y estructurado (el proceso). Se generalizó los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población).

La meta principal de la investigación es la formulación y la demostración de teorías; utilizando la lógica o razonamiento deductivo.

Porque se trata de demostrar la validez de la hipótesis “Existe una incidencia significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. – LIMA –PERÚ - 2017.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva

teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (p. 4).

3.8 Aspectos Éticos

La población de esta investigación será informada de la aplicación de la encuesta días antes de su ejecución. Como parte de los criterios éticos de la empresa se solicitará la autorización respectiva, la misma que será aceptada en forma consciente y voluntaria por parte de los trabajadores administrativos a fin de brindar su respuesta en base a su percepción personal.

Con respecto a los clientes se realizará la aplicación del instrumento previa aprobación de los mismos.

Este estudio de investigación se realizará de acuerdo a los principios éticos, morales y de responsabilidad; respetando los derechos de autor de otras Tesis e Investigaciones, ensayos y libros; la encuesta se realizará con normalidad en el proceso la población encuestada colaborando con amabilidad; No se manipularán los resultados de las encuestas se actuará con ética a pesar de que pudieran salir inválidos los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción y Análisis Estadístico

Variable Independiente: Diseño Organizacional

Dimensión 1: Diseño Funcional

Tabla 5:

En la organización prevalece la jerarquía vertical

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	1	1,6	1,7	1,7
	A veces si, a veces no	37	60,7	62,7	64,4
	Casi siempre	15	24,6	25,4	89,8
	Siempre	6	9,8	10,2	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

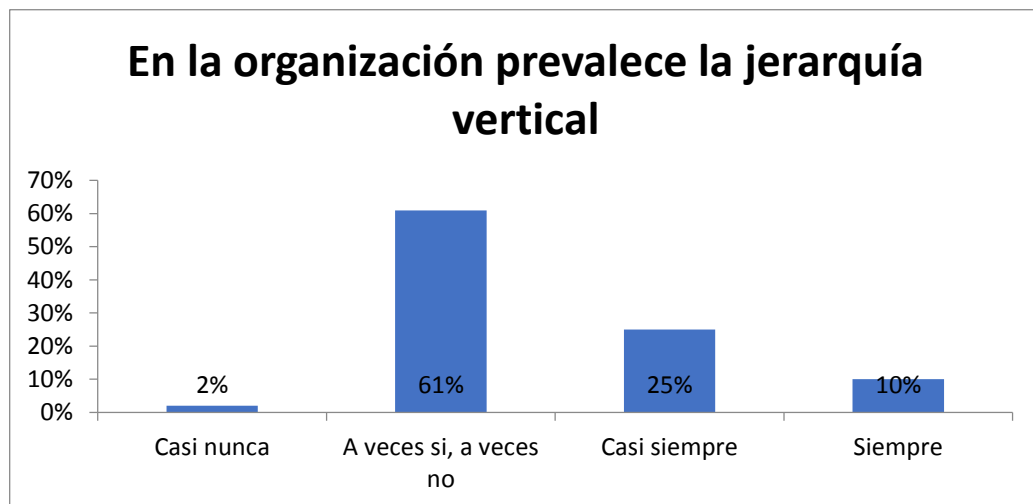


Figura 7: En la organización prevalece la jerarquía vertical

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 61% de los encuestados considera que a veces si, a veces no en la organización prevalece la jerarquía vertical y el 2 % de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 6:

La jerarquía vertical sobrecarga las actividades de la estructura organizacional

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	1	1,6	1,7	1,7
	A veces si, a veces no	9	14,8	15,3	16,9
	Casi siempre	42	68,9	71,2	88,1
	Siempre	7	11,5	11,9	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

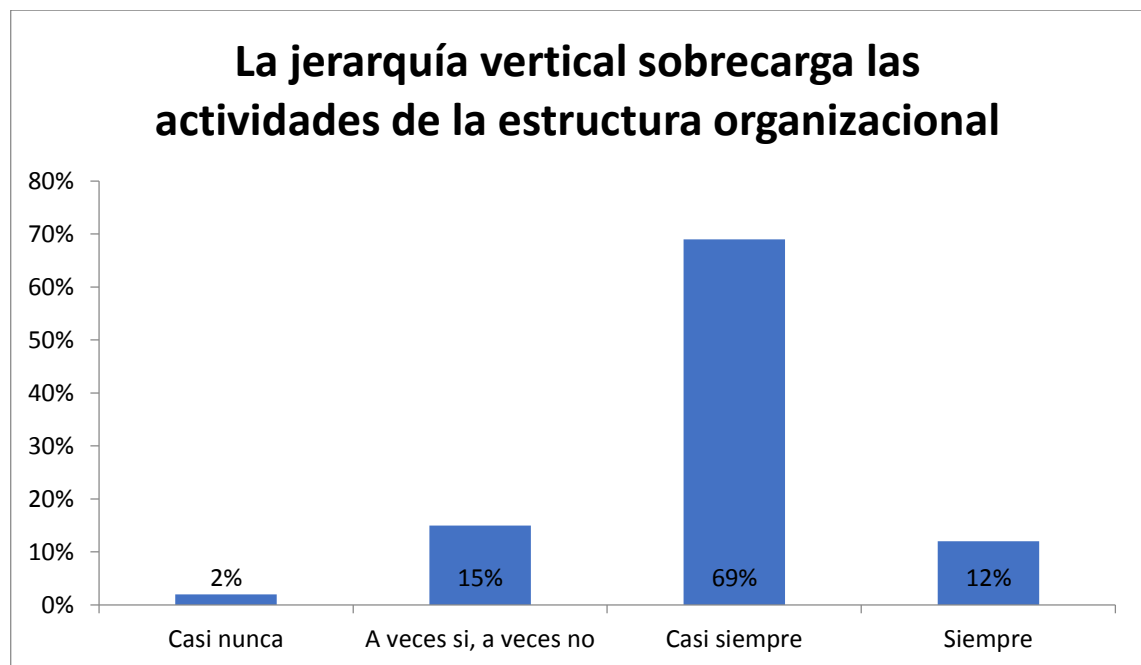


Figura 8: La jerarquía vertical sobrecarga las actividades de la estructura organizacional

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 69% de los encuestados considera que casi siempre la jerarquía vertical sobrecarga las actividades de la estructura organizacional y el 2% de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 7:

Se logra obtener los objetivos funcionales de la Organización

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	2	3,3	3,4	3,4
	A veces si, a veces no	5	8,2	8,5	11,9
	Casi siempre	9	14,8	15,3	27,1
	Siempre	43	70,5	72,9	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

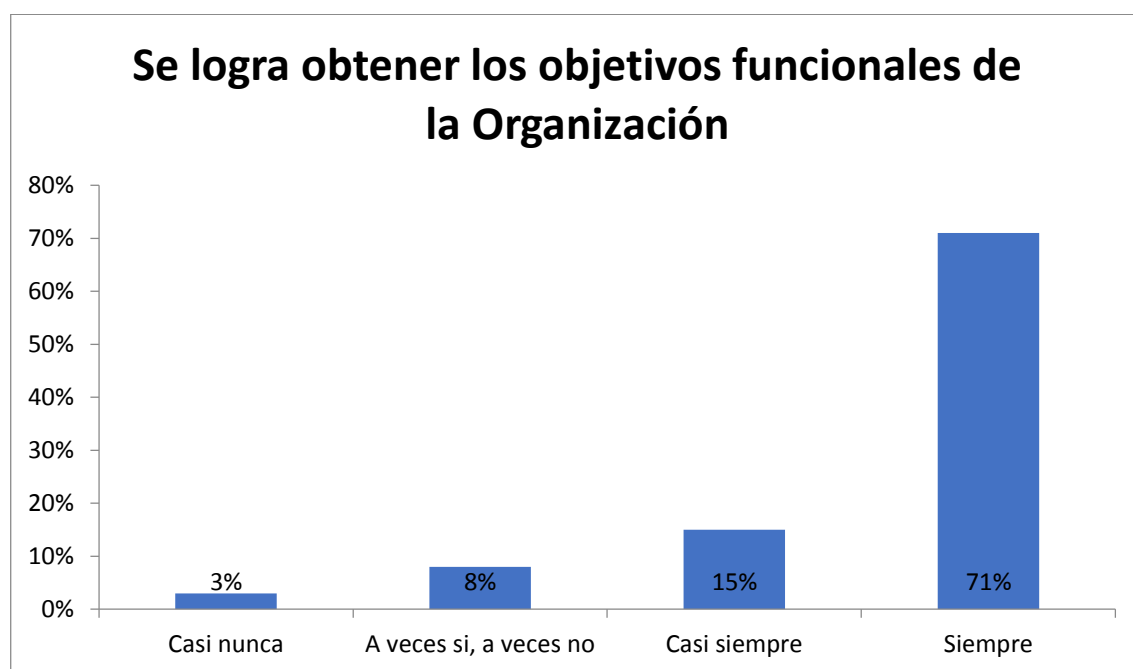


Figura 9: Se logra obtener los objetivos funcionales de la organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 71% de los encuestados considera que siempre se logra obtener los objetivos funcionales de la organización y el 3% de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 8:

En la organización la toma de decisiones se centran en los altos mandos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	1	1,6	1,7	3,4
	A veces si, a veces no	38	62,3	64,4	67,8
	Casi siempre	11	18,0	18,6	86,4
	Siempre	8	13,1	13,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
	Total	61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 10: En la organización la toma de decisiones se centra en los altos mandos

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 62 % de los encuestados considera que a veces si, a veces no *en la organización la toma de decisiones se centran en los altos mandos* y el 4 % de los encuestados considera casi nunca y nunca.

Tabla 9:

En la organización la toma de decisiones se centra en la coordinación de departamentos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	4	6,6	6,8	6,8
	A veces si, a veces no	2	3,3	3,4	10,2
	Casi siempre	7	11,5	11,9	22,0
	Siempre	46	75,4	78,0	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

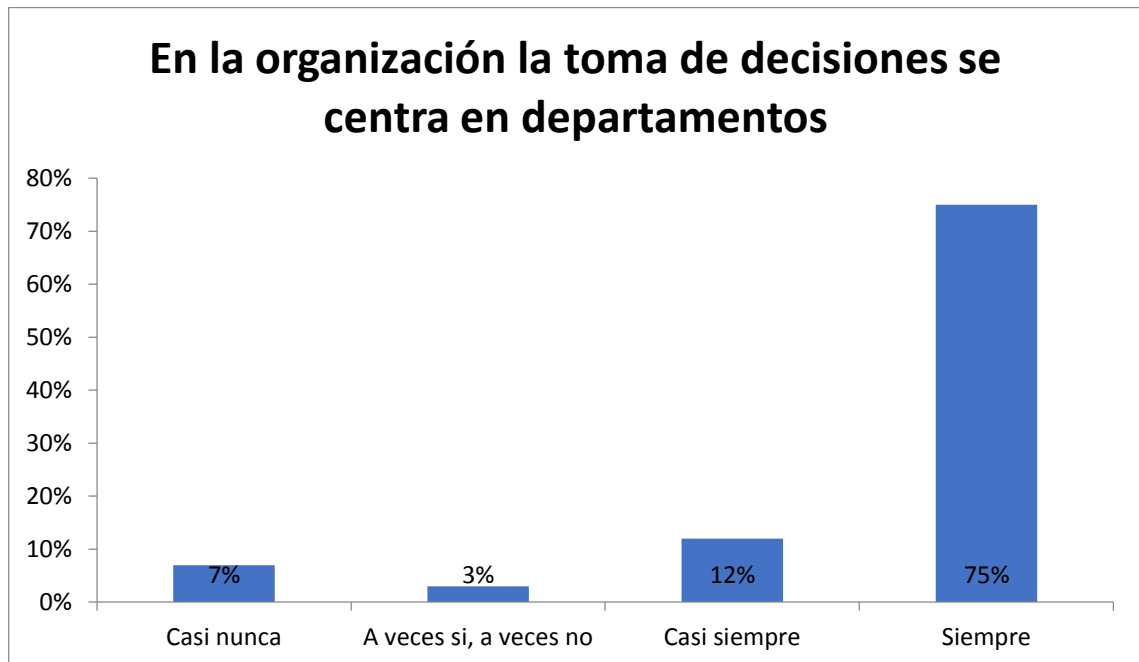


Figura 11: En la organización la toma de decisiones se centra en la coordinación de departamentos.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 75 % de los encuestados considera que siempre en la organización la toma de decisiones se centra en la coordinación de departamentos y el 3 % de los encuestados considera que a veces si, a veces no.

Tabla 10:

La organización realiza variedad de actividades funcionales

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	4	6,6	6,8	6,8
	A veces si, a veces no	43	70,5	72,9	79,7
	Casi siempre	9	14,8	15,3	94,9
	Siempre	3	4,9	5,1	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

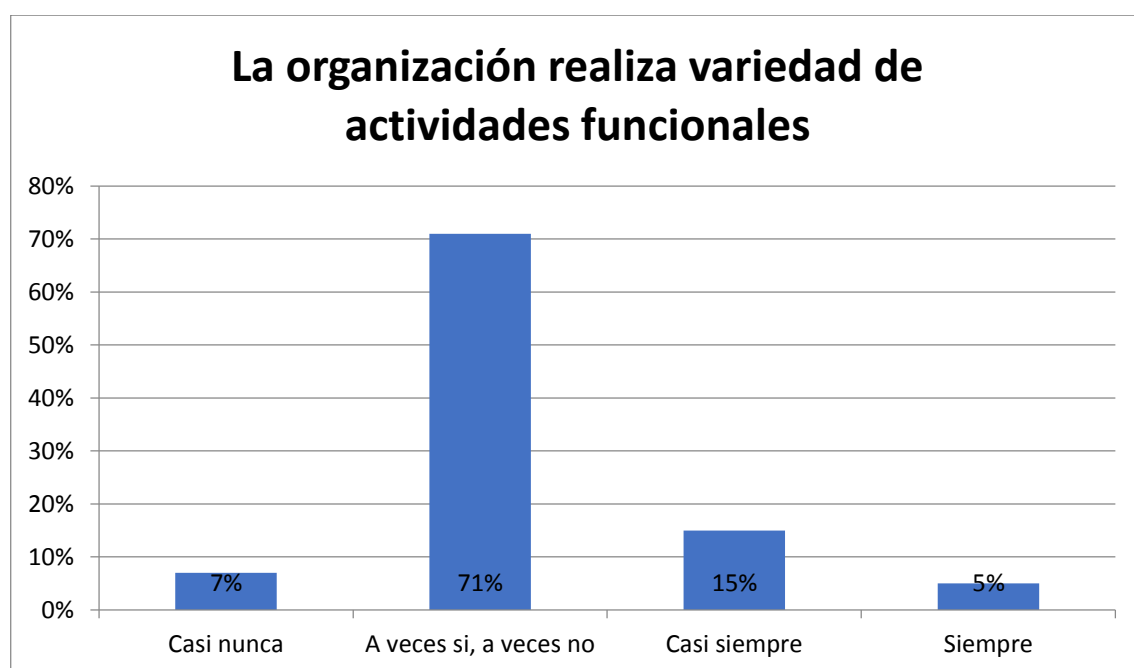


Figura 12: La organización realiza variedad de actividades funcionales

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 71 % de los encuestados considera que a veces si, a veces no *la organización realiza variedad de actividades funcionales* y el 5 % de los encuestados considera que siempre.

Dimensión 2: Diseño Geográfico

Tabla 11:

La organización puede adaptarse a las necesidades específicas de su región

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	4	6,6	6,8	6,8
	A veces si, a veces no	9	14,8	15,3	22,0
	Casi siempre	11	18,0	18,6	40,7
	Siempre	35	57,4	59,3	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 13: La organización puede adaptarse a las necesidades específicas de su región.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 57 % de los encuestados considera que siempre la organización puede adaptarse a las necesidades específicas de su región y el 7 % de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 12:

La organización suministra un mayor control a las jerarquías regionales

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	31	50,8	52,5	52,5
	Casi nunca	1	1,6	1,7	54,2
	A veces si, a veces no	5	8,2	8,5	62,7
	Casi siempre	5	8,2	8,5	71,2
	Siempre	17	27,9	28,8	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

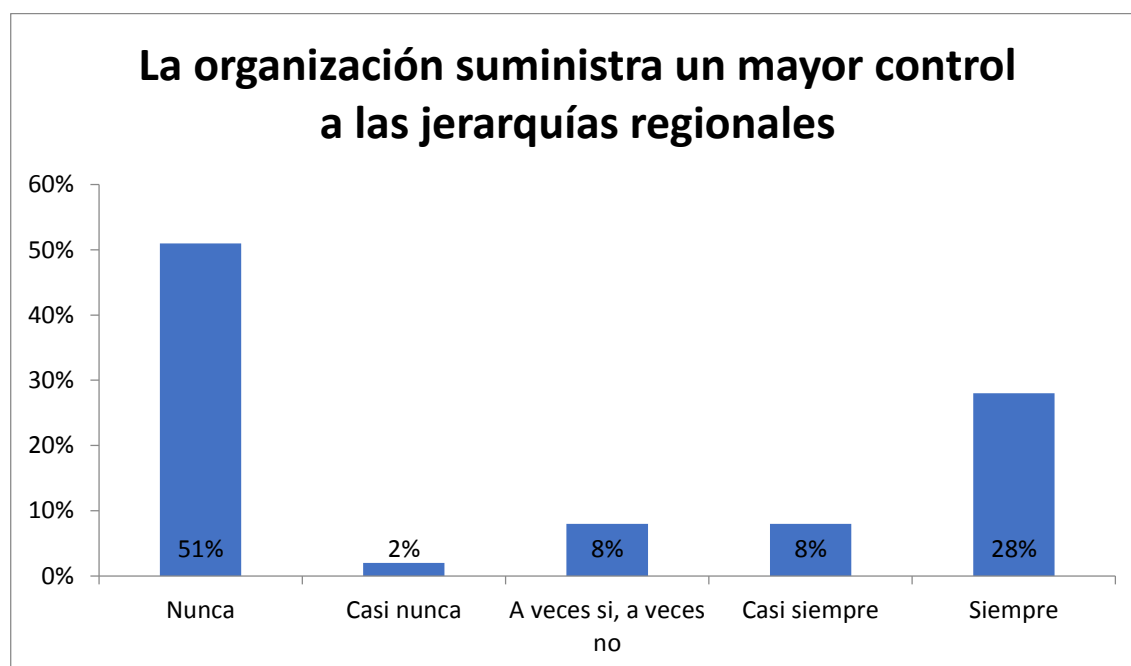


Figura 14: Fuerzas en el Entorno de una Organización

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 51 % de los encuestados considera que nunca y casi nunca *la organización suministra un mayor control a las jerarquías regionales* y el 36 % de los encuestados considera que siempre y casi siempre.

