



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA POM GROUP SAC,
SAN BORJA, 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. ATOCHE RODRIGUEZ, NELSON RAFAEL

LIMA - PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. CALLER LUNA, JUAN BAUTISTA

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA
Vocal

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre,
de mi madre,
de mis hermanos
y de Cristina y Naomi

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Telesup, por la oportunidad de seguir mis estudios superiores.

A los docentes de la universidad por compartir sus conocimientos y sus experiencias profesionales.

A mis colegas de estudio de la universidad por su colaboración y confraternidad.

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, 2019. El tipo de investigación fue el básico, descriptivo correlacional, de diseño no experimental. Los instrumentos de medición utilizados fueron: cuestionario de clima laboral (CL-RG) y el cuestionario de satisfacción laboral (SL-ARG). La muestra estuvo conformada por 62 trabajadores de ambos sexos entre las edades de 19 y 55 años. Para obtener los resultados se utilizó la estadística no paramétrica a través de la prueba de coeficiente de correlación de Spearman. Los datos obtenidos fueron procesados por el estadístico SPSS 21. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el objetivo general muestra que existe una correlación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral de 0,499, también se evidenció que el clima laboral no presentó una correlación significativa con la remuneración y beneficios sociales. Con relación al objetivo específico del clima laboral con las condiciones de trabajo presenta una correlación significativa de 0,353; la correlación entre clima laboral y supervisión es significativa con el valor de 0,472; la correlación entre clima laboral y relaciones humanas es significativa con el valor de 0,432; la correlación entre clima laboral y desarrollo es significativa con el valor de 0,511, la correlación entre clima laboral y comunicación es significativa con 0,340, y la correlación entre clima laboral y puesto de trabajo es significativa con el valor de 0,569.

Palabras claves: clima laboral, satisfacción laboral, necesidades, motivación.

ABSTRACT

The objective of this research is to identify a significant relationship between the climate and job satisfaction in the workers of the company Pom Group SAC, 2019. The type of research is basic, correlational descriptive, non-experimental design. The measuring instruments used were: Questionnaire of labor climate (CL-RG) and the questionnaire of job satisfaction (SL-ARG). The sample consisted of 62 workers of both sexes between the ages of 19 to 55 years. To get the results we used the non-parametric statistics through the test of Spearman's correlation coefficient. The data obtained were processed by the SPSS 21. The results obtained were as follows: The overall objective of the show that there is a significant correlation between labor climate and job satisfaction 0.499, also showed that the labor climate does not present a significant correlation with the remuneration and social benefits. In relation to the specific objective of work environment with working conditions presents a significant correlation was 0.353, the correlation between labor climate and supervision is significant 0.472, the correlation between labor climate and human relations is significant 0.432, the correlation between labor climate and development is significant 0.511, the correlation between labor climate and communication is significant 0.340 and the correlation labor climate and job is significant 0.569.

Keywords: labor climate, job satisfaction, needs, motivation.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación de estudio	19
1.3.1. A nivel teórico	20
1.3.2. A nivel práctico.....	20
1.3.3. A nivel metodológico.....	20
1.4. Objetivos de la investigación	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes internacionales	27
2.2. Bases teóricas de las variables	27
2.2.1. Definición de clima laboral	31
2.2.2. Definición de satisfacción laboral	34
2.3. Definición de términos básicos	39

III. MÉTODOS Y MATERIALES	42
3.1. Hipótesis de la investigación	42
3.1.1. Hipótesis general	42
3.1.2. Hipótesis específicas	42
3.2. Variables de estudio	43
3.2.1. Definición conceptual	43
3.2.2. Definición operacional:.....	44
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	46
3.3.1. Tipo de investigación	46
3.3.2. Nivel de investigación	46
3.4. Diseño de la investigación	46
3.5. Población y muestra de estudio.....	47
3.5.1. Población	47
3.5.2. Muestra	47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	49
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	49
3.7. Métodos de análisis de datos	54
3.8. Aspectos éticos	54
IV. RESULTADOS	56
4.1. Análisis descriptivos:	56
4.2. Confiabilidad obtenidos post-test.....	57
4.3. Análisis de Normalidad de las variables de estudio.....	59
4.4. Correlación entre las variables	60
V. DISCUSIÓN	64
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	64
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Operacionalización de la Variable	78
Anexo 3: Instrumentos	80