Tabla 13:

La organización puede concentrar todas las funciones en una región

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	1	1,6	1,7	1,7
	A veces si, a veces no	21	34,4	35,6	37,3
	Casi siempre	7	11,5	11,9	49,2
	Siempre	30	49,2	50,8	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

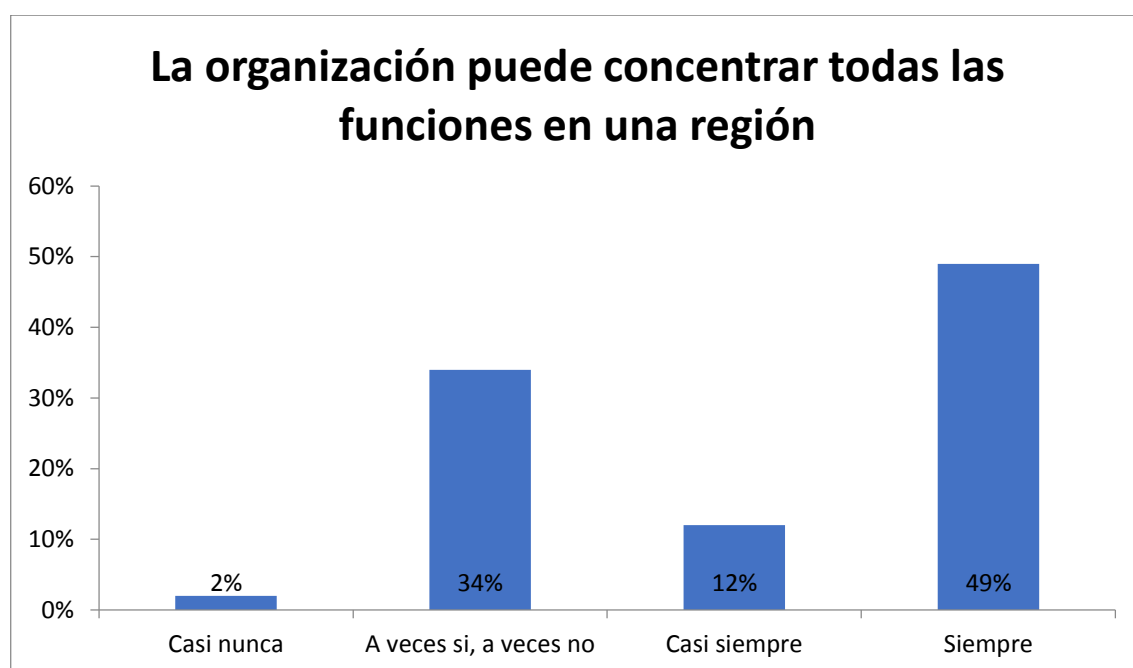


Figura 15: La organización puede concentrar todas las funciones en una región

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 49 % de los encuestados considera siempre la organización puede concentrar todas las funciones en una región y el 2 % de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 14:

La organización descentraliza la toma de decisiones para una mejor operación

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	30	49,2	50,8	50,8
	A veces si, a veces no	4	6,6	6,8	57,6
	Casi siempre	17	27,9	28,8	86,4
	Siempre	8	13,1	13,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

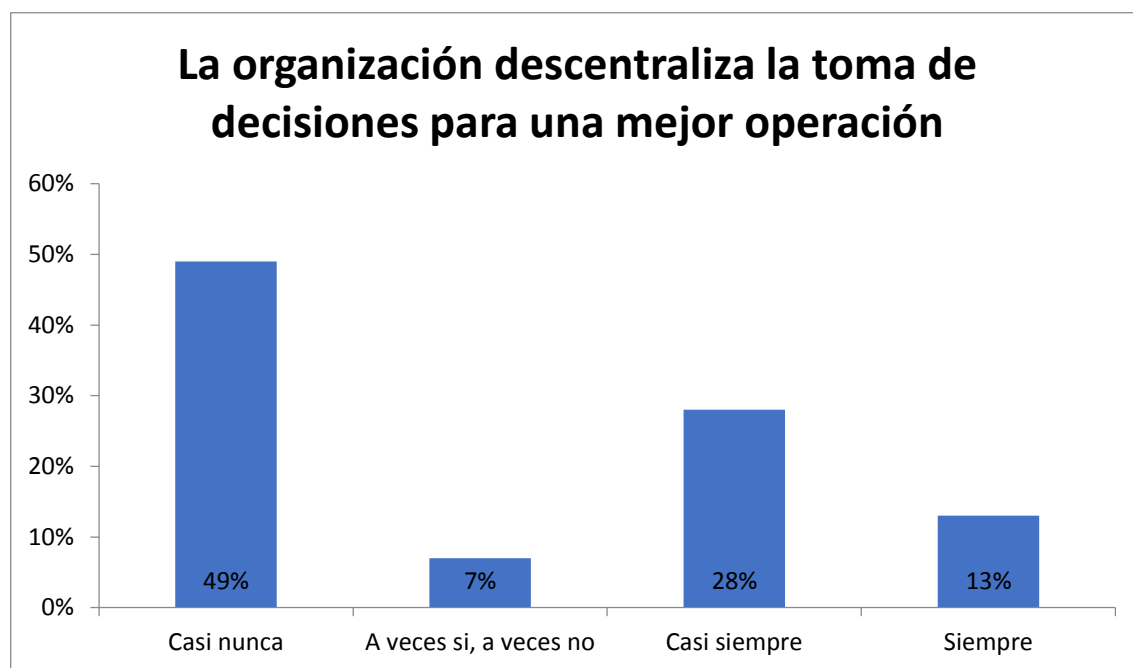


Figura 16: La organización descentraliza la toma de decisiones para una mejor operación.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 49% de los encuestados considera que en la empresa casi nunca la organización descentraliza la toma de decisiones para una mejor operación y el 7% de los encuestados considera que a veces si, a veces no.

Tabla 15:

En la organización resulta efectivo el agrupamiento de empleados con los mismos objetivos.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	1	1,6	1,7	3,4
	A veces si, a veces no	3	4,9	5,1	8,5
	Casi siempre	6	9,8	10,2	18,6
	Siempre	48	78,7	81,4	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
	Total	61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

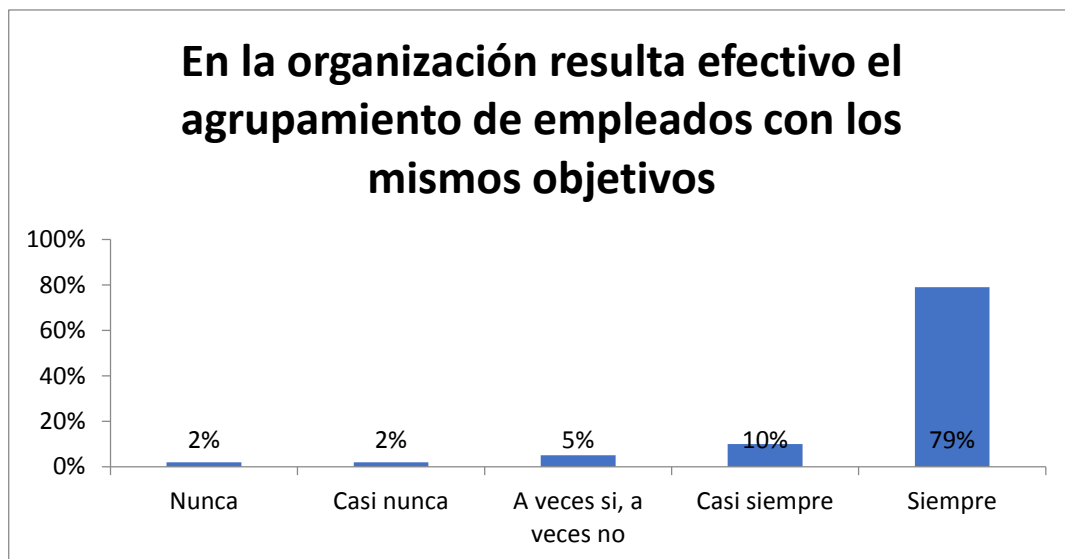


Figura 17: En la organización resulta efectivo el agrupamiento de empleados con los mismos objetivos.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 79% de los encuestados considera que siempre en la organización resulta efectivo el agrupamiento de empleados con los mismos objetivos y el 4% de los encuestados considera que nunca y casi nunca.

Tabla 16:

En la organización existe la comunicación fluida entre los jefes de departamentos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	A veces si, a veces no	4	6,6	6,8	6,8
	Casi siempre	43	70,5	72,9	79,7
	Siempre	12	19,7	20,3	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

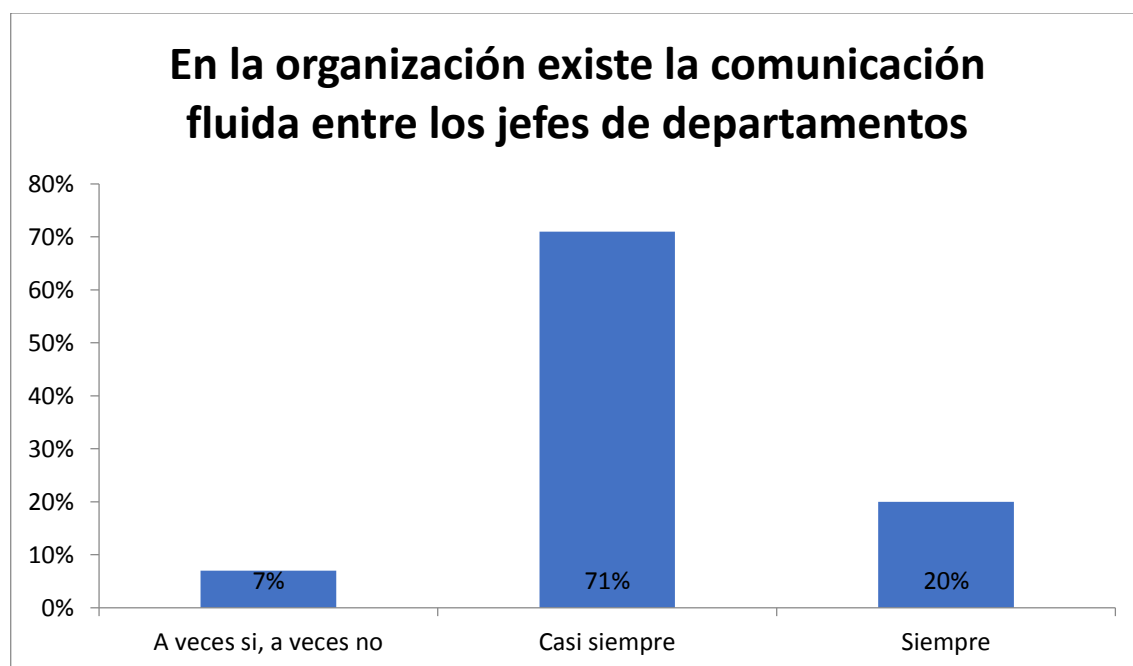


Figura 18: En la organización existe la comunicación fluida entre los jefes de departamentos.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 71% de los encuestados considera que casi siempre en la organización existe la comunicación fluida entre los jefes de departamentos y el 7% de los encuestados considera que a veces sí y a veces no.

Dimensión 3: Diseño por Productos

Tabla 17:

La organización agrupa cada unidad estratégica de producción

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	4	6,6	6,8	8,5
	A veces si, a veces no	37	60,7	62,7	71,2
	Casi siempre	9	14,8	15,3	86,4
	Siempre	8	13,1	13,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

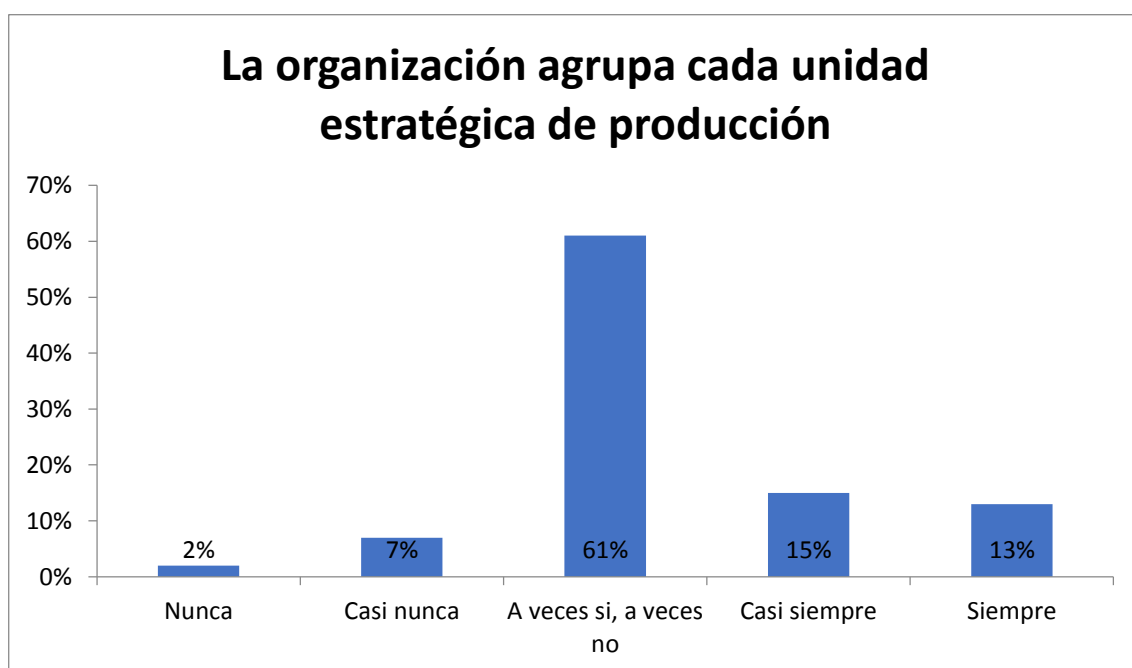


Figura 19: La organización agrupa cada unidad estratégica de producción

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 61% de los encuestados considera que a veces si, a veces no *la organización agrupa cada unidad estratégica de producción* y el 8% de los encuestados considera que nunca y casi nunca.

Tabla 18:

La organización se enfoca en su línea de productos o servicios

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	3	4,9	5,1	6,8
	A veces si, a veces no	37	60,7	62,7	69,5
	Casi siempre	9	14,8	15,3	84,7
	Siempre	9	14,8	15,3	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 20: La organización se enfoca en su línea de productos o servicios

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 61% de los encuestados considera que a veces si, a veces la organización se enfoca en su línea de productos o servicios y el 7% de los encuestados considera que nunca y casi nunca.

Tabla 19:

La empresa podría implementar el servicio de post venta

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi siempre	8	13,1	13,6	15,3
	Siempre	50	82,0	84,7	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

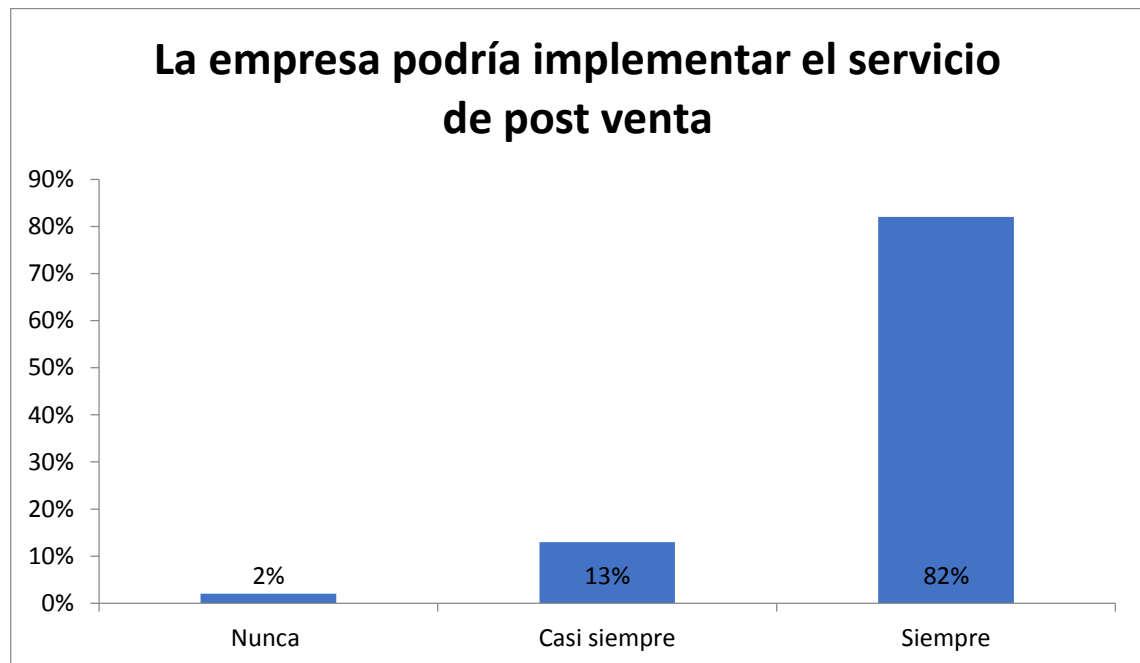


Figura 21: La empresa podría implementar el servicio de post venta.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 82% de los encuestados considera que siempre la empresa podría implementar el servicio de post venta y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 20:

La empresa cumple con los plazos de entrega de los productos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	A veces si, a veces no	49	80,3	83,1	83,1
	Casi siempre	10	16,4	16,9	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

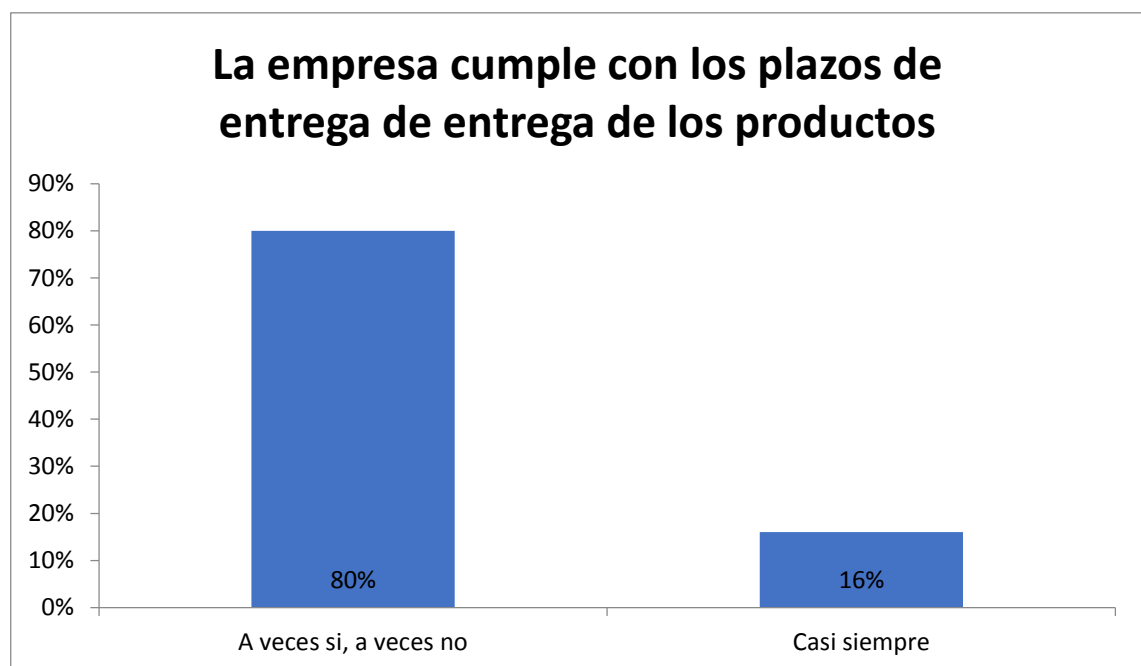


Figura 22: La empresa cumple con los plazos de entrega de los productos.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 80% de los encuestados considera que a veces si, a veces no la empresa cumple con los plazos de entrega de los productos y el 16% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 21:

La empresa podría ofrecer promociones exclusivas a sus clientes frecuentes

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi siempre	44	72,1	74,6	74,6
	Siempre	15	24,6	25,4	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 23: La organización se enfoca en su línea de productos o servicios

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 72% de los encuestados considera que casi siempre la empresa podría ofrecer promociones exclusivas a clientes frecuentes y el 25% de los encuestados considera que siempre.