Anexo 4: Validación de instrumentos.....	87
Anexo 5: Matriz de datos	103
Anexo 6: Propuesta de valor.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de las variables	44
Tabla 2.	Distribución del personal	48
Tabla 3.	Ficha Técnica del test de Clima Laboral CL-RG	51
Tabla 4.	Puntuación del test.....	51
Tabla 5.	Factores del test y los ítems que lo conforman	52
Tabla 6.	Ficha técnica del Test de satisfacción laboral SL-ARG	53
Tabla 7.	La puntuación de cada ítem se detalla a continuación	54
Tabla 8.	Factores del test y los ítems que lo conforman	54
Tabla 9.	Frecuencias y porcentaje de la muestra de estudio según el sexo	56
Tabla 10.	Frecuencias y porcentaje de la muestra de estudio según la edad.....	56
Tabla 11.	Frecuencias y porcentaje de la muestra de estudio según el tiempo de servicio	57
Tabla 12.	Frecuencias y porcentaje de la muestra de estudio según cuenta	57
Tabla 13.	Confiabilidad del test de Clima Laboral CL-RG mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.....	58
Tabla 14.	Confiabilidad del test de Satisfacción Laboral CL-RG mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.....	58
Tabla 15.	Prueba de normalidad de la variable Clima Laboral y sus dimensiones.	59
Tabla 16.	Prueba de normalidad de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones	59
Tabla 17.	Correlación entre las variables (Prueba de correlación de Spearman)	60
Tabla 18.	Correlación de Clima laboral y la dimensión condiciones de trabajo de Satisfacción laboral	61
Tabla 19.	Correlación de Clima laboral y la dimensión remuneración y beneficios sociales de Satisfacción laboral	61
Tabla 20.	Correlación de Clima laboral y la dimensión supervisión de Satisfacción laboral.....	61
Tabla 21.	Correlación de Clima laboral y la dimensión Relaciones humanas de Supervisión.....	62

Tabla 22. Correlación de Clima laboral y la dimensión Desarrollo de la Satisfacción laboral	62
Tabla 23. Correlación entre Clima laboral y la dimensión Comunicación de satisfacción laboral.....	62
Tabla 24. Correlación entre clima laboral y la dimensión Puesto de trabajo de supervisión	63

INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral actual, las nuevas tendencias en el ámbito tecnológico, demográfico y estilos de dirección, así como las convivencias intergeneracionales hoy en día, marcan una nueva perspectiva para analizar cómo se estructura el clima laboral y de cómo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores.

El tema de la presente investigación es el clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, 2019. Para esto, se ha planteado la hipótesis general: encontrar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa en mención. La empresa objeto de estudio es una empresa de servicios outsourcing, una agencia de servicios BTL / TRADE.

Los índices internos de rotación de personal por encima de la media nacional, nos brindaron la oportunidad de analizar la percepción del clima laboral y la satisfacción del personal, otra de las razones es que la empresa adquirió una nueva cuenta (representada) que provenía de otro outsourcing que evidenciaba ciertas características de trabajo diferenciado al planteado por la organización y finalmente, el interés académico-profesional en el tema para la especialización en temas de la psicología organizacional.

La presente investigación es de corte transversal, de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental del tipo correlacional-causal. Los instrumentos para la recolección de datos fueron los test de clima laboral (CL-RG) y satisfacción laboral (SL-ARG) del autor Ruíz *et al* 2017. Nuestro objetivo general fue identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, 2019.

Presentamos el marco teórico en el que se han detallado los antecedentes en al ámbito nacional e internacional que aportan desde su perspectiva, una visión integral del tema de estudio. En este segmento se han presentado las teorías que respaldan nuestra investigación y dan explicación a nuestras hipótesis, para lo cual presentaremos las definiciones conceptuales y

operacionales de nuestras variables de estudio. También, presentamos la población y los criterios de la selección de la muestra de estudio, como la presentación y descripción de los instrumentos aplicados para la recolección de datos.

Por último, se han presentado los resultados obtenidos a través del estadístico SPSS-21, donde daremos cuenta de los hallazgos que dan respuesta a los objetivos planteados desde el inicio de la investigación. Se ha complementado con las conclusiones finales que evidencian las características de los resultados y de las recomendaciones que busquen aprovechar las oportunidades de continuidad y/o profundización del tema de la presente investigación. Para esto, como propuesta de valor, presentaremos un plan de trabajo, que se hará llegar a la empresa sujeta de estudio, que estará dirigida a mantener, corregir y mejorar las características del clima laboral que incidan positivamente en la satisfacción de los trabajadores.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Los nuevos comportamientos de la población económicamente activa (PEA), sobre todo, el relacionado a los millennials están requiriendo a las empresas su renovación no solo en el reclutamiento o beneficio económico, sino, en una calidad en las relaciones con los jefes inmediatos, así como, de la flexibilidad para el ejercicio del mismo.

En la empresa Pom Group SAC se han observado factores que influían en los estilos de dirección, comunicación, interacción y de oportunidades de desarrollo dentro de la organización, y sobre todo, la convivencia intergeneracional, planteándonos así interrogantes sobre cómo percibe el trabajador el clima y la satisfacción laboral y cómo afectan ambas en el ejercicio de sus funciones cotidianas. Este estudio con el enfoque de la psicología, nos ha permitido estudiar y analizar el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa para identificar, las oportunidades de mejora en la percepción de la satisfacción de los trabajadores en el desempeño de sus funciones y de las relaciones con sus jefes inmediatos, lo cual repercutiría en la proyección de un buen clima laboral que le permita a la empresa ser vista como una entidad que brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.