Tabla 22:

La empresa podría implementar el servicio a domicilio

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	A veces si, a veces no	15	24,6	25,4	25,4
	Casi siempre	30	49,2	50,8	76,3
	Siempre	14	23,0	23,7	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

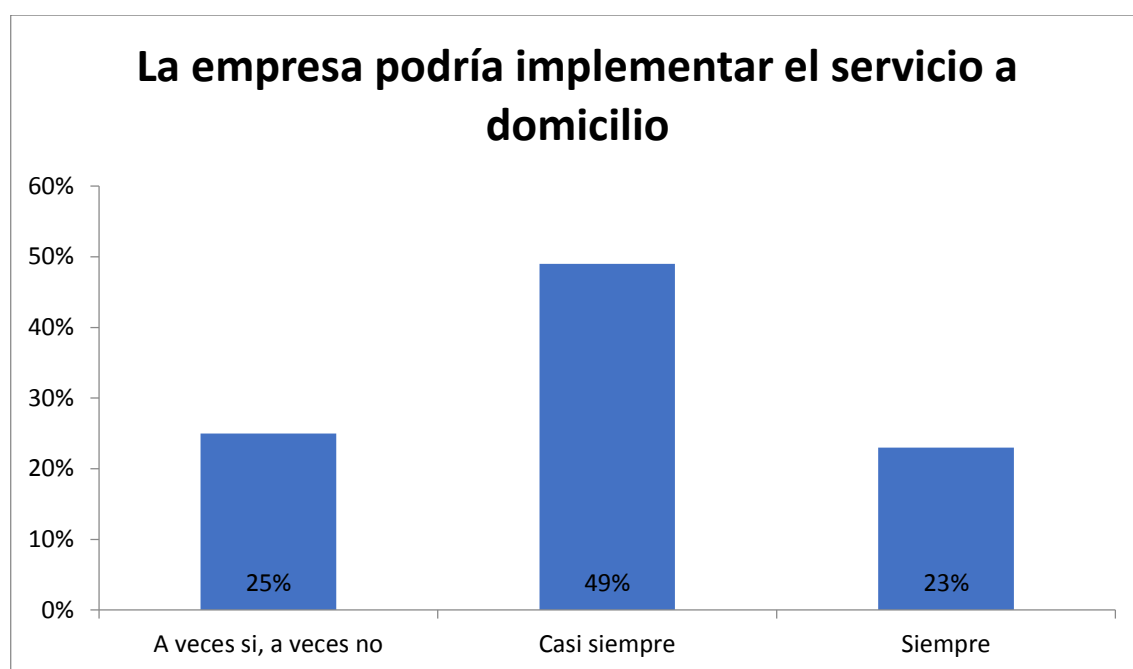


Figura 24: La empresa podría implementar el servicio a domicilio

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 49% de los encuestados considera que casi siempre la empresa podría implementar el servicio a domicilio y el 23% de los encuestados considera que siempre.

Dimensión 4: Diseño Multidivisional

Tabla 23:

La organización fusiona estructuras verticales y horizontales

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi siempre	44	72,1	74,6	74,6
	Siempre	15	24,6	25,4	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

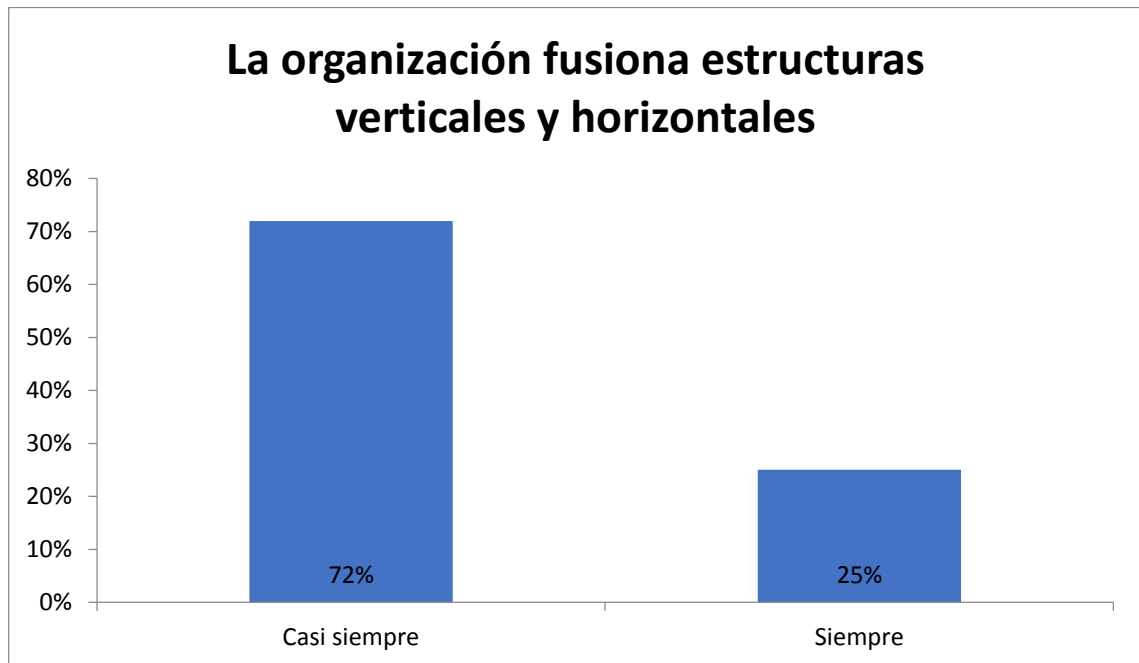


Figura 25: La organización fusiona estructuras verticales y horizontales

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 72% de los encuestados considera que casi siempre la organización fusiona estructuras verticales y horizontales y el 25% de los encuestados considera que siempre.

Tabla 24:

La organización realiza una priorización correcta de las tareas

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	15	24,6	25,4	25,4
	A veces si, a veces no	29	47,5	49,2	74,6
	Casi siempre	15	24,6	25,4	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 26: La organización realiza una priorización correcta de las tareas

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 48% de los encuestados considera que a veces si, a veces no la organización realiza una priorización correcta de las tareas y el 25% de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 25:

La organización dispone de los recursos suficientes para efectuar las tareas

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi siempre	30	49,2	50,8	50,8
	Siempre	29	47,5	49,2	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

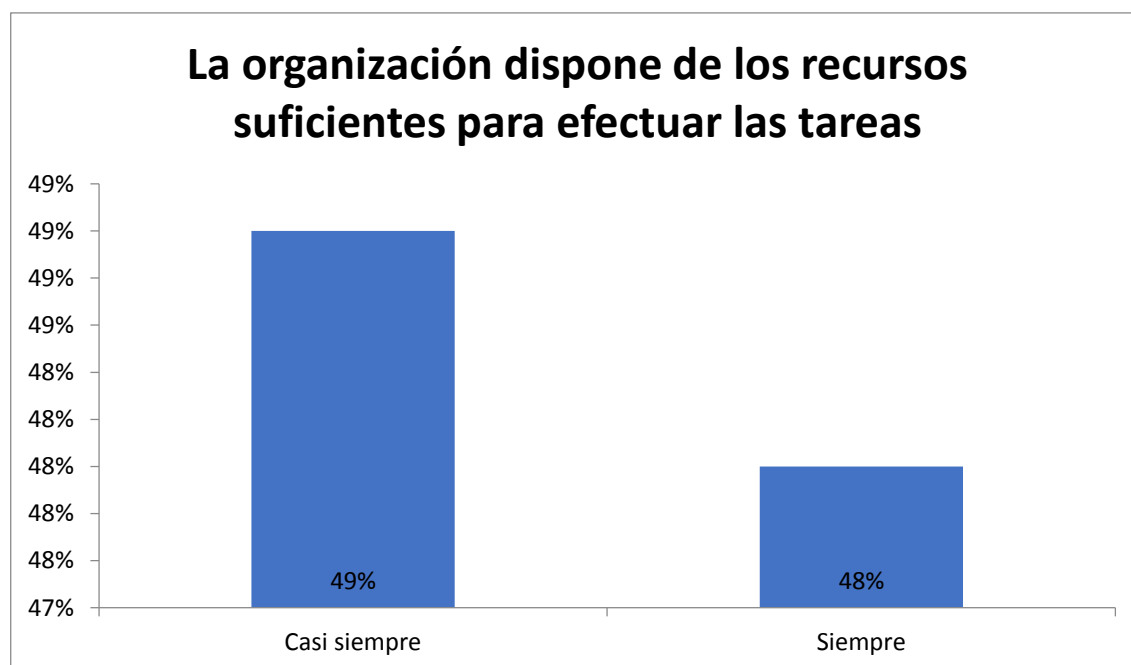


Figura 27: La organización dispone de los recursos suficientes para efectuar las tareas.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 49% de los encuestados considera que casi siempre la organización dispone de los recursos suficientes para efectuar las tareas y el 48% de los encuestados considera que siempre.

Dimensión 5: Diseño en Red

Tabla 26:

La organización realiza la actualización de la organización virtual

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi siempre	7	11,5	11,9	13,6
	Siempre	51	83,6	86,4	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 28: La organización realiza la actualización de la organización virtual

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 84% de los encuestados considera que siempre la organización realiza la actualización de la organización virtual y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 27:

La organización promueve la utilización del comercio electrónico

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	4	6,6	6,8	8,5
	A veces si, a veces no	37	60,7	62,7	71,2
	Casi siempre	12	19,7	20,3	91,5
	Siempre	5	8,2	8,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

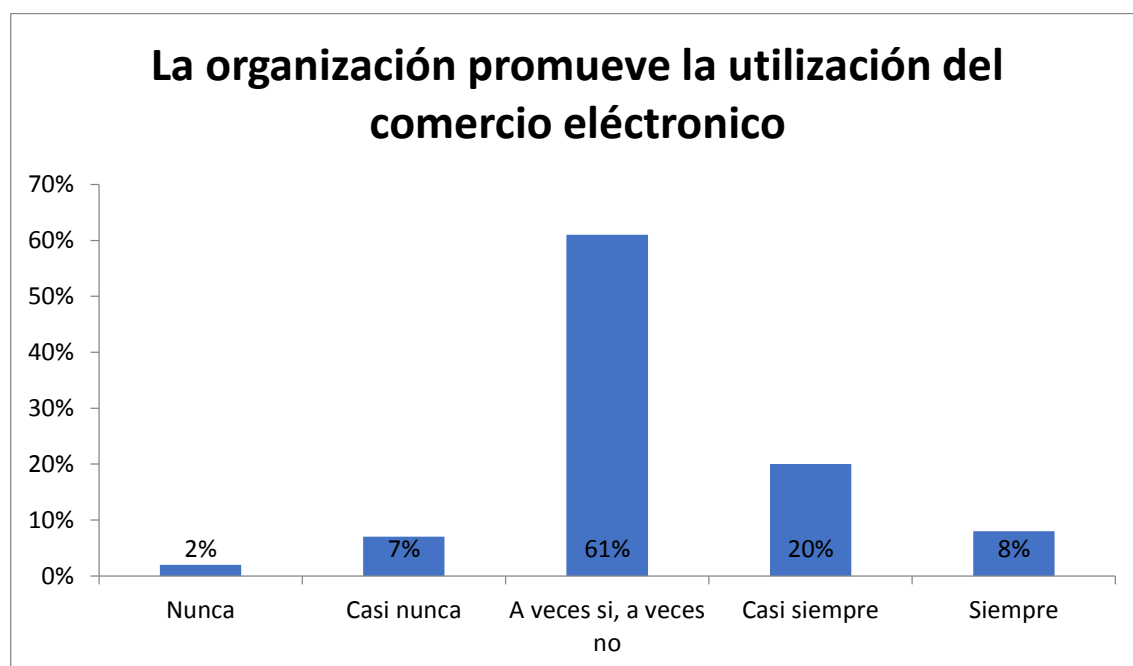


Figura 29: La organización promueve la utilización del comercio electrónico

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 61% de los encuestados considera que a veces si, a veces no la organización promueve la utilización del comercio electrónico y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 28:

La organización tiene flexibilidad en los proyectos de negocios

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi siempre	19	31,1	32,2	32,2
	Siempre	40	65,6	67,8	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

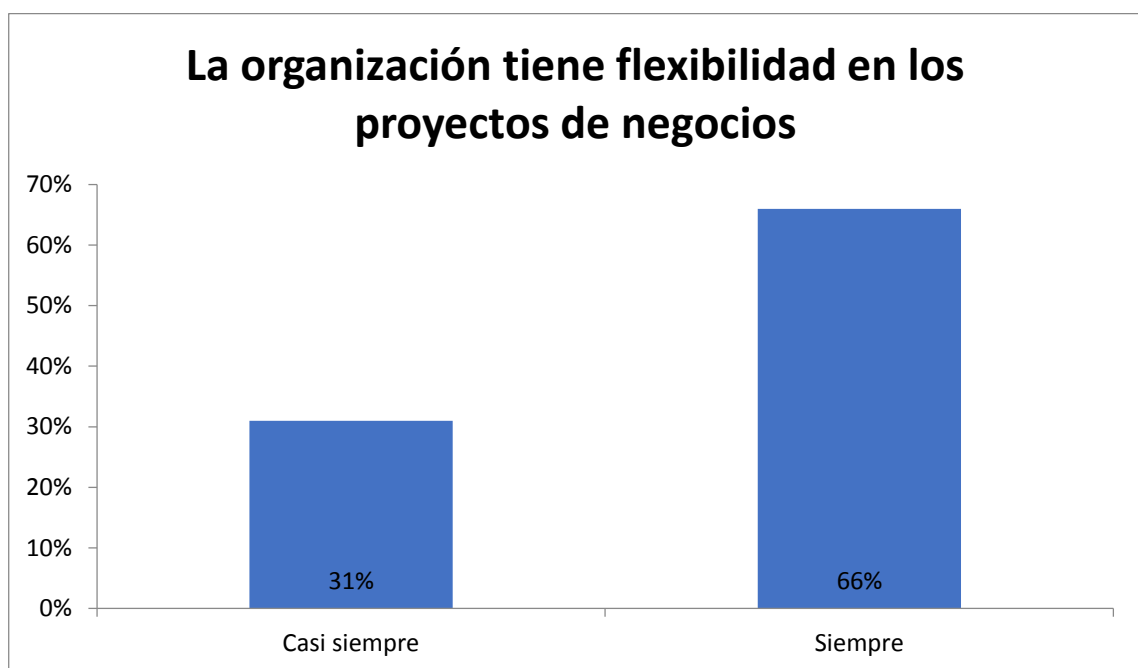


Figura 30: La organización tiene flexibilidad en los proyectos de negocios

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 66% de los encuestados considera que siempre la organización tiene flexibilidad en los proyectos de negocios y el 31% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 29:

La organización realiza un estudio de posicionamiento actual con respecto a la competencia

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	10	16,4	16,9	16,9
	A veces si, a veces no	20	32,8	33,9	50,8
	Casi siempre	19	31,1	32,2	83,1
	Siempre	10	16,4	16,9	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 31: La organización realiza un estudio de posicionamiento actual con respecto a la competencia.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 33% de los encuestados considera que a veces si, a veces no *la organización realiza un estudio de posicionamiento actual con respecto a la competencia* y el 16% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 30:

La organización realiza en forma continua un Plan de Marketing

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	A veces si, a veces no	2	3,3	3,4	3,4
	Casi siempre	13	21,3	22,0	25,4
	Siempre	44	72,1	74,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

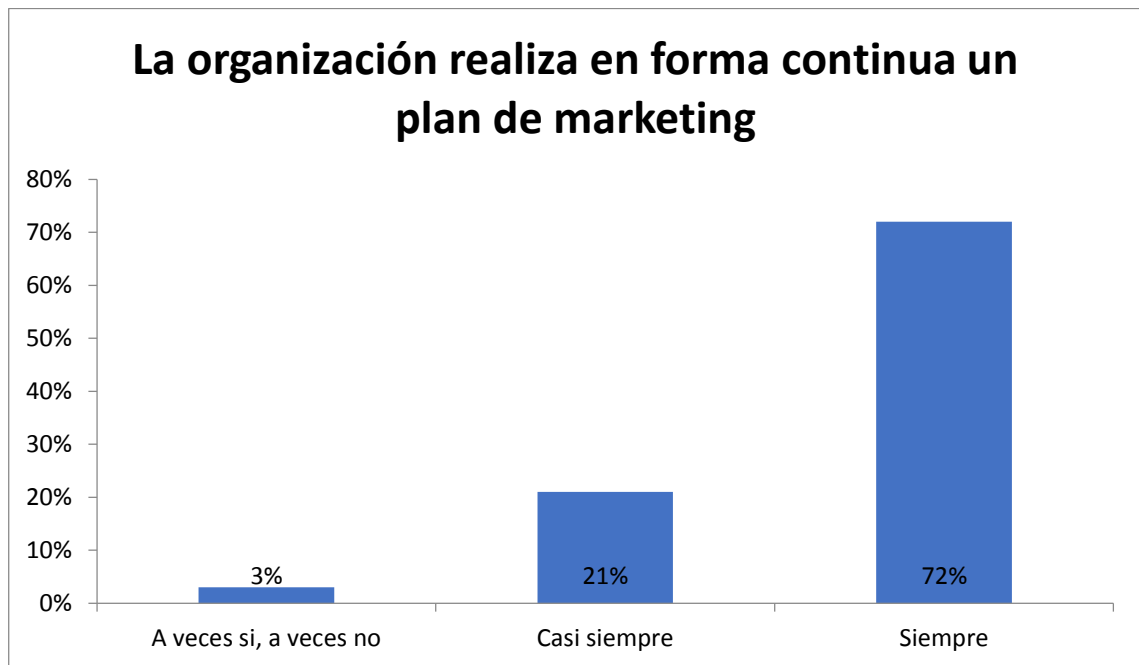


Figura 32: La organización realiza en forma continua un plan de marketing

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 72 % de los encuestados considera que siempre la organización realiza en forma continua un Plan de Marketing y el 3 % de los encuestados considera que a veces si, a veces no.

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Dimensión 1: Productividad

Tabla 31:

El personal está identificado con la empresa

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	3	4,9	5,1	5,1
	Casi nunca	5	8,2	8,5	13,6
	A veces si, a veces no	38	62,3	64,4	78,0
	Casi siempre	6	9,8	10,2	88,1
	Siempre	7	11,5	11,9	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

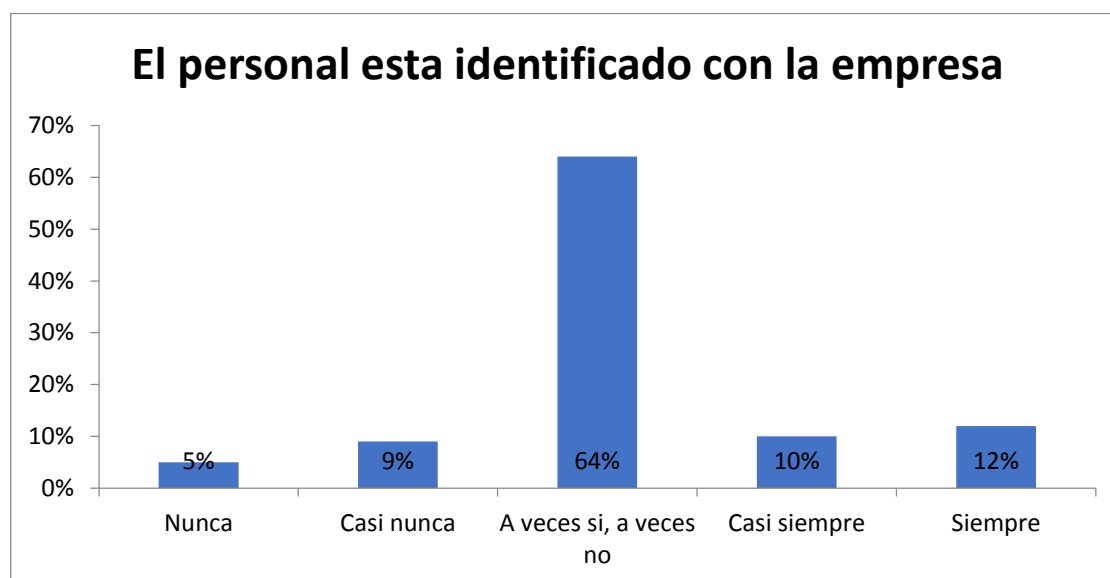


Figura 33: El personal está identificado con la empresa

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

El 62 % de los encuestados considera que a veces si, a veces no el personal está identificado con la empresa y el 5 % de los encuestados considera que nunca.

Tabla 32:

La empresa realiza un seguimiento del desempeño laboral

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	8	13,1	13,6	15,3
	A veces si, a veces no	2	3,3	3,4	18,6
	Casi siempre	9	14,8	15,3	33,9
	Siempre	39	63,9	66,1	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

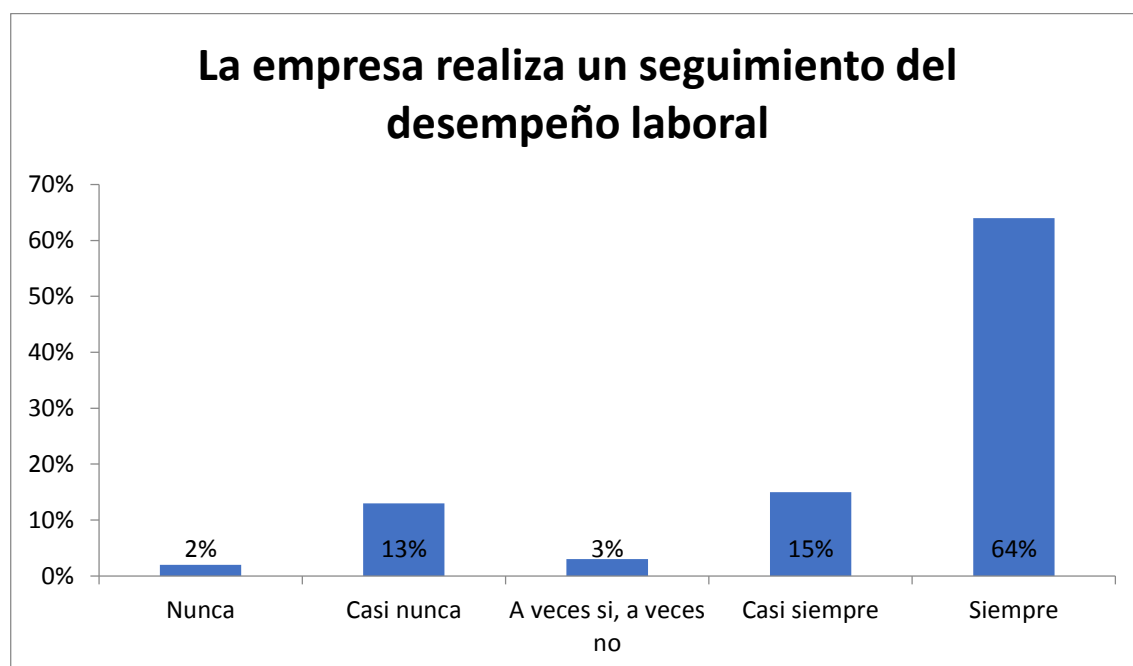


Figura 34: La empresa realiza un seguimiento del desempeño laboral

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

El 64% de los encuestados considera siempre la empresa realiza un seguimiento del desempeño laboral y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 33:

El personal se desempeña con ética y moral en las labores que realizan

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	5	8,2	8,5	8,5
	Casi nunca	3	4,9	5,1	13,6
	A veces si, a veces no	2	3,3	3,4	16,9
	Casi siempre	49	80,3	83,1	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 35: El personal se desempeña con ética y moral en las labores que realizan.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

El 80% de los encuestados considera que en la empresa casi siempre el personal se desempeña con ética y moral en las labores que realizan y el 3% de los encuestados considera que a veces si, a veces no.

Tabla 34:

Los recursos asignados son utilizados de manera óptima

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	2	3,3	3,4	3,4
	Casi nunca	7	11,5	11,9	15,3
	A veces si, a veces no	38	62,3	64,4	79,7
	Casi siempre	10	16,4	16,9	96,6
	Siempre	2	3,3	3,4	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
	Total	61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

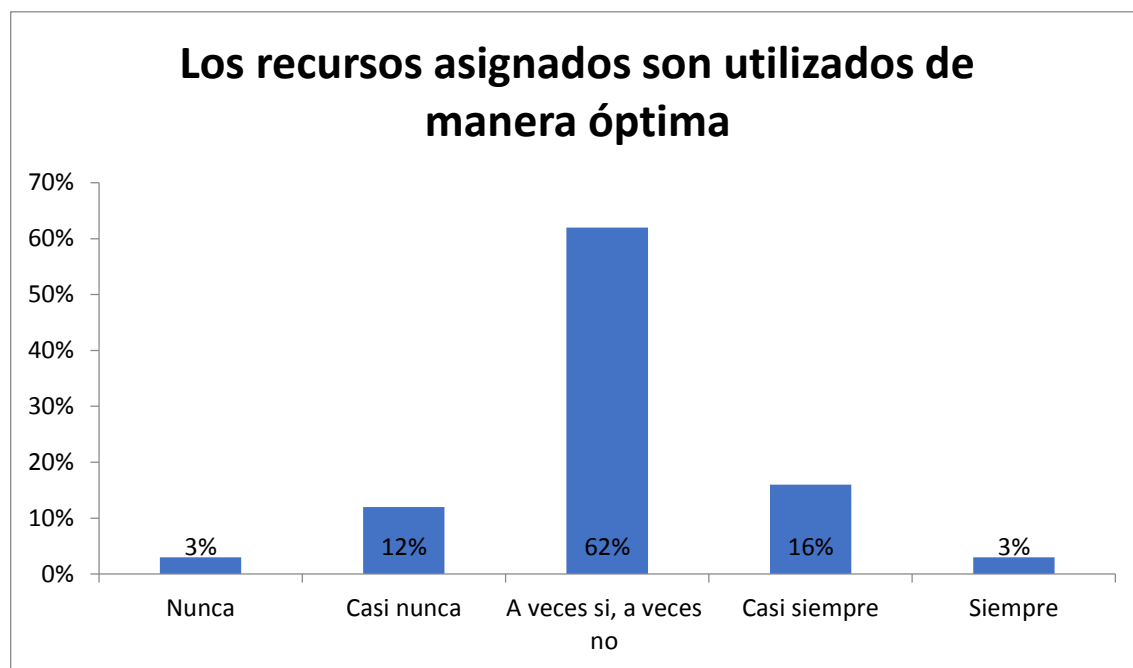


Figura 36: Los recursos asignados son utilizados de manera óptima

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 62% de los encuestados considera que en la empresa a veces si, a veces no los recursos asignados son utilizados de manera óptima y el 3% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 35:

El personal demuestra dedicación al trabajo realizado

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	53	86,9	89,8	89,8
	Casi nunca	1	1,6	1,7	91,5
	Casi siempre	5	8,2	8,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 37: El personal demuestra dedicación al trabajo realizado

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 87% de los encuestados considera que en la empresa nunca el personal demuestra dedicación al trabajo realizado y el 8% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 36:

El personal desarrolla sus competencias en sus funciones laborales

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	2	3,3	3,4	5,1
	A veces si, a veces no	2	3,3	3,4	8,5
	Casi siempre	54	88,5	91,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

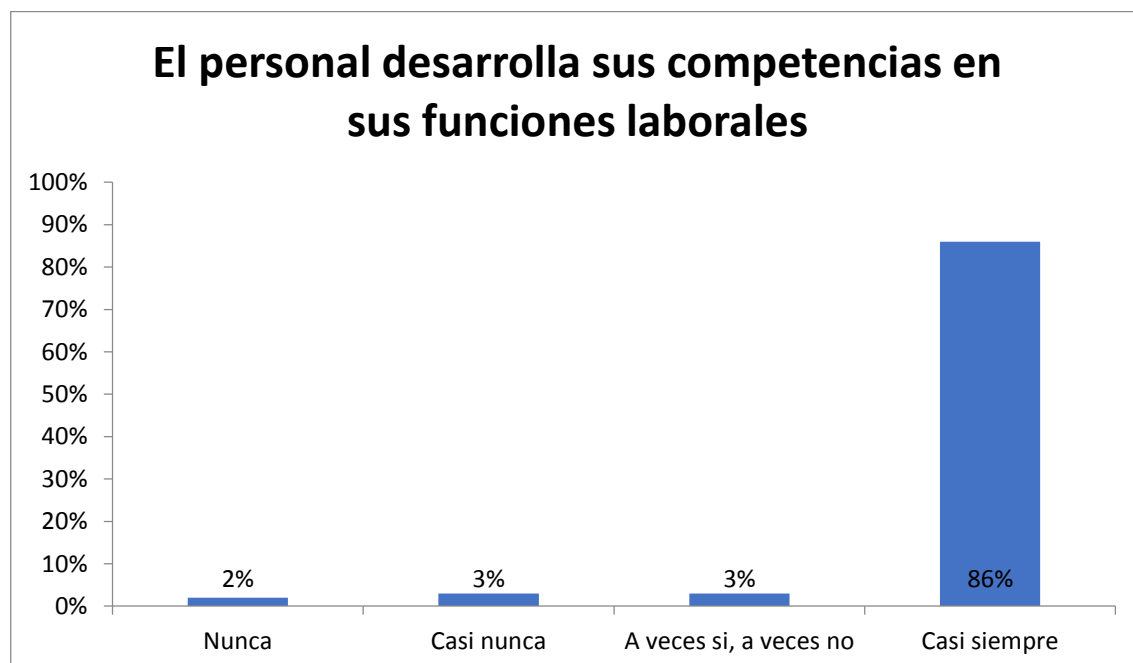


Figura 38: El personal desarrolla sus competencias en sus funciones laborales

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 89% de los encuestados considera que en la empresa casi siempre el personal desarrolla sus competencias en sus funciones laborales y el 3% de los encuestados considera que casi nunca.

Dimensión 2: Ausentismo

Tabla 37:

El personal tiene exceso de especialización de tareas

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	33	54,1	55,9	55,9
	Casi nunca	8	13,1	13,6	69,5
	A veces si, a veces no	10	16,4	16,9	86,4
	Casi siempre	8	13,1	13,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

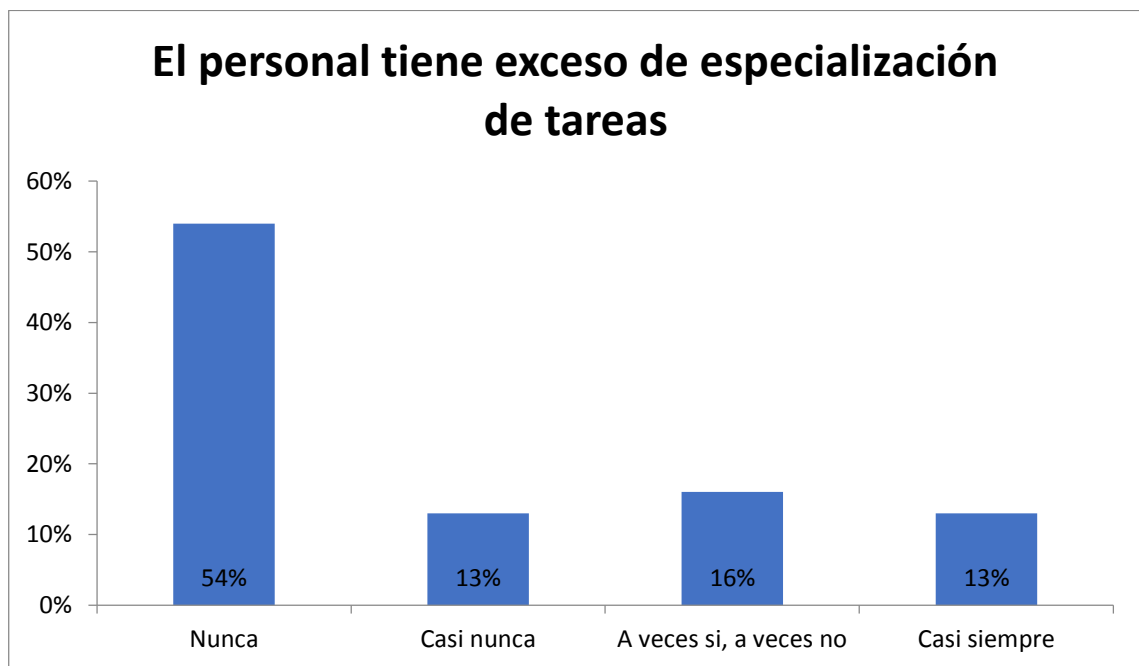


Figura 39: El personal tiene exceso de especialización de tareas

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 54% de los encuestados considera que en la empresa nunca el personal tiene exceso de especialización de tareas y el 13% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 38:

El personal cuenta con un buen clima organizacional

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	9	14,8	15,3	16,9
	A veces si, a veces no	40	65,6	67,8	84,7
	Casi siempre	8	13,1	13,6	98,3
	Siempre	1	1,6	1,7	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

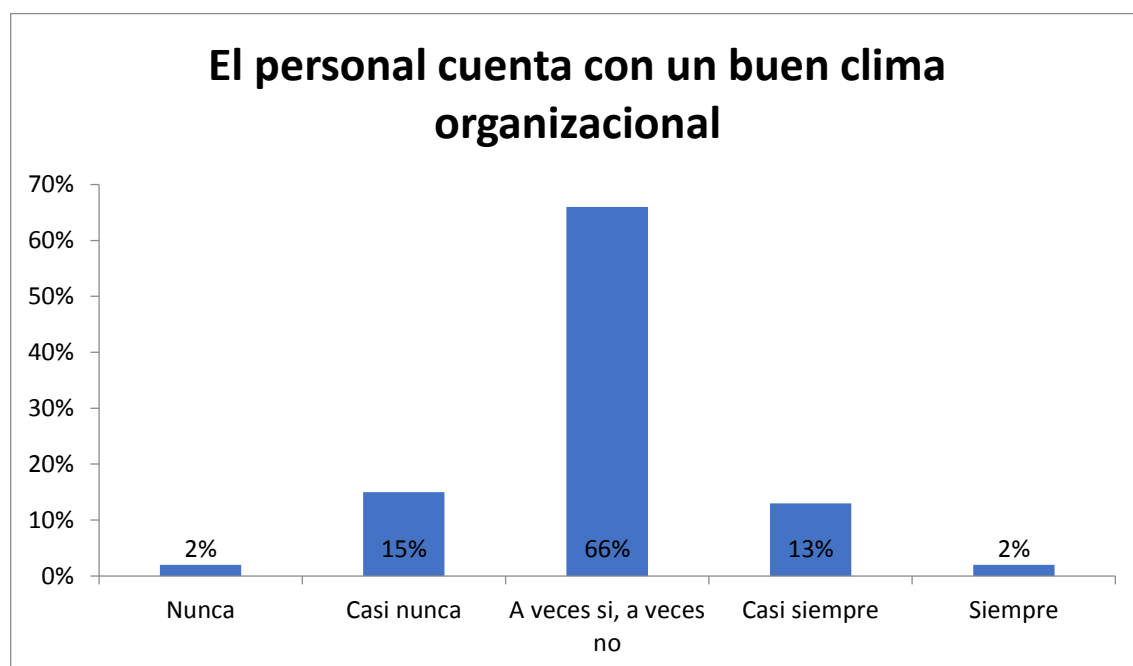


Figura 40: El personal cuenta con un buen clima organizacional

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 66% de los encuestados considera que en la empresa a veces si, a veces no el personal cuenta con un buen clima organizacional y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 39:

El personal tiene la misma carga laboral en la empresa

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	53	86,9	89,8	89,8
	Casi nunca	1	1,6	1,7	91,5
	Casi siempre	5	8,2	8,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

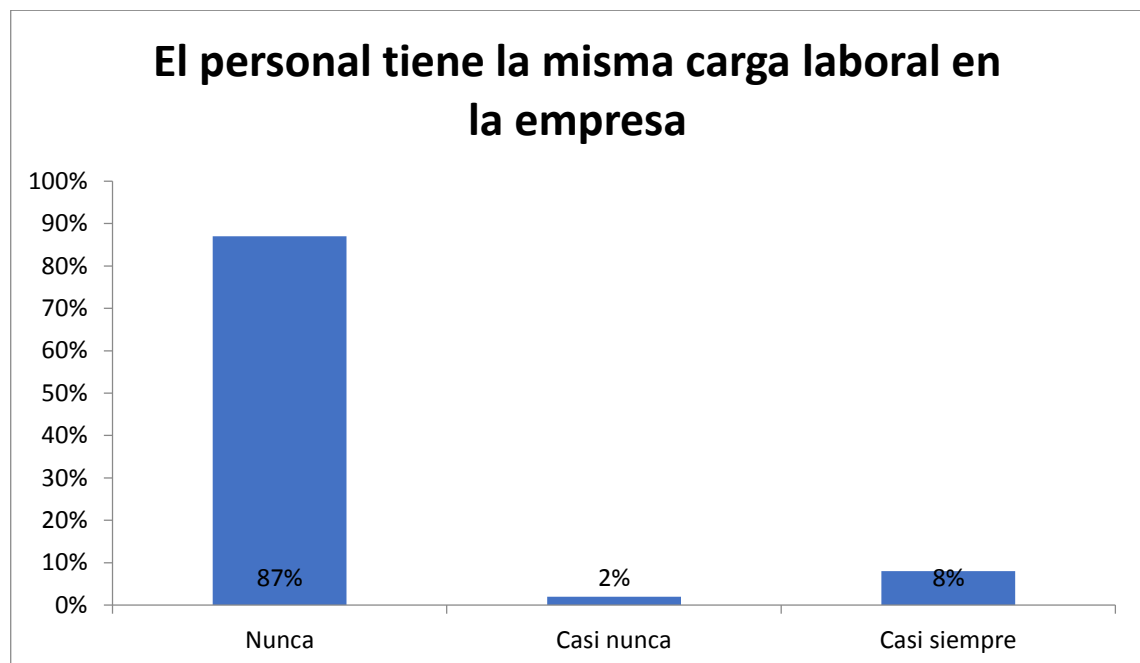


Figura 41: El personal tiene la misma carga laboral en la empresa

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 87% de los encuestados considera que en la empresa nunca el personal tiene la misma carga laboral y el 8% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 40:

El personal considera el trabajo en equipo para lograr los objetivos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	2	3,3	3,4	5,1
	A veces si, a veces no	2	3,3	3,4	8,5
	Siempre	54	88,5	91,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 42: El personal considera el trabajo en equipo para lograr los objetivos.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 89% de los encuestados consideran que siempre el personal considera el trabajo en equipo para lograr los objetivos y el 3% de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 41:

El personal ante un conflicto laboral lo soluciona de manera eficaz

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	53	86,9	89,8	89,8
	Casi nunca	1	1,6	1,7	91,5
	Casi siempre	5	8,2	8,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 43: El personal ante un conflicto laboral lo soluciona de manera eficaz

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 87% de los encuestados considera que en la empresa nunca el personal ante conflicto laboral lo soluciona de manera eficaz y el 8% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 42:

El personal demuestra sus habilidades en su puesto de trabajo

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	2	3,3	3,4	5,1
	A veces si, a veces no	2	3,3	3,4	8,5
	Casi siempre	54	88,5	91,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

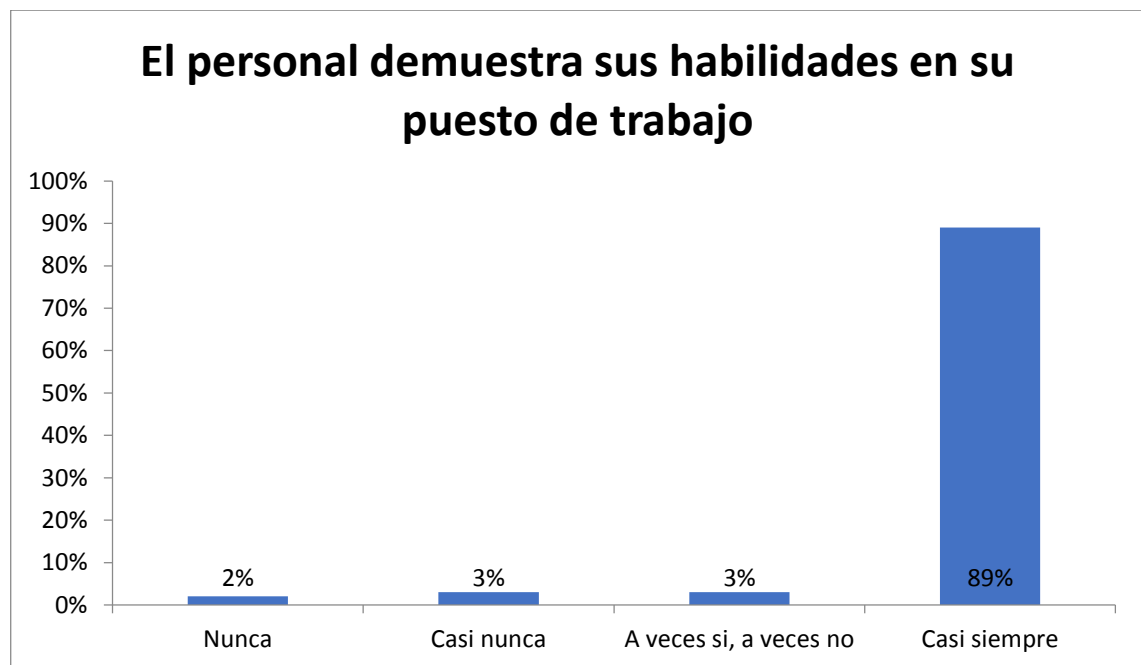


Figura 44: El personal demuestra sus habilidades en su puesto de trabajo

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 89% de los encuestados considera que en la empresa casi siempre el personal demuestra sus habilidades en su puesto de trabajo y el 3% de los encuestados considera que casi nunca.