El clima laboral es de vital importancia dentro de una organización, la estabilidad de los empleados de la misma va a generar mayor productividad y beneficio para el sector, su gran cohesión y buen enlace de comunicación juega un papel muy importante dentro de las relaciones entre compañeros de trabajo (Drucker, 1999).

Mucho más allá del buen clima laboral que debe predominar, se encuentra la satisfacción de cada empleado, es decir, si existe un trato debido por lógica que el ambiente no se tornará pesado y este va a generar sus frutos a favor de la empresa. (Robbins, 1993).

El desarrollo y el futuro de éxito de toda organización empresarial están directamente relacionados a la administración del capital humano, lo cual ha motivado que éstas deban enfocarse en diseñar estrategias para verse como organizaciones atractivas donde las personas deseen trabajar. Dichas estrategias están siendo capitalizadas por las empresas de la región, lo cual se ve reflejada en las condiciones favorables para el desarrollo de un buen clima laboral logrando un mejor compromiso hacia los objetivos de la empresa.

Esta problemática fue abordada en una investigación realizada en las empresas ganaderas de la provincia de Tuduma, Boyacá (Colombia) de la cual se desprende que “La deficiente gestión del recurso humano y la insatisfacción de los trabajadores, trae como consecuencia altos índices de rotación de personal, ausentismo y deserción, lo cual implica reducción en la eficiencia y rentabilidad de las unidades productivas, (Beltrán y Téllez, 2018, p.72). En esta investigación pudo identificar que la capacitación a los trabajadores ayuda a disminuir las demandas del trabajo y mejora de su desempeño laboral contribuyendo al cambio. Los problemas también se vieron reflejados en el liderazgo de los jefes y la comunicación, que desarrollan éstos con sus trabajadores lo cual influye en las relaciones sociales en el trabajo.

Por último, la satisfacción laboral no solo está relacionada con la remuneración económica, sino con la remuneración emocional del trabajador. Beltrán & Téllez (2018) afirma “La calidad de vida laboral del personal debe ser considerada como un componente fundamental de la gestión del cambio, lo cual repercutirá en el rendimiento individual y colectivo del grupo humano de trabajo, todo en función del mejoramiento continuo” (p. 71). Actualmente, cobra relevancia para los trabajadores no solo ser considerado parte de la cadena productiva de la empresa, sino, ser considerados personas con necesidades humanas a ser absueltas, y en ello, radica la remuneración emocional. En el ámbito nacional las investigaciones relacionadas a estas variables, han permitido identificar los problemas de comunicación de los jefes con sus trabajadores y viceversa, así mismo, en las interacciones personales de los trabajadores.

Unos de los aportes a rescatar con relación al clima y la satisfacción laboral, son los tratados por la Organización Mundial de la Salud:

Los avances tecnológicos denominados como la cuarta ola de la revolución industrial, ha traído consigo cambios en el comportamiento laboral, así como del desarrollo de otros factores que influyen en la salud mental de los trabajadores. El incremento de los déficit de comunicación, de dirección, delegación en toma de decisiones, flexibilidad en el trabajo y lazos en entre grupos de trabajo, tienen incidencia en casos de intimidación y acoso sea en lo sexual o psicológicos. Respecto a estos temas la dirección de la OMS (Dirección de salud mental y abuso de sustancias) y Wellcome Turst y la OIT y otras instituciones están conformando las normas que permitan evitar, atender y mejorar la salud mental de los trabajadores. (Kestel, D. 2019)

En marzo del 2019 la OIT, a través de su oficina de Actividades para los Empleadores (ACT/EMP) nos informó lo siguiente:

Se brindó el asesoramiento técnico a la CONFIEP en la creación del Comité Nacional sobre Empresa y Derechos Humanos, la cual está conformada por empresas y gremios empresariales de nivel local y nacional. El objetivo de trabajo es la de demostrar y propagar el acuerdo del sector empresarial consciente; así mismo, capacitar sobre derechos primordiales dirigido a todos los niveles de empresas a nivel nacional.

Con relación a este tema, Claudia Cornejo (2019) resalta lo siguiente: “Estas empresas no sólo contribuyen al cumplimiento del marco legal en materia de derechos fundamentales, sino también y de manera especial, a la construcción de valor social en beneficio de sus trabajadores, clientes, proveedores y la sociedad en general”, (OIT-Lima, 2019)

Rosario Sheen (2018) aborda desde un ángulo diferente:

La cultura organizacional de una empresa está directamente relacionada con la construcción del clima laboral, lo cual es tomado en cuenta por los futuros postulantes, pues en el proceso de postular la satisfacción de los trabajadores se verá de manifiesto, en las actitudes mostradas hacia estos, y también en los comentarios positivos sobre su centro de trabajo. Pero hay algo, que destaca en su investigación con relación al clima laboral: “es de

prioridad para los empleados de todas las generaciones cuando se trata de elegir un centro de trabajo” (Rosario Sheen, 2018, p. 33).