Dimensión 3: Rotación del Personal

Tabla 43:

La empresa realiza programas especiales para el desarrollo profesional de sus colaboradores

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	11	18,0	18,6	20,3
	A veces si, a veces no	41	67,2	69,5	89,8
	Casi siempre	6	9,8	10,2	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

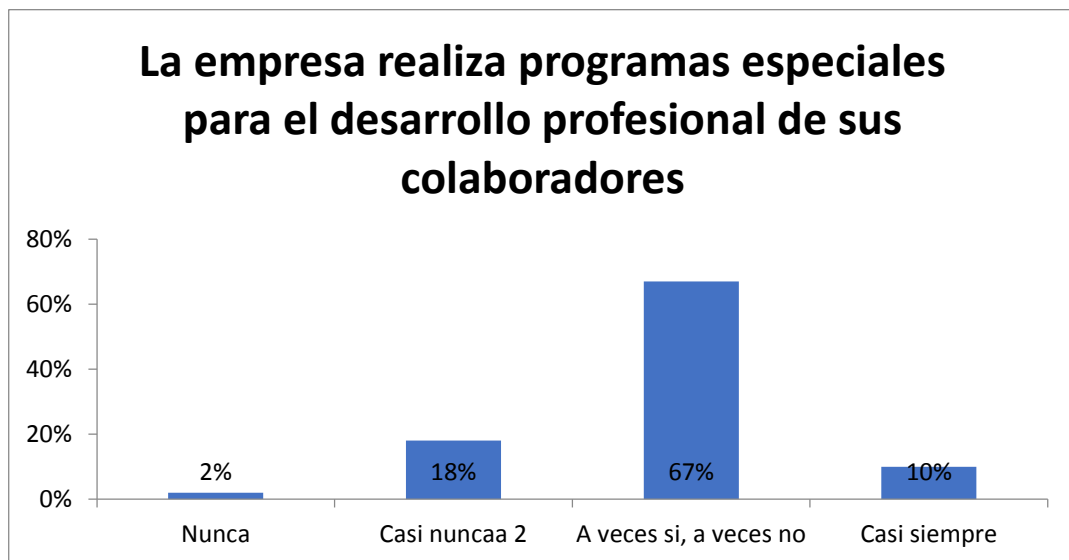


Figura 45: La empresa realiza programas especiales para el desarrollo profesional de sus colaboradores.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 67% de los encuestados considera que a veces si, a veces no la empresa realiza programas especiales para el desarrollo profesional de sus colaboradores y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 44:

La empresa promueve la diversidad de puestos de trabajo

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	5	8,2	8,5	10,2
	A veces si, a veces no	6	9,8	10,2	20,3
	Casi siempre	6	9,8	10,2	30,5
	Siempre	41	67,2	69,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

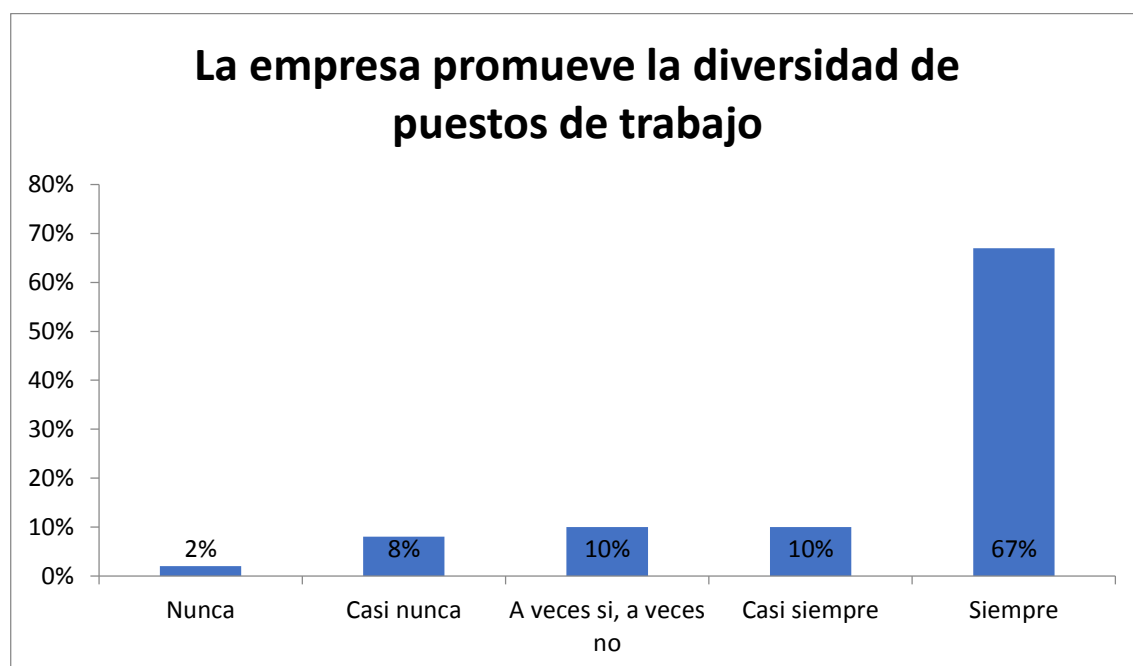


Figura 46: La empresa promueve la diversidad de puestos de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 67% de los encuestados considera que siempre la empresa promueve la diversidad de puestos de trabajo y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 45:

La empresa capacita al personal cuando asume un nuevo cargo

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	7	11,5	11,9	13,6
	A veces si, a veces no	7	11,5	11,9	25,4
	Casi siempre	7	11,5	11,9	37,3
	Siempre	37	60,7	62,7	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

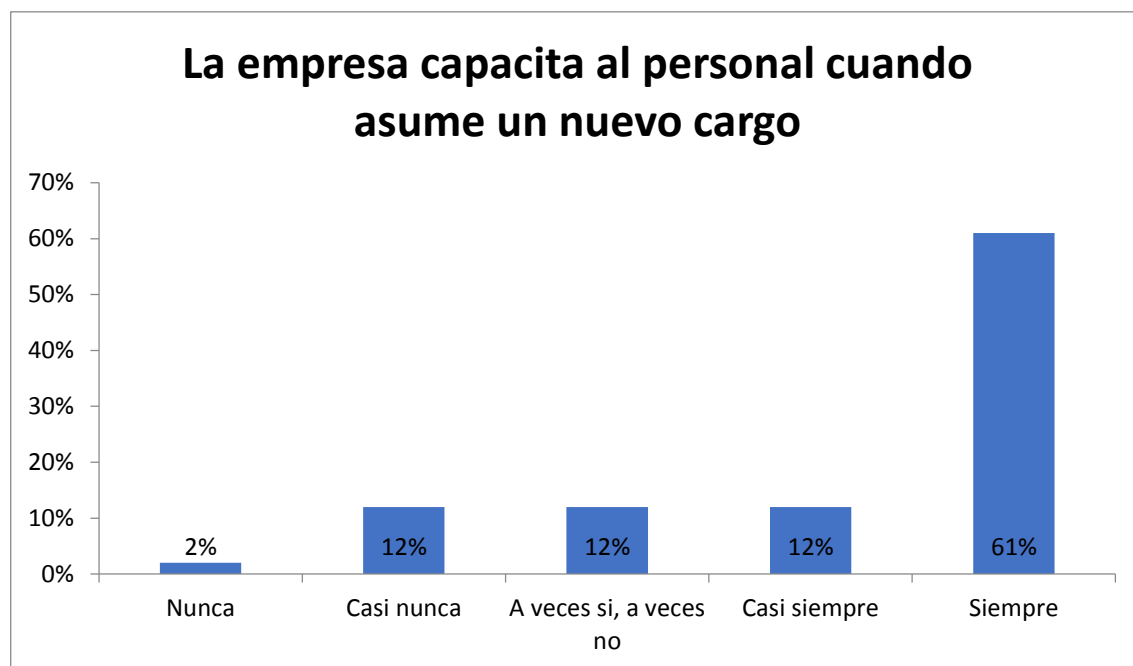


Figura 47: La empresa capacita al personal cuando asume un nuevo cargo.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 61% de los encuestados considera que siempre la empresa capacita al personal cuando asume un nuevo cargo y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Dimensión 4: Motivación

Tabla 46:

El personal cumple sin dificultad las metas trazadas por la empresa

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	32	52,5	54,2	55,9
	A veces si, a veces no	11	18,0	18,6	74,6
	Casi siempre	9	14,8	15,3	89,8
	Siempre	6	9,8	10,2	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

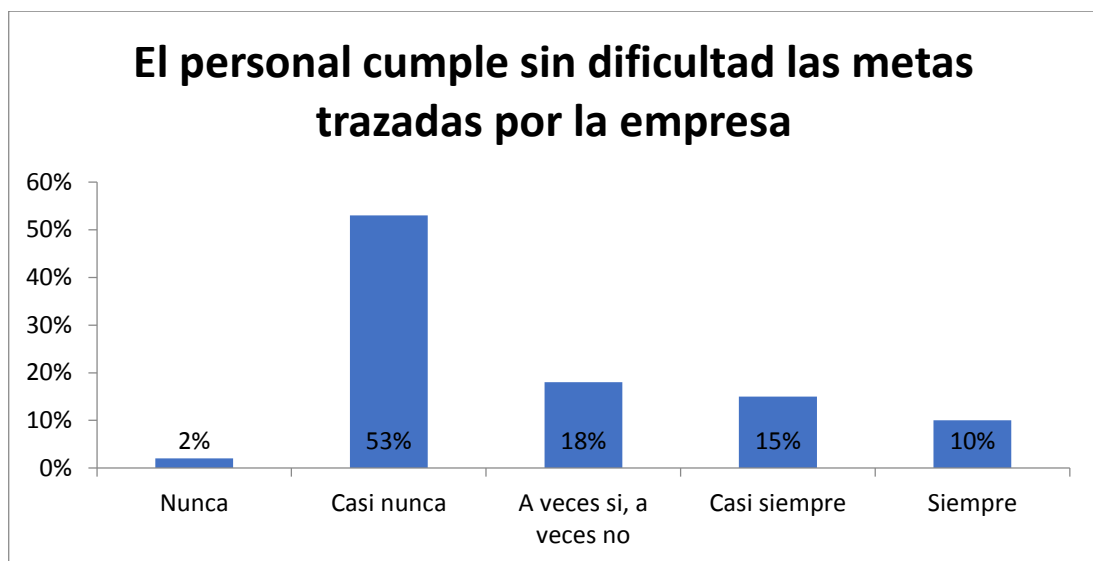


Figura 48: El personal cumple sin dificultad las metas trazadas por la empresa

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 53% de los encuestados considera que casi nunca el personal cumple sin dificultad las metas trazadas por la empresa y el 15% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 47:

El personal se adapta al trabajo bajo presión cuando se requiere

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	3	4,9	5,1	5,1
	Casi nunca	8	13,1	13,6	18,6
	A veces si, a veces no	40	65,6	67,8	86,4
	Casi siempre	3	4,9	5,1	91,5
	Siempre	5	8,2	8,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

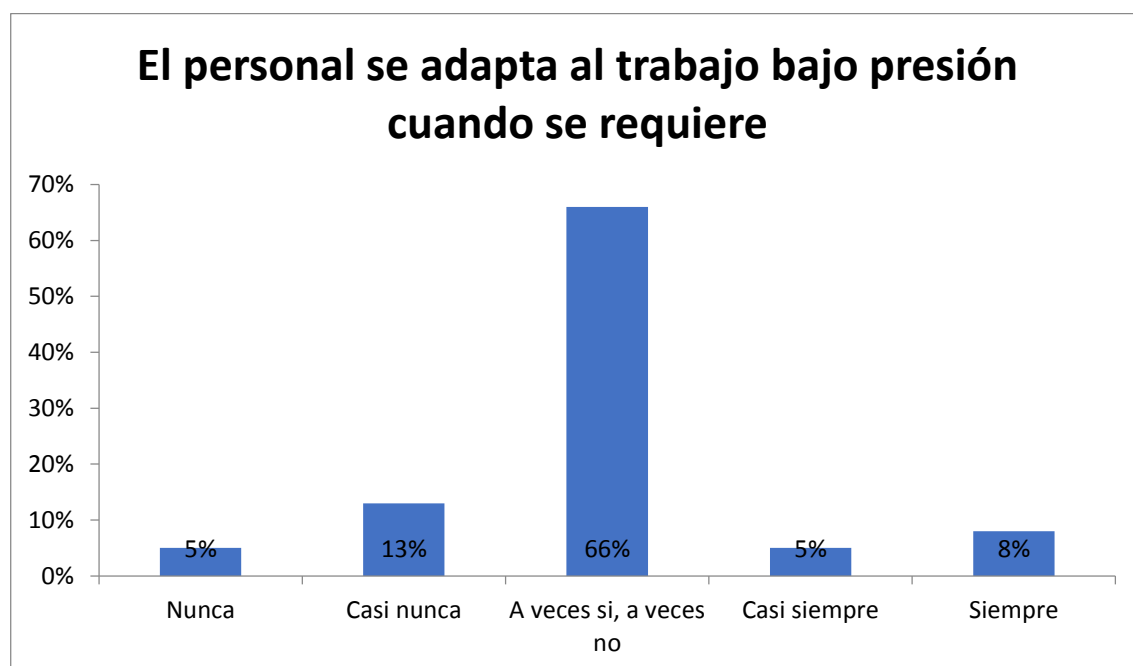


Figura 49: El personal se adapta al trabajo bajo presión cuando se requiere

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 66% de los encuestados considera que en la empresa a veces si, a veces no *el personal se adapta al trabajo bajo presión cuando se requiere* y el 5% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 48:

La empresa brinda una adecuada valoración al personal por sus logros obtenidos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	2	3,3	3,4	3,4
	Casi nunca	8	13,1	13,6	16,9
	A veces si, a veces no	34	55,7	57,6	74,6
	Casi siempre	7	11,5	11,9	86,4
	Siempre	8	13,1	13,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 50: La empresa brinda una adecuada valoración al personal por sus logros obtenidos.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 56% de los encuestados considera que a veces si, a veces no la empresa brinda una adecuada valoración al personal por sus logros obtenidos y el 3% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 49:

El personal demuestra un dominio técnico de sus funciones

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	37	60,7	62,7	64,4
	A veces si, a veces no	5	8,2	8,5	72,9
	Casi siempre	9	14,8	15,3	88,1
	Siempre	7	11,5	11,9	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

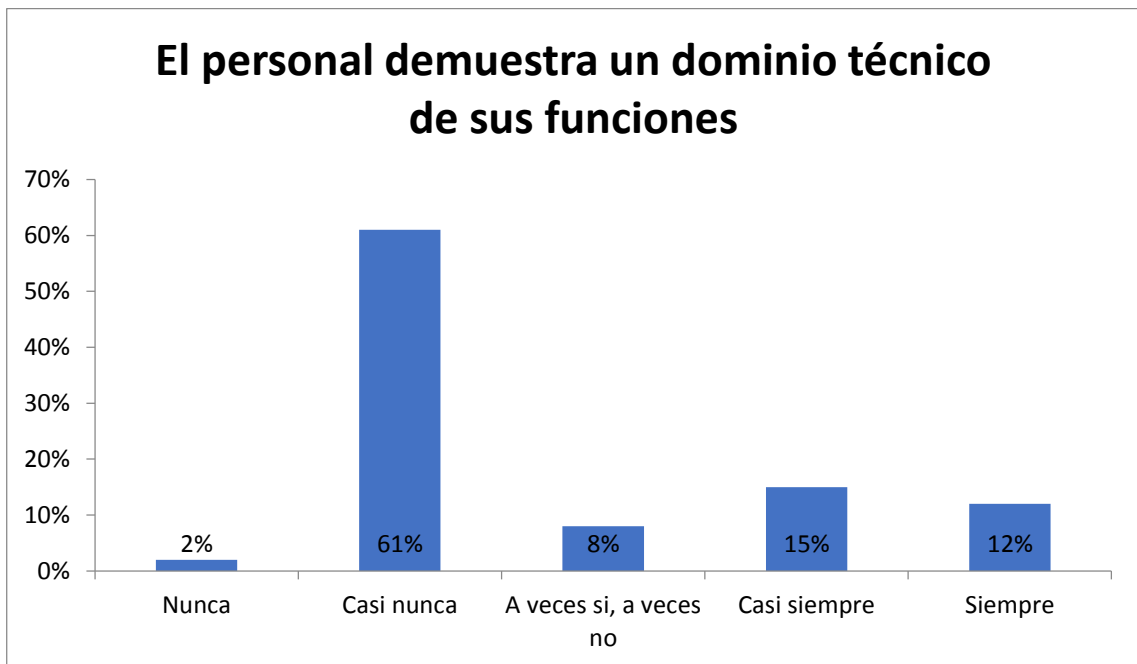


Figura 51: El personal demuestra un dominio técnico de sus funciones.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 61% de los encuestados considera que en la empresa casi nunca el personal demuestra un dominio técnico de sus funciones y el 15% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 50:

Existe una adecuada retroalimentación en las labores realizadas

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	16	26,2	27,1	28,8
	A veces si, a veces no	26	42,6	44,1	72,9
	Casi siempre	8	13,1	13,6	86,4
	Siempre	8	13,1	13,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

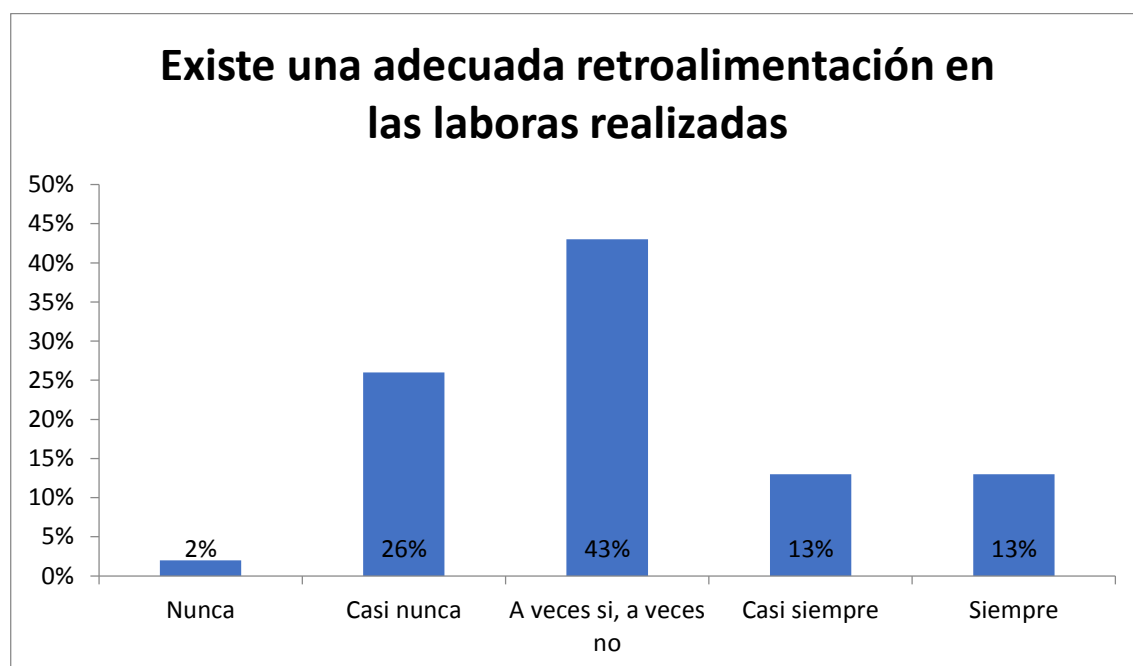


Figura 52: Existe una adecuada retroalimentación en las labores realizadas.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 43% de los encuestados considera que en la empresa a veces si, a veces no *existe una adecuada retroalimentación en las labores realizadas* y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 51:

Se realiza una evaluación en cuanto a la calidad en el puesto

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	Casi nunca	6	9,8	10,2	11,9
	A veces si, a veces no	27	44,3	45,8	57,6
	Casi siempre	16	26,2	27,1	84,7
	Siempre	9	14,8	15,3	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

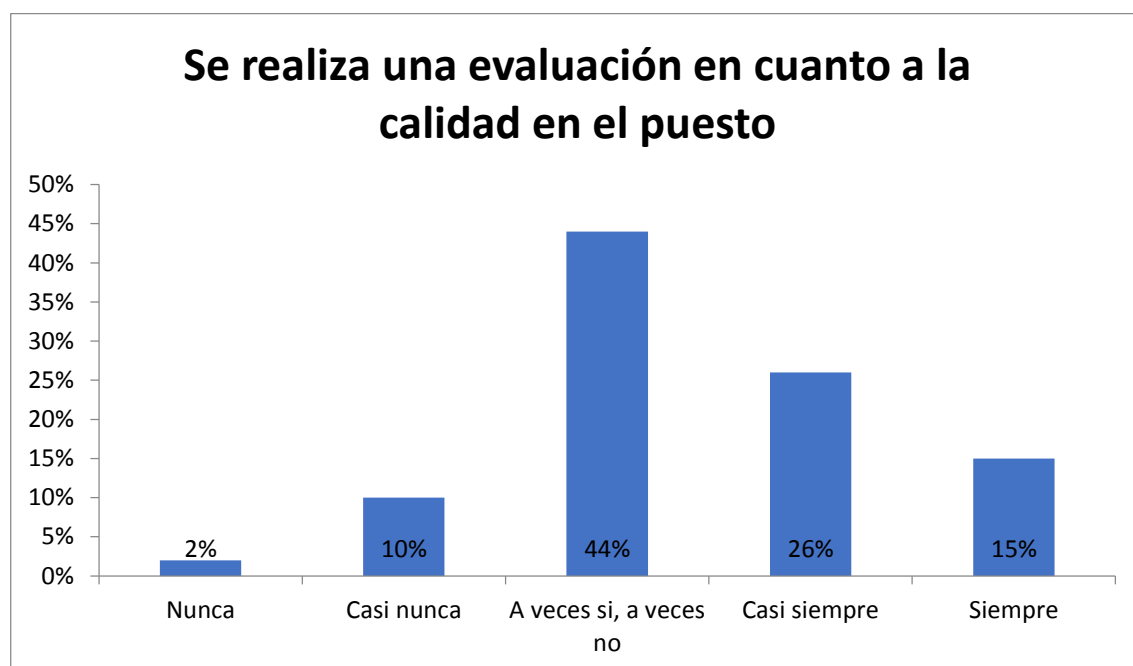


Figura 53: Se realiza una evaluación en cuanto a la calidad en el puesto

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 44% de los encuestados considera que a veces si, a veces no, *se realiza una evaluación en cuanto a la calidad en el puesto* en la organización y el 2% de los encuestados considera que nunca.

Dimensión 5: Satisfacción del Cliente

Tabla 52:

La empresa mantiene comunicación con los clientes

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	36	59,0	61,0	61,0
	A veces si, a veces no	12	19,7	20,3	81,4
	Casi siempre	11	18,0	18,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

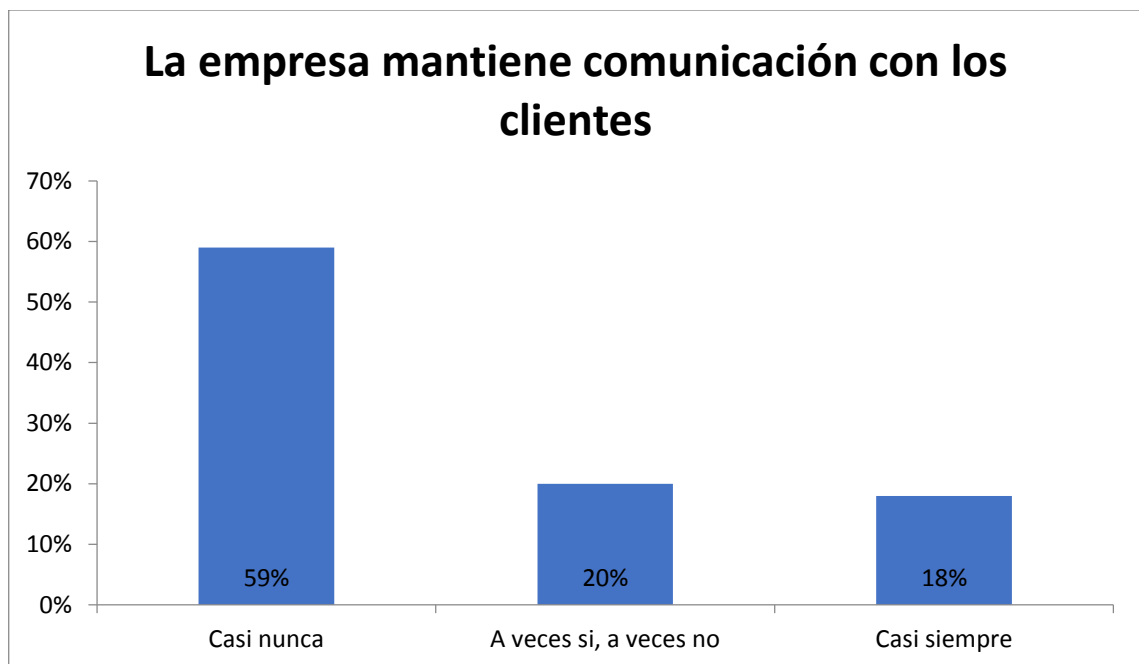


Figura 54: La empresa mantiene comunicación con los clientes

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 59% de los encuestados considera que casi nunca la empresa mantiene comunicación con los clientes y el 18% de los encuestados considera que casi siempre.

Tabla 53:

La empresa ofrece incentivos y promociones de ventas a los clientes

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Casi nunca	7	11,5	11,9	11,9
	A veces si, a veces no	41	67,2	69,5	81,4
	Casi siempre	11	18,0	18,6	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 55: La empresa ofrece incentivos y promociones de ventas a los clientes

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 67% de los encuestados considera que a veces si, a veces no la empresa ofrece incentivos y promociones de ventas a los clientes y el 12% de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 54:

La empresa realiza campañas de captación de nuevos clientes

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	46	75,4	78,0	78,0
	Casi nunca	3	4,9	5,1	83,1
	Casi siempre	10	16,4	16,9	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

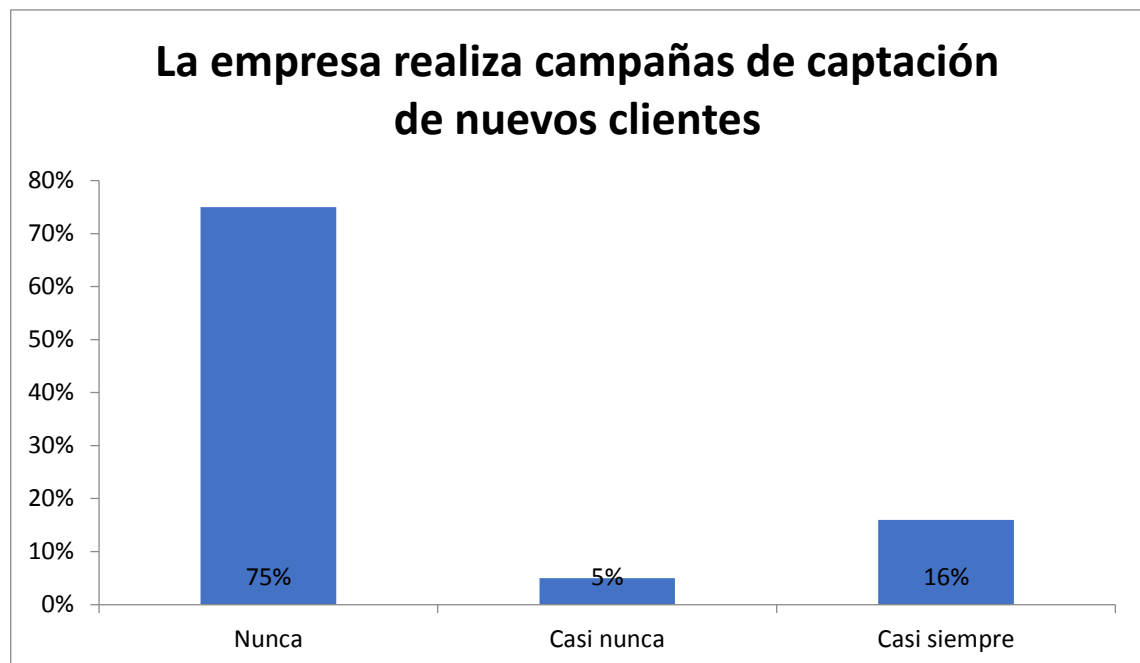


Figura 56: La empresa realiza campañas de captación de nuevos clientes

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 75% de los encuestados considera que nunca la empresa realiza campañas de captación de nuevos clientes y el 5% de los encuestados considera que casi nunca.

Tabla 55:

El personal logra resolver problemas, quejas y reclamos de manera efectiva

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Valid	Nunca	2	3,3	3,4	3,4
	Casi nunca	4	6,6	6,8	10,2
	A veces si, a veces no	5	8,2	8,5	18,6
	Casi siempre	48	78,7	81,4	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia

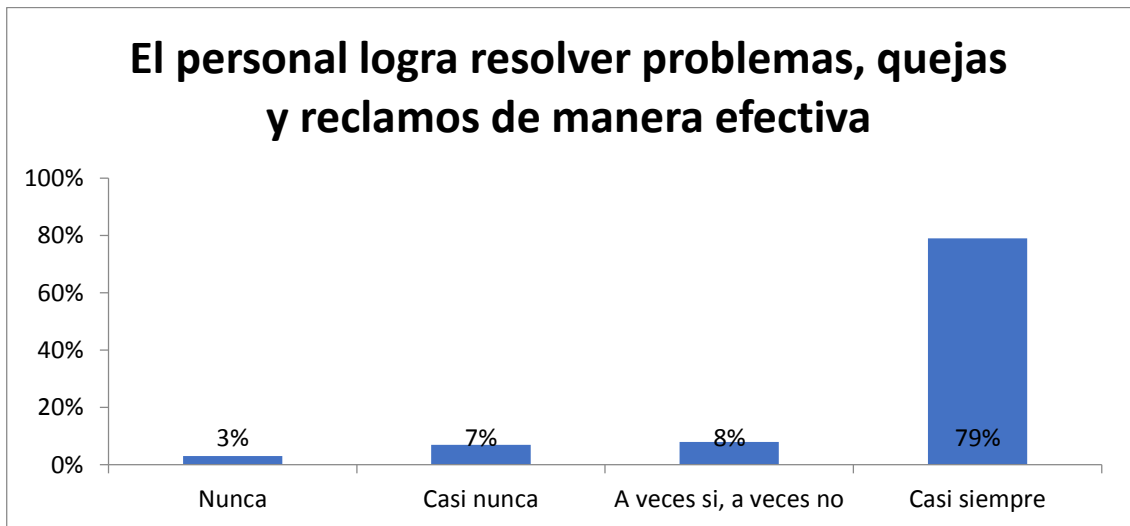


Figura 57: El personal logra resolver problemas, quejas y reclamos de manera efectiva.

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

El 79% de los encuestados considera que casi siempre El personal logra resolver problemas, quejas y reclamos de manera efectiva y el 3% de los encuestados considera que nunca.

Tabla 56:

El personal ofrece una atención personalizada a los clientes

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Nunca	1	1,6	1,7	1,7
	A veces si, a veces no	5	8,2	8,5	10,2
	Casi siempre	5	8,2	8,5	18,6
	Siempre	48	78,7	81,4	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Missing	System	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración Propia



Figura 58: El personal ofrece una atención personalizada a los clientes

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El 79% de los encuestados considera que siempre El personal ofrece una atención personalizada a los clientes y el 2% de los encuestados considera que nunca.

4.2. Contrastación De Hipótesis

Para la contrastación se ha utilizado la prueba de Wilcoxon para variables cualitativas ordinales y para ello se han planteado hipótesis de trabajo.

Hipótesis General:

El Diseño Organizacional incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: El Diseño Organizacional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

H1: El Diseño Organizacional si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Tabla 57:

Estadísticos de Prueba Hipótesis General

Estadísticos de prueba ^a	
	SATISFACCION LABORAL - DISEÑO ORGANIZACIONAL
Z	-6,736 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.736$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula HO El Diseño Organizacional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017 y se acepta la hipótesis alterna H1 El Diseño Organizacional si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, es decir se probó la hipótesis general.

Hipótesis Específica N°1:

El Diseño Funcional incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: El Diseño Funcional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

H1: El Diseño Funcional si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Tabla 58:

Estadísticos de Prueba Hipótesis Específica N° 1

Estadísticos de prueba ^a	
	SATISFACCION LABORAL - DISEÑO FUNCIONAL
Z	-6,763 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.763$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho El Diseño Funcional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017 y se acepta la hipótesis alterna H1 El Diseño Funcional si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, es decir se probó la hipótesis específica N° 1.

Hipótesis Específica N° 2

El Diseño Geográfico incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017

Hipótesis de trabajo

Ho: El Diseño Geográfico no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

H1: El Diseño Geográfico si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Tabla 59:

Estadísticos de prueba Hipótesis Específica N°2

Estadísticos de prueba ^a	
	SATISFACCION LABORAL - DISEÑO GEOGRAFICO
Z	-6,749 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.749$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho El Diseño Geográfico no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017 y se acepta la hipótesis alterna H1 El Diseño Geográfico si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, es decir se probó la hipótesis específica N°2.

Hipótesis Específica N° 3

El Diseño por Producto incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017

Hipótesis de trabajo

Ho: El Diseño por Producto no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

H1: El Diseño por Producto si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Tabla 60:

Estadísticos de prueba Hipótesis Específica N° 3

Estadísticos de prueba ^a	
	SATISFACCION LABORAL - DISEÑO POR PRODUCTO
Z	-6,750 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.750$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 El Diseño por Producto no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 El Diseño por Producto si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, es decir se probó la hipótesis específica N°3.

Hipótesis Específica N° 4

El Diseño Multidivisional incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017 en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Hipótesis de trabajo

Ho: El diseño Multidivisional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

H1: El Diseño Multidivisional si incide en Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Tabla 61:

Estadísticos de prueba Hipótesis Específica N° 4

Estadísticos de prueba ^a	
	SATISFACCION LABORAL - DISEÑO MULTIDIVISIONAL
Z	-6,756 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.756$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 El Diseño Multidivisional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 El Diseño Multidivisional si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, es decir se probó la hipótesis específica N° 4.

Hipótesis Específica N° 5

El Diseño en Red incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Hipótesis de Trabajo

Ho: El Diseño en Red no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

H1: El Diseño en Red si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

Tabla 62:

Estadísticos de prueba Hipótesis específica N° 5

Estadísticos de Prueba ^a	
	SATISFACCION LABORAL - DISEÑO RED
Z	-6,765 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Elaboración Propia

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el valor de la prueba $Z = -6.765$ es menor que $p = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 El Diseño en Red no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017 y se acepta la hipótesis alterna H_1 El diseño en Red si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, es decir se probó la hipótesis específica N° 5.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como propósito presentar la incidencia del Diseño Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017 describiendo cada dimensión y su impacto en la productividad, para ello se compara los resultados obtenidos de esta investigación con las conclusiones de los antecedentes y teorías referenciados en el Capítulo II. A continuación se discute los principales hallazgos:

1.- En la tesis de Polanco, C. (2014). El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán; Vice Rectoría de Investigación y Postgrado - Dirección de Postgrado; Maestría en Gestión de la Educación; concluye que el clima laboral en sus distintas dimensiones son importantes porque influyen en la satisfacción laboral de los docentes del INTAE. La satisfacción laboral de dicha empresa debe ser vista tanto desde la perspectiva de la satisfacción parcial mediante el análisis de la frecuencia de respuesta de los satisfactores como insatisfactores asociados al ambiente laboral o clima laboral, la administración de los sueldos y salarios, el sistema de promoción laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las autoatribuciones de satisfacción total en la que se observa que la mayoría se autoatribuyen que están ligeramente satisfechos. Mientras que en la empresa POLINPLAST S.A.C.; El diseño organizacional en sus diferentes dimensiones son muy importantes ya que en la empresa se deba dividir las labores entre puestos de trabajo y departamentos específicos, la asignación de tareas y responsabilidades, establecer relaciones entre individuos, grupos y departamentos, establecer líneas de autoridad, asignar y depurar los recursos organizacionales y sobretodo que los colaboradores conozcan y apliquen estos procedimientos porque influyen en la satisfacción laboral.

2.- Según la tesis de Veruzka M. y Reed G. (2012). Diseño de la Estructura Organizacional de la Empresa Ventura Foods S.A. -Cartagena. Mención para optar el Título Profesional en Administración de Empresas; concluye:

En VENTURA FOODS S.A. no cuenta con un diseño de la estructura organizacional, no hay formalidad en ninguna de sus áreas, no hay comunicación, ni línea de jerarquías las mejoras, gastos, quejas, actividades, etc., son realizadas sin ningún control sobre las mismas; aunque cada miembro realiza sus actividades, éstas no han sido evaluadas por los directivos, para identificar tiempos muertos o mejoras a implementar. Mientras que en la empresa POLINPLAST S.A.C. si existe un diseño organizacional, un organigrama, especialización de trabajos, cadena de mando, entre otros pero se aplica en forma deficiente, influyendo en la satisfacción laboral, el talento humano es muy vital para la empresa y por ello se están realizando las mejoras correspondientes.

3.- Según la tesis de Borbor, H. (2013). Diseño organizacional para la empresa 'QRAR' S. A. Médicos especialistas del Cantón La Libertad - Santa Elena, Mención para optar el título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial, concluye:

Que la empresa debe diseñar una estructura organizacional y funcional eficaz para que el personal conozca la jerarquía, sus responsabilidades, derechos y obligaciones como empleados a través de un orgánico funcional, manuales de procedimientos y políticas institucionales para que se realicen de forma armoniosa las actividades que desempeñan en cada puesto de trabajo.

Mientras que en la empresa POLINPLAST S.A.C., la satisfacción laboral es muy importante, administrar a nuestros recursos humanos, saber si nuestros colaboradores están ejecutando su trabajo de forma eficiente, donde se orienta, capacita, promueve al personal para una mayor productividad de la empresa y la identificación del personal con la empresa.

4.- En la tesis de Quispe, E. (2015). Diseño Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas, Mención para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas; Facultad de Ciencias de la

Empresa. Andahuaylas – Perú, concluye: que la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha; son las dimensiones más importantes e influyen en la satisfacción laboral, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Se determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

Mientras que en la empresa POLINPLAST S.A.C. las dimensiones de la variable satisfacción laboral son muy importantes por cohesionadas influyen en el crecimiento de la empresa y la buena aplicación del diseño organizacional, se debe seguir acciones como la retroalimentación, capacidad de complejidad del personal, potencial de difusión, confidencialidad, facilidades de interpretación, oportunidades, calidez interpersonal entre otras, logrando la mayor armonía y comunicación en toda la organización.

VI. CONCLUSIONES

El Diseño Organizacional si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante la prueba de Wilcoxon que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente, quedando rechazada la hipótesis nula que consistía en que el Diseño Organizacional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

El Diseño Funcional si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante la prueba de Wilcoxon que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente, quedando rechazada la hipótesis nula que consistía en que el Diseño Funcional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017. .

El Diseño Geográfico si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante la prueba de Wilcoxon que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente, quedando rechazada la hipótesis nula que consistía en que El Diseño Geográfico no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.