Es de mencionar que en el estado peruano están vigentes las normas legales que garantizan el cuidado y protección de los trabajadores, amparados en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783), Ley de prevención y sanción del hostigamiento sexual (Ley 27942), Guía práctica para la prevención y sanción del hostigamiento sexual en el lugar de trabajo en el sector privado y público, entre otras normas legales vigentes en el territorio nacional.

También es de mencionar, el trabajo del Ministerio de Salud en la elaboración según RM N° 623-2008/MINSA de un documento técnico que establece la metodología para el estudio del clima organizacional cuya aplicación es en las organizaciones de salud del Ministerio de Salud y sirve como una referencia para las organizaciones del sector salud, así como de los demás subsectores. Además de la RM N° 626-2015/MINSA que aprueba el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas para la mejora del Clima organizacional cuya aplicación es en las Direcciones Generales, Oficinas Generales y otras organizaciones e instancias del Ministerio de Salud, a su vez son de referencia para el Seguro Social de Salud, Sanidad de la Policía y de las Fuerzas Armadas, y de las entidades privadas que deseen adoptarla. (Salinas, A. *et al*, 2009).

Por lo todo lo expuesto podemos afirmar que la psicología dentro de las organizaciones, es un gran aliado en la administración de recursos humanos, pues ella nos brindará los recursos y las herramientas necesarias para la mejora continua en los estilos de dirección e interacción que se traduzcan en un clima y satisfacción laboral para la consecución de los objetivos de las organizaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente remuneraciones y beneficios sociales de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente supervisión de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?

PE 4 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente relaciones humanas de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?

PE 5 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente desarrollo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?

PE 6 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente comunicación de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, 2019?

PE 7 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?

1.3. Justificación de estudio

La empresa Pom Group SAC, es una agencia de servicios moderna y ágil, con cinco años de antigüedad, especializada en servicios BTL/TRADE que busca consolidarse en el mercado como una oportunidad de negocio para sus actuales representadas, y así mismo, para sus empleados. La investigación planteada en esta organización empresarial nos brindará la oportunidad de conocer las

impresiones que tiene el trabajador respecto al clima laboral y su implicancia en su satisfacción en el logro de sus objetivos personales como organizacionales.

1.3.1. A nivel teórico

Esta investigación se apoya en las teorías existentes en el estudio del clima laboral y de la satisfacción laboral que tienen vigencia actual y que se enriquecen con nuevas literaturas y teorías en administración de recursos humanos. Estas nuevas tendencias en la gestión de personas ayudan a incluir factores no antes vistos y que ayudarán a superar los desfases que puedan afectar su productividad y bienestar dentro de la organización. Estas teorías y las nuevas tendencias del mercado laboral, permitirán entender el comportamiento de los prospectos a emplear dentro de la organización, y así reajustar aquellos procedimientos de convocatoria, prospección, selección y capacitación.

1.3.2. A nivel práctico

La investigación nos brindará la oportunidad de conocer más acerca del clima laboral y su relación con la satisfacción de sus trabajadores, estos conocimientos y los resultados de la investigación se expondrán en un plan de intervención futura que estará direccionada a mejorar la comunicación interna, un mejor nivel de supervisión y lograr que el trabajador pueda identificar mejoras en las políticas administrativas que le permitan un desarrollo profesional y personal. Cada uno de estos pasos, ayudará a construir un mejor clima laboral que se traduzca en la satisfacción laboral de sus trabajadores.

1.3.3. A nivel metodológico

Nos apoyamos de manera exhaustiva en el método científico, utilizando para ello instrumentos que miden nuestras variables de estudio, las mismas que fueron validadas y sometidas a juicio de expertos. La aplicación de los cuestionarios de clima y satisfacción laboral seleccionados para nuestra investigación, nos permitirán obtener información que ayuden comprobar inquietudes y cuestionamientos que responden a nuestros objetivos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Demostrar cómo se relaciona el clima laboral y el componente condiciones de trabajo en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

OE 2 Demostrar cómo se relaciona el clima laboral y el componente remuneraciones y beneficios en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

OE 3 Determinar cómo se relaciona el clima laboral y el componente supervisión en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

OE 4 Determinar cómo se relaciona el clima laboral y el componente relaciones humanas en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

OE 5 Identificar la relación del clima laboral y el componente desarrollo en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC de San Borja, 2019.

OE 6 Analizar cómo se relaciona el clima laboral y el componente comunicación en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

OE 7 Demostrar cómo se relaciona el clima laboral y el componente puesto de trabajo en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron materiales de estudios de índole nacional como de carácter internacional, las cuales contenían nuestras variables de estudio: clima laboral y satisfacción laboral.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Larios (2019) en el desarrollo de su tesis “El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo, año 2019” se planteó como principal objetivo comprobar la relación de las dimensiones clima laboral y satisfacción laboral planteada en su título de investigación. El tipo de investigación fue el descriptivo, cuantitativa, contando con un diseño no experimental, transversal-correlacional. La población y muestra de estudio es de 13 colaboradores del área del centro de información de la universidad Señor de Sipán. Se logró encontrar la relación entre las dimensiones de clima laboral y satisfacción laboral ($r=0,687$) y una relación estadística altamente significativa ($p<0,01$) lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación. Este trabajo también permitió encontrar un nivel de satisfacción laboral del 48,5% por parte de la muestra de estudio, que según la interpretación de la misma encontró una tolerancia favorable a las dificultades y el acompañamiento de sus jefes a los logros alcanzados. Otro de los resultados que nos muestra esta investigación es el nivel de clima laboral y de la satisfacción laboral que está en un 38,4%. Para esta investigación se contó con los instrumentos de Sonia Palma C., los cuales son el test de clima laboral (CL-SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).