El Diseño por Producto si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante la prueba de Wilcoxon que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente, quedando rechazada la hipótesis nula que consistía en El Diseño por Producto no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

El Diseño Multidivisional si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante la prueba de Wilcoxon que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente, quedando rechazada la

hipótesis nula que consistía en que El Diseño Multidivisional no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

El Diseño en Red si incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, a un nivel de significación menor de 0.05; donde al contrastarse mediante la prueba de Wilcoxon que consistió en utilizar todos los datos para su incidencia pertinente, quedando rechazada la hipótesis nula que consistía en que El Diseño en Red no incide en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017.

VII. RECOMENDACIONES

1.- En la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017, se recomienda aplicar en el diseño organizacional de la empresa: el diseño funcional ofrece ventajas y desventajas. Del lado positivo este diseño permite identificar con claridad las responsabilidades y asignarlas en consecuencia y los empleados lo entienden con facilidad . Las personas que desempeñan tareas similares y que afrontan problemas similares trabajan juntas en el caso del diseño funcional, lo cual incrementa la posibilidad de comunicación, apoyo reciproco y centralizacion de la toma de decisiones. Los diseños funcionales mantienen bajos los costos administrativos, porque todos los del departamento comparten la capacitación, las experiencias y los recursos que se necesitan para desempeñar esa funcion. Esto permite que la alta gerencia identifique con facilidad a los empleados y que promueva a aquellos que cuentan con la especialización técnica necesaria para manejar su funcion particular.

2.- En la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ-2017 se buscar mejorar la satisfacción laboral a través de la motivación del personal, organizando reuniones por cada departamento para escuchar sus opiniones quejas o reclamos y a la vez plantear los objetivos y las estrategias de la empresa para la mejora continua, la organización se compromete a solucionar todo tipo de conflicto o situación que genere insatisfacción, brindara los insumos necesarios para el desarrollo óptimo de las tareas y responsabilidades.

3.- En la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ , se recomienda mejorar la buena aceptación del diseño organizacional por ser muy importante para la empresa e influyente con el desempeño laboral, reestructurando el organigrama donde están establecidas las áreas funcionales de la empresa, líneas de mando y limitaciones y dependencias de cada cargo, se identifica y se propone la implementación de un sistema por procesos, identificando procesos estratégicos como Gerencia y Gestión de la Calidad, los cuales son las bases y dictan los lineamientos a todos los demás procesos de la empresa siendo estos procesos claves conformados por: Comercial, Fabricación, Control

de Calidad, Facturación, Despacho y Entrega, los cuales son apoyados por procesos de apoyo conformados por: Mantenimiento, Gestión Humana, Compras, Almacén y Gestión Financiera; se realizó la descripción y perfiles de los cargos identificados, permitiendo así que el personal tenga claridad de sus funciones y responsabilidades y se optimice el trabajo teniendo claro los objetivos trazados que busca la empresa al cumplir las demandas de las entidades supervisoras y lograr así una mejor productividad y un mejor desempeño laboral.

4.- En la empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ, se recomienda evaluar los recursos y procesos. Recopilando toda la información disponible sobre el funcionamiento de la empresa. Para ello, se realizó un exhaustivo análisis a partir de indicadores de gestión, de calidad y de procesos; donde cada departamento tendrá su presupuesto de ejecución, para la asignación y cumplimiento de sus tareas.

5.- La clave para la mejora continua de la organización es localizar las áreas de mejora críticas. La empresa está centrando sus esfuerzos en mejorar la calidad de su producto estrella, cuando el problema de la bajada de ventas proviene por un mal servicio postventa, no del bien en sí mismo. La empresa debe iniciar una Gestión Comercial efectiva, concretando las medidas que se van a poner en marcha para ello y revisar los resultados; el trabajo no termina con la ejecución de las estrategias, sino que saber cómo optimizar los recursos de una empresa es un proceso constante y cíclico, por lo que es indispensable evaluar el impacto de las medidas, para poder detectar los fallos y aciertos de las mismas y aplicar esa experiencia en la mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Borbor, H. (2013). *Diseño organizacional para la empresa 'QRAR' S. A. Médicos especialistas del Cantón La Libertad - Santa Elena*, Mención para optar el título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte*. Universidad Tecnológica de Honduras; Dirección Post-Grado. Honduras.
- Caballero, A. (2005). *Guías Metodológicas para los planes y tesis de Maestría y Doctorado*. Editorial UGRAPH Primera edición.
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Ed. Plant Physiol. Washington D.C.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Ed. Cengage Learning. México D.F.
- Hinojosa, C. (2014). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. Universidad de Playa Ancha. Programa de doctorado en gestión y políticas educativas. Puerto Rico.
- Huamán, G. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Adscrito al Centro de Salud Ascensión*; Universidad Nacional de Huancavelica; Facultad de Enfermería, Escuela Académico Profesional de Enfermería - Huancavelica -Perú.
- Hernández, R. (2014) *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill Interamericana, sexta edición. México.
- Llaguento. L. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*. Universidad Privada del Norte. Facultad de Negocios. Carrera de Administración. Lima Perú.

- Polanco, C. (2014). *El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán; Vice Rectoría de Investigación y Postgrado - Dirección de Postgrado; Maestría en Gestión de la Educación
- Quispe, E. (2015). *Diseño Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas*, Mención para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas; Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas – Perú.
- Robbins y Coulter, (2014). *Technical for Administrative*. Ed. Pearson.
- Veruzka M. y Reed G. (2012). *Diseño de la Estructura Organizacional de la Empresa Ventura Foods S.A. -Cartagena*. Mención para optar el Título Profesional en Administración de Empresas.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Universidad Privada TELESUP
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: EL DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
POLINPLAST S.A.C. LIMA - PERÚ – 2017.

AUTOR: NONY YRIS DIESTRA AMOROS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																				
<p>Problema general: ¿Cuál es la incidencia del Diseño organizacional en la Satisfacción laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA-PERÚ – 2017?</p> <p>Problemas específicos: A. ¿Cuál es la incidencia del Diseño Funcional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA- PERÚ 2017? B. ¿Cuál es la incidencia del Diseño Geográfico en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ 2017? C. ¿Cuál es la incidencia del Diseño por Producto en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. – LIMA-PERÚ 2017? D. ¿Cuál es la incidencia del Diseño Multidivisional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C.-LIMA - PERÚ 2017? E. ¿Cuál es la incidencia del Diseño en Red en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. –LIMA- PERÚ – 2017?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la incidencia del Diseño Organizacional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017.</p> <p>Objetivos específicos: A. Establecer la incidencia del Diseño Funcional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017. B. Establecer la incidencia del Diseño Geográfico en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017. C. Establecer la incidencia del Diseño por Producto en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017. D. Establecer la incidencia del Diseño Multidivisional en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017. E. Establecer la incidencia del Diseño en Red en la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017.</p>	<p>Hipótesis principal: Existe una incidencia significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral en Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017.</p> <p>Hipótesis Secundarias: H1. Existe una incidencia significativa entre el Diseño Funcional y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017. H2. Existe una incidencia significativa entre el Diseño Geográfico y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017. H3. Existe una incidencia significativa entre el Diseño por Producto y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017. H4. Existe incidencia significativa entre el Diseño Multidivisional y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C – LIMA- PERÚ -2017. H5. Existe incidencia significativa entre el Diseño de Red y la Satisfacción Laboral en la Empresa POLINPLAST S.A.C. - LIMA- PERÚ – 2017.</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (X): DISEÑO ORGANIZACIONAL</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">I. DISEÑO FUNCIONAL</td> <td>DEPARTAMENTALIZACIÓN</td> <td>1,2,3</td> </tr> <tr> <td>TOMA DE DECISIONES</td> <td>4,5,6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">II. DISEÑO GEOGRÁFICO</td> <td>DESCENTRALIZACIÓN</td> <td>7,8,9</td> </tr> <tr> <td>OPERACIONES</td> <td>10,11,12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">III. DISEÑO POR PRODUCTO</td> <td>DIVERSIDAD DE PRODUCTOS</td> <td>13,14,15</td> </tr> <tr> <td>COMERCIALIZACIÓN</td> <td>16,17,18</td> </tr> <tr> <td>IV. DISEÑO MULTIDIVISIONAL</td> <td>ORGANIZACIÓN DE TAREAS</td> <td>19,20,21</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">V. DISEÑO DE RED</td> <td>TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN</td> <td>22,23,24</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA DISTINTIVA</td> <td>25,26</td> </tr> </tbody> </table> <p>V. DEPENDIENTE: (Y) SATISFACCION LABORAL</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">I.PRODUCTIVIDAD</td> <td>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</td> <td>27,28,29</td> </tr> <tr> <td>EFICIENCIA LABORAL</td> <td>30,31,32</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">II. AUSENTISMO</td> <td>SOBRECARGA LABORAL</td> <td>33,34,35</td> </tr> <tr> <td>PARTICIPACIÓN LABORAL</td> <td>36,37,38</td> </tr> <tr> <td>III. ROTACIÓN DEL PERSONAL</td> <td>CAPACITACIÓN LABORAL</td> <td>39,40,41</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">IV. MOTIVACIÓN</td> <td>ESTABLECIMIENTO DE METAS</td> <td>42,43,44</td> </tr> <tr> <td>ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO</td> <td>45,46,47</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">V. SATISFACCIÓN AL CLIENTE</td> <td>FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE</td> <td>48,49,50</td> </tr> <tr> <td>ATENCIÓN DEL CLIENTE</td> <td>51,52</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	I. DISEÑO FUNCIONAL	DEPARTAMENTALIZACIÓN	1,2,3	TOMA DE DECISIONES	4,5,6	II. DISEÑO GEOGRÁFICO	DESCENTRALIZACIÓN	7,8,9	OPERACIONES	10,11,12	III. DISEÑO POR PRODUCTO	DIVERSIDAD DE PRODUCTOS	13,14,15	COMERCIALIZACIÓN	16,17,18	IV. DISEÑO MULTIDIVISIONAL	ORGANIZACIÓN DE TAREAS	19,20,21	V. DISEÑO DE RED	TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	22,23,24	COMPETENCIA DISTINTIVA	25,26	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	I.PRODUCTIVIDAD	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	27,28,29	EFICIENCIA LABORAL	30,31,32	II. AUSENTISMO	SOBRECARGA LABORAL	33,34,35	PARTICIPACIÓN LABORAL	36,37,38	III. ROTACIÓN DEL PERSONAL	CAPACITACIÓN LABORAL	39,40,41	IV. MOTIVACIÓN	ESTABLECIMIENTO DE METAS	42,43,44	ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO	45,46,47	V. SATISFACCIÓN AL CLIENTE	FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE	48,49,50	ATENCIÓN DEL CLIENTE	51,52
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																																																					
I. DISEÑO FUNCIONAL	DEPARTAMENTALIZACIÓN	1,2,3																																																					
	TOMA DE DECISIONES	4,5,6																																																					
II. DISEÑO GEOGRÁFICO	DESCENTRALIZACIÓN	7,8,9																																																					
	OPERACIONES	10,11,12																																																					
III. DISEÑO POR PRODUCTO	DIVERSIDAD DE PRODUCTOS	13,14,15																																																					
	COMERCIALIZACIÓN	16,17,18																																																					
IV. DISEÑO MULTIDIVISIONAL	ORGANIZACIÓN DE TAREAS	19,20,21																																																					
V. DISEÑO DE RED	TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	22,23,24																																																					
	COMPETENCIA DISTINTIVA	25,26																																																					
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																																																					
I.PRODUCTIVIDAD	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	27,28,29																																																					
	EFICIENCIA LABORAL	30,31,32																																																					
II. AUSENTISMO	SOBRECARGA LABORAL	33,34,35																																																					
	PARTICIPACIÓN LABORAL	36,37,38																																																					
III. ROTACIÓN DEL PERSONAL	CAPACITACIÓN LABORAL	39,40,41																																																					
IV. MOTIVACIÓN	ESTABLECIMIENTO DE METAS	42,43,44																																																					
	ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO	45,46,47																																																					
V. SATISFACCIÓN AL CLIENTE	FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE	48,49,50																																																					
	ATENCIÓN DEL CLIENTE	51,52																																																					

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA	PROPUESTA DE BASES TEÓRICAS
<p>El tipo de Investigación es Explicativa, ya que la presente investigación busca conocer la relación de las variables de estudio; El Diseño Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral en la empresa POLINPLAST S.A.C. – LIMA –PERÚ - 2017.</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (pág.95).</p> <p>El diseño de la investigación es No Experimental- transaccional o transversal - correlacional; porque se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, en el trabajo de investigación se observó el efecto de la variable independiente: Diseño Organizacional sobre la variable dependiente: Satisfacción Laboral, en un contexto determinado: Empresa POLINPLAST_ LIMA-PERU-2017. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009b). (pág.152).</p>	<p>La población en la presente investigación comprendió a todos aquellos trabajadores con más de dos años laborando en las Áreas Administrativas de la Empresa POLINPLAST S.A.C. ubicado en Lima – Perú. Son 60 trabajadores dependientes con diferentes regímenes laborales. P: 60 trabajadores dependientes</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) "Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (pág.174).</p> <p>La muestra es censal, porque se va a trabajar con toda la población por ser relativamente pequeña. Debido a no necesitar de muestreo la presente investigación para seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existió error de muestra, calculada por cuotas, la muestra se obtuvo de la información proporcionada por la propia organización; siendo este un muestreo no probabilístico o dirigido, por consiguiente, los resultados son generalizables a la muestra en sí y no a la población.</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) "la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población" (pág.173). En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal.</p>	<p>La técnica cuantitativa que se eligió para la recolección de datos es la encuesta y será aplicada a la población. Las variables a medir son El Diseño Organizacional y La Satisfacción Laboral. Las definiciones operacionales: escalas de un cuestionario que mide las variables de interés denominado Encuesta del DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POLINPLAST S.A.C. - LIMA - PERÚ-2017. La muestra es de 60 trabajadores Recursos Disponibles: económicos, suficientes. Tiempo 03 días.</p> <p>Hernández (2014) La encuesta es una técnica para la investigación cuantitativa. La encuesta es una técnica de recolección de datos e información, que se realiza a través de un conjunto de preguntas escritas que forman parte entre sí de un sistema. Las preguntas responden a aquellas variables con las que habíamos operacionalizado las variables. (p. 217).</p> <p>El instrumento utilizado para recolección datos y medición de las variables fue el cuestionario. El cuestionario midió a dos variables: Diseño Organizacional y Satisfacción Laboral. El cuestionario consta de 52 preguntas; para cada variable 26 preguntas. Las preguntas formuladas son del tipo cerradas porque contienen opciones de respuestas que han sido previamente delimitadas; siendo más fáciles de codificar y analizar. Es un cuestionario autoadministrativo, se proporciona directamente a los participantes; quienes lo contestan. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) "El cuestionario es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis". (p. 217).</p>	<p>El análisis de datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento elegido para la recolección de datos como es el cuestionario elaborado para la variable independiente y la variable dependiente. Las cuáles fueron procesadas de la siguiente manera: Se elaboró una matriz de datos para ambas variables, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación. Para analizar cada una de las variables se utilizó Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS. El cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, conjunto de procedimientos estratégicos para medir la variable Diseño Organizacional, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Diseño Funcional, Diseño Geográfico, Diseño por Producto, Diseño Multidivisional y Diseño e Red. Para medir la variable Satisfacción Laboral, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Productividad, Ausentismo, Rotación del personal, Motivación y Satisfacción del Cliente. Se incorporará en todos los software, particularmente en el programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS), la cual se utilizará en este trabajo de investigación. El análisis de datos cuantitativos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística; que permitió describir y poner de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente. Para ello se hizo uso de las tablas de frecuencias, esquemas usando las frecuencias absolutas, absolutas acumuladas, frecuencias relativas, relativas acumuladas.</p>	<p>SUB CAP I: I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planteamiento del problema 2. Formulación del problema 3. Justificación del Estudio 4. Objetivos de la investigación <p>SUB CAP. II: MARCO TEÓRICO</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Antecedentes de la Investigación 6. Bases teóricas de la Variable Independiente 7. Bases teóricas de la Variable Dependiente 8. Definiciones de Términos Básicos <p>SUB CAP. III: MÉTODOS Y MATERIALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Hipótesis de investigación 10. Variables de Estudio 11. Diseño de la Investigación. 12. Población, Muestra 13. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. 14. Métodos de Análisis de Datos 15. Aspectos Éticos <p>SUB CAP. IV: RESULTADOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 16. Solución Temática 17. Solución Estadística <p>SUB CAP. V: DISCUSIÓN</p> <p>SUB CAP. VI: CONCLUSIONES</p> <p>SUB CAP. VII: RECOMENDACIONES</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS / E. LIKERT	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO O CATEGORÍAS
Independiente: DISEÑO ORGANIZACIONAL	I.1. Diseño Funcional	I.1.1. Departamentalización	1,2,3	Escala Likert: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces Si, a veces No: 3 Casi Nunca: 2 Nunca: 1	BUENO: (96 – 130) REGULAR: (61 - 95) MALO: (26 -60)
		I.1.2. Toma de Decisiones	4,5,6		
	I.2. Diseño Geográfico	I.2.1. Descentralización	7,8,9		
		I.2.2. Operaciones	10,11,12		
	I.3. Diseño Por Producto	I.3.1. Diversidad de Productos	13,14,15		
		I.3.2. Comercialización	16,17,18		
	I.4. Diseño Multidivisional	I.4.1. Organización de Tareas	19,20,21,		
	I.5 Diseño en Red	I.5.1. Tecnología de Información	22,23,24		
		I.5.2. Competencia Distintiva	25,26		
	Dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL	D.1. Productividad	D.1.1. Compromiso Organizacional		
D.1.2. Eficiencia Laboral			30,31,32		
D.2. Ausentismo		D.2.1. Sobrecarga Laboral	33,34,35		
		D.2.2. Participación Laboral	36,37,38		
D.3. Rotación del Personal		D.3.1. Capacitación Laboral	39,40,41		
D.4. Motivación		D.4.1. Establecimiento de Metas	42,43,44		
		D.4.2. Enriquecimiento del Puesto	45,46,47		
D.5. Satisfacción al Cliente		D.5.1. Fidelización del Cliente	48,49,50		
		D.5.2. Atención del Cliente	51,52		

Anexo 3: Instrumentos



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

BUENOS DIAS ESTIMADO COLABORADOR:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca del DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POLINPLAST S.A.C. - LIMA - PERÚ-2017.

Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no te tomarán mucho tiempo. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

RECOMENDACIONES:

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Lea las preguntas detenidamente. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo. No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Marque con claridad la opción elegida con una equis (X) en un casillero por cada pregunta. Recuerde: NO se deben marcar dos opciones. Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A Veces sí a Veces no

2 = Casi Nunca

1 = Nunca.