Los aportes que destacan esta investigación es la importancia de las buenas políticas administrativas que permitan mantener a sus colaboradores satisfechos, brindándoles capacitaciones no solo en lo académico, si no, en lo motivacional, desarrollando mejoras en los canales de comunicación.

Cabrera (2018), en el desarrollo de su trabajo "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana" planteó como su objetivo: determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública peruana. El diseño de la investigación es correlacional para identificar la relación entre las variables de estudio. Las herramientas empleadas fueron los cuestionarios: escala del clima laboral de Sonia Palma y de la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Los resultados en relación a objetivo general el resultado estadístico del clima organizacional es de 183,20 que según sus baremos es de puntuación favorable. En cuanto a los estadísticos en satisfacción laboral es de 33,35 que según los baremos es de puntuación medio. En relación al objetivo específico de comparar el clima organizacional según el sexo de los trabajadores, se obtuvo una media de 182,24 para hombres y 184, 85 en las mujeres, lo cual muestra un clima organizacional favorable. Para el objetivo específico de satisfacción laboral según el sexo del trabajador, la media fue de 60,70 en hombre y de 60,45 en mujeres, mostrando un nivel alto en satisfacción laboral. Para el objetivo específico: percepción del clima organizacional según años de antigüedad los resultados fueron de una media de 165,19 para los de un año de antigüedad, 186,2 para los de 5 años de antigüedad, 187,44 para los de 15 años de antigüedad y 195,29 para los de más de 15 años de antigüedad. El objetivo específico de satisfacción laboral según años de antigüedad según los baremos nos dio una media de 57 puntos. En la correlación: autorrealización-logro el resultado de relación es positiva al nivel 0,01 (bilateral). En la correlación involucramiento-trabajo el resultado de relación es positiva al nivel 0,01 (bilateral). En la correlación comunicación-responsabilidad el resultado de la relación es significativamente positivo.

En esta investigación los resultados son muy favorables en cada uno de sus hipótesis planteadas, para ello destacan dentro de su investigación que esta institución contaba con reconocimientos previos a su buena gestión del capital humano, donde las oportunidades de desarrollo personal permiten satisfacer las necesidades de su personal, consiguiendo su identificación con la empresa.

Del Mazo Saucedo (2018) nos aporta su investigación "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los operarios de la División de

Transportes del Puerto Del Callao”, la misma que fue de corte transversal, con un diseño no experimental. De enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. Se utilizó la encuesta como instrumento de medición del impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral, que constaron de 15 preguntas distribuidas en: a) Involucramiento laboral (2 preguntas); b) Horas de capacitación (2 preguntas); c) Supervisión (4 preguntas); d) Salario (1 pregunta); e) Comunicación (2 preguntas); f) Condiciones laborales (3 preguntas); g) Satisfacción laboral (1 pregunta, con opciones dicotómicas). La muestra fue de 210 trabajadores de la división de transportes del terminal norte y sur del puerto del Callao. La validez de la misma es de 0,93 por medio del juicio de expertos, empleándose el coeficiente V de Aiken. La confiabilidad fue de 0,808 según el coeficiente Alfa de Cronbach. Fue necesario el uso del juicio de expertos (5 jueces). En este instrumento utilizó el modelo econométrico, que se apoya en el modelo LOGIT, cuya respuestas se basan en dos opciones “0” significa insatisfecho y “1” significa satisfecho. En la contratación de su hipótesis solo tomó las preguntas más representativas de cada una de las variables de su estudio. En el resultado del modelo Logit (EVIEWES) se aprecia que todos los coeficientes fueron significativos para la satisfacción laboral de los trabajadores del área de transporte del puerto del Callao, pues el Z estadístico fue mayor a 2 en valor absoluto, determinando así la influencia de las variables en la satisfacción laboral.

El aporte que destaca esta investigación de gran utilidad en nuestro estudio está relacionado a la salud ocupacional de los trabajadores, si bien es cierto los trabajadores de Pom Group SAC no manejan maquinarias pesadas, si están expuestos a factores estresantes como resultado del ejercicio de sus funciones diarias para cumplir sus objetivos comerciales derivadas de la presión laboral.

Pineda (2017) tuvo como objetivo en su trabajo “Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo” el de establecer la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza, Trujillo. Trabajó bajo un diseño no experimental, de corte transversal correlacional descriptiva. Estableció como su población y muestra a 84 trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo, para ello empleó el muestreo probabilístico por conveniencia. Para medir el clima laboral empleo la escala de clima social en el

trabajo (WES) y el compromiso organizacional de Mayer y Allen, ambas adoptadas en Trujillo en el año 2016. En el procesamiento de la información obtenida y su respectivo análisis utilizó el estadístico SPSS 21.0, en la correlación de las variables la fórmula de Spearman. Los resultados concluyeron que los niveles de clima laboral de los trabajadores del Hospital I La Esperanza, tienen una media de 82.1%, mientras que las relaciones tienen una media de 82.1%, asimismo, en estabilidad una media de 67.9% y finalmente en autorrealización, una media de 56%. Respecto al compromiso organizacional de los trabajadores del Hospital I La Esperanza es de un nivel promedio 61.9%. Dentro de sus dimensiones, en lo afectivo predomina un promedio 64.3%, en la dimensión continuo un promedio de 63.1% y en la dimensión normativo un promedio de 63.1%. En el análisis de la correlación entre compromiso organizacional y clima laboral existe una correlación nula entre ambas y el resultado de correlación entre compromiso organizacional y las dimensiones del clima laboral (relaciones, estabilidad y autorrealización) dieron igualmente una correlación nula.

Esta investigación aporta información relacionada a los niveles de compromiso que puedan desarrollar nuestros trabajadores para con la empresa Pom Group SAC, derivadas de una clima y satisfacción laboral favorable. Este compromiso de cada colaborador debe estar sintonizado a la cultura de la empresa, y al perfil del(os) puesto(s) que se desea cubrir con el futuro postulante.

Delgado (2016) "Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa durante el año 2016" centró como objetivo general en su investigación el identificar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa. Su investigación es de tipo cuantitativa, de diseño no experimental, observacional transversal, analítico correlacional. Dentro de su población de 177 trabajadores de la GRSA, seleccionó una muestra de 71 trabajadores nombrados. Elaboró y aplicó dos cuestionarios dirigidos a los trabajadores sean estos nombrados o contratados (CAS) para medir y evaluar la satisfacción laboral (21 preguntas) y clima laboral (24 preguntas), diseñadas en una escala de Likert. En el análisis de resultados se determinó que los trabajadores nombrados en un 45,07% estiman que los

problemas en la institución son abordados de buena forma. Mientras que un 33,81 de los trabajadores nombrados estima que existen problemas que no son abordados de buena forma. Con relación a la variable horario de trabajo, los trabajadores nombrados manifiestan en un 43,57% que les resulta incómodo el horario de trabajo y un 38,03% se siente bien en su horario de trabajo. Para la variable realización personal un 55,45% de los trabajadores nombrados han encontrado oportunidades de autorrealización, mientras que un 25,74% de los trabajadores nombrados señala que la GRSA no les ha brindado oportunidades en ese campo. En el análisis de la variable trabajo útil el 84,5% ha manifestado sentirse útil al realizar sus funciones. En el análisis de disposición de trabajar, el 46,48% de trabajadores nombrados se manifiestan felices en su entorno laboral, y el 30,99% encuentra insatisfecho con las condiciones de su entorno laboral y que para ellos estas deberían ser perfeccionadas. En los resultados del reconocimiento de logros, los trabajadores de la GRSA en un 36,62% destacan que si les brinda reconocimiento a su labor diaria, en contraste con el 30,99% que alega no recibir el reconocimiento respectivo. A esto se suma la variable promoción interna que un 35,21% de los trabajadores nombrados señalan que si hay oportunidades de ascensos. Para la variable sentirse a gusto con su supervisor, el 70,42% de los trabajadores nombrados de la GRSA señalan una buena relación con sus jefes inmediatos, mientras que un 14,09% describen una mala relación con sus superiores. Otra variable a considerada en este trabajo es de grupos que se oponen al cambio. Esta variable nos brinda que un 64,79% de trabajadores nombrados de la GRSA opina que hay grupos que se muestran renuentes a los cambios y que esto limita avanzar a la organización.

Un aporte a resaltar de este trabajo está relacionado a dos factores dentro de la satisfacción laboral, y este es al sistema de recompensas que percibe el trabajador, sean estas extrínsecas e intrínsecas. Otro es el relacionado a la influencia de la cultura organizacional en el desarrollo del clima laboral favorable, el cómo la empresa ha construido su historia, sus escala de valores, principios, su misión y visión, que permitan al colaborador identificarse con ellos.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Minaya, C. (2018) estableció como objetivo para su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de una unidad educativa, Buena Fe, Ecuador, 2018” si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de una unidad educativa, Buena Fe, 2018. Se basó en el tipo de estudio cuantitativo, de diseño correlacional—descriptivo, en la que tuvo como muestra de estudio 35 docentes. Para la obtención de los datos para el análisis respectivo, elaboró una encuesta de 20 preguntas y un cuestionario aplicado al docente que consta de 20 ítems, los cuales fueron analizados con el estadístico de Spearman. Los resultados obtenidos le permitieron demostrar la relación entre las variables de estudio con una correlación positiva moderada de ($r=,577$) y una relación significativa ($p<,000$), este último resultado también permitió aceptar la hipótesis de investigación.