I. DISEÑO ORGANIZACIONAL

I.1. DISEÑO FUNCIONAL

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.1.1. DEPARTAMENTALIZACIÓN

1	En la organización prevalece la jerarquía vertical					
2	La jerarquía vertical sobrecarga las actividades de la estructura organizacional					
3	Se logra obtener los objetivos funcionales de la Organización					

I.1.2. TOMA DE DECISIONES

4	En la organización la Toma de decisiones se centran en altos mandos					
5	En la organización la toma de decisiones se centra en la coordinación de departamentos					
6	La organización realiza variedad de actividades funcionales					

I.2. DISEÑO GEOGRÁFICO

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.2.1. DESCENTRALIZACIÓN

7	La organización puede adaptarse a las necesidades específicas de su región					
8	La organización suministra un mayor control a las jerarquías regionales					
9	La organización puede concentrar todas las funciones en una región					

I.2.2. OPERACIONES

10	La organización descentraliza la toma de decisiones para una mejor operación					
11	En la organización resulta efectivo el agrupamiento de empleados con los mismos objetivos					
12	En la organización existe la comunicación fluida entre los jefes de departamentos					

I.3. DISEÑO POR PRODUCTO

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.3.1. DIVERSIDAD DE PRODUCTOS

13	La organización agrupa cada unidad estratégica de producción					
14	La organización se enfoca en su línea de productos o servicios					
15	La empresa podría implementar el servicio de post venta					

I.3.2. COMERCIALIZACIÓN

16	La empresa cumple con los plazos de entrega de los productos					
17	La empresa podría ofrecer promociones exclusivas a sus clientes frecuentes					
18	La empresa podría implementar el servicio a domicilio					

I.4. DISEÑO MULTIDIVISIONAL

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.4.1. ORGANIZACIÓN DE TAREAS

19	La organización fusiona estructuras verticales y horizontales					
20	La organización realiza una priorización correcta de las tareas					
21	La organización dispone de los recursos suficientes para efectuar las tareas					

I.5. DISEÑO RED

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.5.1. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

22	La organización realiza la actualización de la Organización Virtual					
23	La organización promueve la utilización del comercio electrónico					
24	La organización tiene flexibilidad en los proyectos de negocios					

I.5.2. COMPETENCIA DISTINTIVA

25	La organización realiza un estudio de su posicionamiento actual con respecto a la competencia					
26	La organización realiza en forma continua un plan de Marketing					

II. SATISFACCIÓN LABORAL

II.1. PRODUCTIVIDAD

N°		5	4	3	2	1
-----------	--	----------	----------	----------	----------	----------

II.1.1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

27	El personal está identificado con la empresa					
28	La empresa realiza un seguimiento del desempeño laboral					
29	El personal se desempeña con ética y moral en las labores que realizan					

II.1.2. EFICIENCIA LABORAL

30	Los recursos asignados son utilizados de manera óptima					
31	El personal demuestra dedicación al trabajo realizado					
32	El personal desarrolla sus competencias en sus funciones laborales					

II.2. AUSENTISMO

N°		5	4	3	2	1
-----------	--	----------	----------	----------	----------	----------

II.2.1. SOBRECARGA LABORAL

33	El personal tiene exceso de especialización de tareas					
34	El personal cuenta con un buen clima organizacional					
35	El personal tiene la misma carga laboral en la empresa					

II.2.2. PARTICIPACIÓN LABORAL

36	El personal considera el trabajo en equipo para lograr los objetivos					
37	El personal Ante un conflicto laboral lo soluciona de manera eficaz					
38	El personal demuestra sus habilidades en su puesto de trabajo					

II.3. ROTACIÓN DEL PERSONAL

N°		5	4	3	2	1
-----------	--	----------	----------	----------	----------	----------

II.3.1. CAPACITACIÓN LABORAL

39	La empresa realiza programas especiales para el desarrollo profesional de sus colaboradores					
40	La empresa promueve la diversidad de puestos de trabajo					
41	La empresa capacita al personal cuando asume un nuevo cargo					

II.4. MOTIVACIÓN

N°		5	4	3	2	1
-----------	--	----------	----------	----------	----------	----------

II.4.1. ESTABLECIMIENTO DE METAS

42	El personal cumple sin dificultad las metas trazadas por la empresa					
43	El personal se adapta al trabajo bajo presión cuando se requiere					
44	La empresa brinda una adecuada valoración al personal por sus logros obtenidos					

II.4.2. ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO

45	El personal demuestra un dominio técnico de sus funciones					
46	Existe una adecuada retroalimentación en las labores realizadas					
47	Se realiza una evaluación en cuanto a la calidad en el puesto					

II.5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N°		5	4	3	2	1
-----------	--	----------	----------	----------	----------	----------

II.5.1. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

48	La empresa mantiene comunicación con los clientes					
49	La empresa ofrece incentivos o promociones de ventas a los clientes					
50	La empresa realiza campañas de captación de nuevos clientes					

II.5.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

51	El personal logra resolver problemas, quejas y reclamo de manera efectiva					
52	El personal ofrece una atención personalizada a los clientes					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 4: Validación de Instrumentos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: DISEÑO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DISEÑO FUNCIONAL							
1	¿En la organización prevalece la jerarquía vertical?	✓		✓		✓		
2	¿La jerarquía vertical sobrecarga las actividades de la estructura organizacional?	✓		✓		✓		
3	¿Se logra obtener los objetivos funcionales de la Organización?	✓		✓		✓		
4	¿En la organización la Toma de decisiones se centran en altos mandos	✓		✓		✓		
5	¿En la organización la toma de decisiones se centra en la coordinación de departamentos?	✓		✓		✓		
6	¿La organización realiza variedad de actividades funcionales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: DISEÑO GEOGRAFICO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La organización puede adaptarse a las necesidades específicas de su región?	✓		✓		✓		
8	¿La organización suministra un mayor control a las jerarquías regionales?	✓		✓		✓		
9	¿La organización puede concentrar todas las funciones en una región?	✓		✓		✓		
10	¿La organización descentraliza la toma de decisiones para una mejor operación?	✓		✓		✓		
11	¿En la organización resulta efectivo el agrupamiento de empleados con los mismos objetivos?	✓		✓		✓		
12	¿En la organización existe la comunicación fluida entre los jefes de departamentos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DISEÑO POR PRODUCTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La organización agrupa cada unidad estratégica de producción?	✓		✓		✓		
14	¿La organización se enfoca en su línea de productos o servicios?	✓		✓		✓		
15	¿La empresa podría implementar el servicio de post venta?	✓		✓		✓		
16	¿La empresa cumple con los plazos de entrega de los productos?	✓		✓		✓		
17	¿La empresa podría ofrecer promociones exclusivas a sus clientes frecuentes?	✓		✓		✓		
18	¿La empresa podría implementar el servicio a domicilio?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: DISEÑO MULTIDIVISIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿La organización fusiona estructuras verticales y horizontales?	✓		✓		✓		
20	¿La organización realiza una priorización correcta de las tareas?	✓		✓		✓		

21	¿La organización dispone de los recursos suficientes para efectuar las tareas DIMENSIÓN 5: DISEÑO EN RED	✓		✓		✓	
		Si	No	Si	No	Si	No
22	¿La organización realiza la actualización de la Organización Virtual?	✓		✓		✓	
23	¿La organización promueve la utilización del comercio electrónico?	✓		✓		✓	
24	¿La organización tiene flexibilidad en los proyectos de negocios?	✓		✓		✓	
25	¿La organización realiza un estudio de su posicionamiento actual con respecto a la competencia?	✓		✓		✓	
26	¿La organización realiza en forma continua un plan de Marketing?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador:

DOCENTE METODÓLOGO



Lima, 23 de septiembre del 2017

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD							
27	¿El personal está identificado con la empresa?	✓		✓		✓		
28	¿La empresa realiza un seguimiento del desempeño laboral?	✓		✓		✓		
29	¿El personal se desempeña con ética y moral en las labores que realizan?	✓		✓		✓		
30	¿Los recursos asignados son utilizados de manera óptima?	✓		✓		✓		
31	¿El personal demuestra dedicación al trabajo realizado?	✓		✓		✓		
32	¿El personal desarrolla sus competencias en sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: AUSENTISMO	Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿El personal tiene exceso de especialización de tareas?	✓		✓		✓		
34	¿El personal cuenta con un buen clima organizacional?	✓		✓		✓		
35	¿El personal tiene la misma carga laboral en la empresa?	✓		✓		✓		
36	¿El personal considera el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	✓		✓		✓		
37	¿El personal ante un conflicto laboral lo soluciona de manera eficaz?	✓		✓		✓		
38	¿El personal demuestra sus habilidades en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ROTACION DE PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
39	¿La empresa realiza programas especiales para el desarrollo profesional de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
40	¿La empresa promueve la diversidad en los puestos de trabajo?	✓		✓		✓		
41	¿La empresa capacita al personal cuando se asume un nuevo cargo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: MOTIVACION	Si	No	Si	No	Si	No	
42	¿El personal cumple sin dificultad las metas trazadas por la empresa?	✓		✓		✓		
43	¿El personal se adapta al trabajo bajo presión cuando se requiere?	✓		✓		✓		
44	¿La empresa brinda una adecuada valoración al personal por sus logros obtenidos?	✓		✓		✓		
45	¿El personal demuestra un dominio técnico de sus funciones?	✓		✓		✓		
46	¿El personal tiene una adecuada retroalimentación en las labores realizadas?	✓		✓		✓		
47	¿La empresa realiza una evaluación en cuanto a la calidad en el puesto?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCION DEL CLIENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
48	¿La empresa mantiene comunicación con los clientes?	✓		✓		✓		
49	¿La empresa ofrece incentivos o promociones de ventas a los clientes?	✓		✓		✓		
50	¿La empresa realiza campañas de captación de nuevos clientes?	✓		✓		✓		

51	¿El personal logra resolver problemas, quejas y reclamos de manera efectiva?	✓	✓	✓	✓	✓
52	¿El personal ofrece una atención personalizada a los clientes?	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador:

DOCENTE METODÓLOGO

- ¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- ² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- ³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lima, 23 de septiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: DISEÑO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DISEÑO FUNCIONAL							
1	¿En la organización prevalece la jerarquía vertical?	✓		✓		✓		
2	¿La jerarquía vertical sobrecarga las actividades de la estructura organizacional?	✓		✓		✓		
3	¿Se logra obtener los objetivos funcionales de la Organización?	✓		✓		✓		
4	¿En la organización la Toma de decisiones se centran en altos mandos	✓		✓		✓		
5	¿En la organización la toma de decisiones se centra en la coordinación de departamentos?	✓		✓		✓		
6	¿La organización realiza variedad de actividades funcionales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: DISEÑO GEOGRAFICO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La organización puede adaptarse a las necesidades específicas de su región?	✓		✓		✓		
8	¿La organización suministra un mayor control a las jerarquías regionales?	✓		✓		✓		
9	¿La organización puede concentrar todas las funciones en una región?	✓		✓		✓		
10	¿La organización descentraliza la toma de decisiones para una mejor operación?	✓		✓		✓		
11	¿En la organización resulta efectivo el agrupamiento de empleados con los mismos objetivos?	✓		✓		✓		
12	¿En la organización existe la comunicación fluida entre los jefes de departamentos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DISEÑO POR PRODUCTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La organización agrupa cada unidad estratégica de producción?	✓		✓		✓		
14	¿La organización se enfoca en su línea de productos o servicios?	✓		✓		✓		
15	¿La empresa podría Implementar el servicio de post venta?	✓		✓		✓		
16	¿La empresa cumple con los plazos de entrega de los productos?	✓		✓		✓		
17	¿La empresa podría ofrecer promociones exclusivas a sus clientes frecuentes?	✓		✓		✓		
18	¿La empresa podría implementar el servicio a domicilio?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: DISEÑO MULTIDIVISIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿La organización fusiona estructuras verticales y horizontales?	✓		✓		✓		
20	¿La organización realiza una priorización correcta de las tareas?	✓		✓		✓		
21	¿La organización dispone de los recursos suficientes para efectuar las tareas	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5: DISEÑO EN L.I.D		Sí	No	Sí	No	Sí	No
22	¿La organización realiza la actualización de la Organización Virtual?	✓		✓		✓	
23	¿La organización promueve la utilización del comercio electrónico?	✓		✓		✓	
24	¿La organización tiene flexibilidad en los proyectos de negocios?	✓		✓		✓	
25	¿La organización realiza un estudio de su posicionamiento actual con respecto a la competencia?	✓		✓		✓	
26	¿La organización realiza en forma continua un plan de Marketing?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *SI EXISTE SUFICIENCIA*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dra. Graciela Bernardo Santiago

DNI:

10041765

Especialidad del evaluador:

Docente Educativa



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de septiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD							
27	¿El personal está identificado con la empresa?	✓		✓		✓		
28	¿La empresa realiza un seguimiento del desempeño laboral?	✓		✓		✓		
29	¿El personal se desempeña con ética y moral en las labores que realizan?	✓		✓		✓		
30	¿Los recursos asignados son utilizados de manera óptima?	✓		✓		✓		
31	¿El personal demuestra dedicación al trabajo realizado?	✓		✓		✓		
32	¿El personal desarrolla sus competencias en sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: AUSENTISMO	Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿El personal tiene exceso de especialización de tareas?	✓		✓		✓		
34	¿El personal cuenta con un buen clima organizacional?	✓		✓		✓		
35	¿El personal tiene la misma carga laboral en la empresa?	✓		✓		✓		
36	¿El personal considera el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	✓		✓		✓		
37	¿El personal ante un conflicto laboral lo soluciona de manera eficaz?	✓		✓		✓		
38	¿El personal demuestra sus habilidades en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ROTACION DE PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
39	¿La empresa realiza programas especiales para el desarrollo profesional de sus colaboradores?	✓		✓		✓		
40	¿La empresa promueve la diversidad en los puestos de trabajo?	✓		✓		✓		
41	¿La empresa capacita al personal cuando se asume un nuevo cargo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: MOTIVACION	Si	No	Si	No	Si	No	
42	¿El personal cumple sin dificultad las metas trazadas por la empresa?	✓		✓		✓		
43	¿El personal se adapta al trabajo bajo presión cuando se requiere?	✓		✓		✓		
44	¿La empresa brinda una adecuada valoración al personal por sus logros obtenidos?	✓		✓		✓		
45	¿El personal demuestra un dominio técnico de sus funciones?	✓		✓		✓		
46	¿El personal tiene una adecuada retroalimentación en las labores realizadas?	✓		✓		✓		
47	¿La empresa realiza una evaluación en cuanto a la calidad en el puesto?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCION DEL CLIENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
48	¿La empresa mantiene comunicación con los clientes?	✓		✓		✓		
49	¿La empresa ofrece incentivos o promociones de ventas a los clientes?	✓		✓		✓		
50	¿La empresa realiza campañas de captación de nuevos clientes?	✓		✓		✓		

51	¿El personal logra resolver problemas, quejas y reclamos de manera efectiva?							
52	¿El personal ofrece una atención personalizada a los clientes?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *SI EXISTE SUFICIENCIA*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dña. Caisi Bernardo Santiago

DNI: *100 41 765*

Especialidad del evaluador:

Docente Escalarica



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 23 de septiembre del 2017

Anexo 5: Matriz de Datos

MATRIZ DE DATOS																																																								
VARIABLE INDEPENDIENTE DISEÑO ORGANIZACIONAL																		VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL																																			SUMATORIA			
DISEÑO FUNCIONAL						DISEÑO GEOGRAFICO						DISEÑO POR PRODUCTO						DISEÑO MULTIDIVISIONAL						DISEÑO EN RED						PRODUCTIVIDAD					AUSENTISMO					ROTACION DEL PERSONAL					MOTIVACION					SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					Variable Independiente	Variable Dependiente
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52				
1	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	104	88
2	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	4	5	4	2	4	3	2	4	3	4	109	89		
3	3	4	3	2	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	5	1	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	94	96			
4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	3	5	3	2	4	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	3	5	2	4	5	4	2	3	1	3	3	4	2	5	109	81			
5	4	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	2	4	2	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	3	2	2	4	5	111	93						
6	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	5	2	4	4	1	4	1	4	4	2	4	2	4	2	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	96	90			
7	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	1	4	1	2	4	4	1	4	1	3	3	5	1	5	3	2	5	3	4	4	1	5	118	84		
8	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	5	5	4	4	1	4	1	4	2	1	1	4	1	4	2	3	5	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	106	78				
9	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	1	4	3	4	1	4	1	4	2	5	1	3	5	2	5	2	4	4	3	2	3	5	110	87		
10	4	3	2	1	2	3	2	4	5	3	1	4	2	5	1	4	4	4	6	2	4	1	5	3	3	1	2	4	4	1	4	4	3	1	2	4	1	4	4	1	4	4	2	3	2	1	1	1	2	4	3	3	1	82	65	
11	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	2	5	4	3	2	2	3	1	4	3	2	1	4	1	4	1	4	4	5	4	5	1	1	3	2	2	3	4	3	5	109	78		
12	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	1	4	2	4	1	4	1	4	1	4	2	3	1	4	1	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	5	106	79	
13	5	3	4	3	2	4	3	2	5	3	1	4	2	5	1	4	4	4	6	2	4	1	5	3	3	1	2	4	4	1	4	4	3	1	2	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	3	4	3	2	4	5	98	80			
14	3	5	4	4	2	2	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	2	4	5	4	5	5	3	5	4	4	1	4	4	2	1	4	1	4	3	4	5	2	3	3	2	3	5	3	4	4	2	4	95	85			
15	3	3	4	3	5	2	3	5	5	4	5	4	2	2	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	2	5	4	1	1	4	2	4	1	1	4	2	5	3	3	2	1	4	5	3	3	2	4	1	3	99	74				
16	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	1	3	1	4	3	2	1	4	1	4	2	3	4	5	3	2	2	5	3	2	3	1	4	5	102	73			
17	3	4	2	3	5	3	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	1	4	5	1	4	3	2	1	4	1	4	3	5	3	3	2	5	4	3	5	2	1	4	5	105	85		
18	3	3	5	4	2	3	3	4	5	5	2	3	3	3	3	4	4	5	2	4	5	3	4	1	4	2	4	4	1	4	2	1	4	4	4	1	4	1	4	3	5	2	3	5	2	5	4	3	1	4	3	94	84			
19	4	5	4	4	2	5	2	5	2	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	5	1	4	4	1	4	1	5	1	4	1	4	1	4	1	4	3	4	1	5	4	2	4	2	4	1	4	5	100	79
20	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	1	4	1	4	1	3	1	4	1	4	4	4	2	5	4	2	5	3	2	3	4	1	4	5	112	80		
21	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	3	2	4	3	2	4	1	4	2	3	1	4	1	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	4	3	109	77			
22	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	2	4	4	3	5	3	4	4	2	4	4	1	4	3	2	1	4	1	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	1	4	4	93	76	
23	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	3	2	1	4	4	1	4	4	1	4	2	3	3	5	2	2	5	4	5	3	4	1	4	5	109	84			
24	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	1	5	2	4	4	1	4	2	4	1	4	3	2	2	3	5	2	5	2	5	2	3	2	1	4	5	105	75		
25	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	2	3	1	4	2	4	1	4	1	4	3	1	5	3	3	2	3	3	5	4	3	1	4	5	111	79		
26	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	5	4	2	5	4	3	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	3	1	4	1	4	1	4	4	2	4	2	4	5	3	5	3	2	5	4	2	1	4	3	102	82			
27	4	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	1	4	3	2	1	4	1	4	2	5	2	3	2	4	5	5	2	4	4	1	4	5	108	83		
28	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	3	5	1	2	4	4	1	4	2	2	1	4	1	4	2	5	2	3	2	5	3	5	3	3	1	4	5	109	76				
29	5	5	3	5	5	2	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	2	1	4	3	3	1	4	1	4	2	2	3	3	5	3	3	5	4	2	1	4	5	112	81				
30	2	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	2	4	3	4	1	5	4	4	2	1	4	4	3	1	4	4	3	1	4	1	4	3	5	5	4	2	2	3	5	4	2	3	1	4	3	99	83
31	3	4	5	3	5	3	5	1	3	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	1	4	1	3	1	4	1	4	1	4	3	5	5	2	3	3	2	3	2	3	1	4	5	99	78		
32	3	4	5	3	5	3	5	1	3	2	5	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	1	4	1	3	1	4	1	4	3	5	5	2	3	3	2	3	4	2	3	1	4	5	101	79		
33	3	4	5	3	5	3	5	1	3	2	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	1	4	1	3	1	4	1	4	3	5	5	2	3	3	2	2	3	2	3	1	4	5	99	77		
34	3	4	5	3	5	3	5	1	3	2	5	4	3	3	5	3	4	4	5	2	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	1	4	1	3	1	4	1	4	3	5	5	2	3	3	2	3	2	3	1	4	5	97	78			
35	3	4	5	3	5	3	5	1	3	2	5	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	1	4	1	3	1	4	1	4																		

Anexo 5: Constancia de Corrección de Estilos

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

Quien suscribe, Mg. **VÍCTOR MANUEL MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL**, identificado con DNI N° 06722070, deja constancia de haber efectuado la revisión y corrección de estilo de la Tesis titulada "**EL DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA POLINPLAST S.A.C. LIMA-PERÚ-2017.**" elaborada por la Bachiller **NONY YRIS DIESTRA AMOROS** para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

Lima, 2 de mayo de 2018.



Mg. Víctor Manuel Miguel de Priego Carbajal
Profesor de Lengua y Literatura
Licenciado en Administración
Maestro en Ingeniería Industrial

.....
MG. VICTOR M. MIGUEL DE PRIEGO C.
ASESOR - TESIS