Los aportes de esta investigación que ayudan a entender el clima laboral es la equidad en la distribución de las tareas asignadas a cada uno de los trabajadores; respecto a la satisfacción laboral no solo es contar con las competencias laborales propias del puesto de trabajo, sino, la capacidad de flexibilidad en la escucha activa, y emitir un diálogo conciliador y de respeto, apegado a las normas de la empresa.

Jiménez D. & Jiménez E. (2016) establecieron como objetivo para su estudio del “Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo”, el cómo las dimensiones del clima laboral influyen en la satisfacción laboral del personal de la empresa. Se apoyaron en metodologías lógicas y experimentales (observación y estadístico) y el análisis descriptivo correlacional, no experimental transversal, y de muestra no probabilística. La población es de 166 trabajadores de los cuales se estableció como muestra a 102 trabajadores. En la medición del clima laboral se aplicó el cuestionario OPS (80 preguntas), como parámetros de medición se establece que ≤ 3 clima no satisfactorio; ≥ 3 clima satisfactorio, para evaluar la satisfacción laboral se aplicó el cuestionario SL 10/12. En sus resultados del cuestionario OPS se obtuvo una media global no satisfactorio de 2,93 que evidenció la falta de liderazgo, y el nivel motivacional por consiguiente es desfavorable el cual guarda

relación con el bajo nivel de participación de los trabajadores en las actividades programadas por la empresa. En los datos que obtuvieron en la evaluación de la satisfacción laboral fue de -2, estos nos muestran una insatisfacción en cómo se ejerce la dirección de los jefes inmediatos, así como de las condiciones en las que se propicia la comunicación interna.

Esta investigación nos permitió entender la satisfacción de los trabajadores de Pom Group, la cual está relacionada a la alta rotación del personal y de un nivel de comunicación deficiente por parte de los supervisores. Sin embargo también es de resaltar en las oportunidades de delegación en la toma de decisiones de parte de los mandos medios y de su personal a cargo.

Belizán (2015) para este estudio: “Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado” se estableció como objetivo general: diferenciar las percepciones de los docentes en relación a las variables de estudio; clima organizacional y satisfacción laboral. El presente trabajo se planteó como una investigación cuantitativa, su alcance es descriptivo correlacional, de corte transversal, no experimental. La población, fueron los profesores tanto de las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Gran Buenos Aires. Se utilizó una muestra no probabilística de 100 docentes. Administró dos instrumentos: el Inventario Psicológico del Clima Organizacional (IPCO) y la Escala de Satisfacción Laboral-versión para profesores (ESL-VP). Para el proceso de datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS-19. Para el análisis de normalidad empleó la prueba de Shapiro-Wilky, y el coeficiente Rho de Spearman. En la correlación de las dimensiones de clima organizacional con las dimensiones de nuestro interés de la variable satisfacción laboral los datos fueron las siguientes: comunicación y realización personal 0,575; motivación y realización personal 0,399, motivación y diseño de trabajo 0,449, motivación y promoción 0,508. Se desprende de estos análisis que se presentaron relaciones significativas entre satisfacción laboral y el grado de interiorizar el clima organizacional. En el análisis de normalidad de las variables de estudio se obtuvo lo siguiente: comunicación (p) ,005; liderazgo (p) ,003; motivación (p) ,020; satisfacción laboral (p) ,002; diseño de trabajo (p) ,000; condiciones de vida asociadas al trabajo (p) ,000; realización personal (p) ,000; promoción y superiores (p) ,000; salario (p) ,000.

Algo que destaca esta investigación es cuando una persona se incorpora a una organización en comparación a trabajadores de mayor experiencia dentro de esta; estos últimos, pueden reconocer mejor aquellos factores que dificultan la satisfacción en el trabajo. En Pom Group SAC, de nuestra muestra de estudio hay un 56,5% de trabajadores que tienen entre 1 a 12 meses, lo cual nos permitirá monitorear en posteriores investigaciones.

Monosalvas C., Monosalvas L. & Quintero J. (2015) para este estudio de “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, los investigadores se plantearon como objetivo destacar el cómo los trabajadores perciben la satisfacción laboral para así sentirse identificados con su organización y determinar su productividad y compromiso. Y este planteamiento guarda relación según su investigación, con el establecer y desarrollar un buen clima organizacional. Para los efectos de este estudio, se enfocaron en analizar las variables en cuestión en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. La población consta de 193 empleados del hospital, la muestra seleccionada es de 130 empleados. Es una investigación cuantitativa, correlacional, no experimental. El muestreo es probabilístico. Se apoyaron en los siguientes instrumentos: para el clima laboral trabajaron un cuestionario de Koys & Decottis adaptado por Chiang, Salazar y Núñez (2008) midiendo siete dimensiones; y en la evaluación de la satisfacción laboral, se trabajó con el cuestionario adaptado de Chiang et al (2008), donde se evaluó por medio de cinco dimensiones. Los datos obtenidos fueron examinados por el estadístico SPSS 20, por medio del paquete informático AMOS obtuvieron los siguientes resultados: una correlación significativa de 0,586 entre clima organizacional y satisfacción laboral. Los datos obtenidos sirvieron y son útiles para que las dimensiones del clima organizacional sean siempre evaluadas y controladas para subsanar cualquier observación encontrada y que son determinante para una buena satisfacción laboral. Los resultados que obtuvo muestran un valor de chi cuadrado igual a 7596,014, $p < 0.01$; como este valor es menor al nivel aceptado de $p = 0,2$ es un indicativo de que el modelo no muestra un buen ajuste.

Lo que nos señala también esta investigación es que el clima laboral tiene una permanencia relativa, esta es cambiante, dinámica, y esto se debe

principalmente al rol que en ella ejercen los trabajadores de una organización, como consecuencia de su interpretación subjetiva de la satisfacción en el desarrollo de sus actividades.

Pablos, M. & Cubo, S. (2015) para la realización del estudio de "Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz" se enfocaron en el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería asistencial de los centros de salud hospitalario de Badajoz; señalando las diferencias entre cada uno de los centros de salud trabajados, señalando las variables que determinan la satisfacción laboral. Es de precisar que es una investigación cuantitativa, descriptiva. La población total de enfermeras entre los centros hospitalarios es de 806; la muestra es de 397 distribuidas en las diferentes unidades de atención, para lo cual se utilizó un muestreo aleatorio simple. Los investigadores elaboraron un cuestionario que fue sometido al juicio de expertos para su validez. En el análisis de fiabilidad por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, resultando una consistencia interna de $\alpha=0,9$. Los datos obtenidos se analizaron con el estadístico SPSS. En líneas generales el nivel de satisfacción laboral manifestado por el grupo de estudio es medio alto lo que guarda coincidencia con otros trabajos realizados de características afines. Al contrastarse la primera hipótesis «El personal de enfermería que realiza su trabajo en el Hospital Materno Infantil, manifiesta mayor grado de satisfacción laboral que las del Hospital Infanta Cristina y Hospital Perpetuo Socorro», se realizó a través del análisis de la tendencia de resultados y del análisis de las diferencias de medias a través de la prueba H de Kruskal-Wallis. Los datos indicaron que rechazaron la hipótesis de trabajo ($p'0,05$). No presentan diferencias significativas en satisfacción laboral entre las enfermeras y los enfermeros de los diferentes hospitales estudiados. En relación con la segunda hipótesis que analizaron «El personal de enfermería de sexo femenino, presenta un grado de satisfacción laboral mayor que el sexo masculino». Los resultados indican que aceptamos la hipótesis de trabajo ($p'0,05$). Las enfermeras tienen una mayor satisfacción laboral que los enfermeros.

Destaca algo importante en los análisis de sus resultados, y estos son en los niveles de identificación que tienen el personal de enfermería en el desarrollo de su profesión, algo similar en nuestros trabajadores objeto de estudio que se

identifican con sus labores diarias. También refieren a los cuadros de estrés que desarrollan el personal de enfermería según las especialidades de los hospitales estudiados, esto nos brinda una oportunidad de estudio posterior para analizar a cada trabajador según las cuentas que maneja Pom Group SAC.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Definición de clima laboral

Ruiz, A, Ruiz, T. & Ruiz N. (2018) refiere que “el clima laboral está en función a las actividades y condiciones de trabajo (...) creando el entorno o ambiente en el cual los trabajadores van a desempeñarse para contribuir al logro de los objetivos de la organización”. (p. 20). Es de señalar que la construcción de la cultura organizacional aporta en una buena consolidación del clima laboral.

Forehand y Gilmer (1964) plantean que: “cada entidad construye su propio clima laboral y que estos se apoyan en los estilos de dirección, normas y medio ambiente fisiológico (...) y procesos de contraprestación. Haciendo mención de la percepción de los constructos de clima y cultura organizacional” (p.31).

Brow & Moberg (1990) afirman que:

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto (...). Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su estilo de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas o equipo tecnológico que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (p. 108).

Anzola (2003) afirma que

El clima hace alusión a las impresiones y como se da la lectura en cada persona en relación a su organización la cual ejerce incidencia en la conducta de los demás trabajadores. Destacando por ello las propiedades individuales de cada entidad y de cómo estas influyen en cada trabajador de cada empresa.

Chiavenato (2006) nos precisa lo siguiente:

Toda organización tiene una estructura física y una estructura organizacional, pero el elemento humano es primordial para su funcionamiento, este elemento es la etapa inicial y final de la misma. Su aporte individual basado en las características individuales permitirá valorarlas por sus aportes de inteligencia, talentos y competencias; sin embargo, lo que debe destacarse es cómo el ambiente en que se conduce el trabajador, influye en el comportamiento del mismo. Dicho esto, es de mencionar los principios del comportamiento humano: a) las capacidades individuales de las personas; b) las necesidades individuales y como satisfacerlas; c) las personas eligen su futuro y como se conducen; d) las experiencias pasadas determina como se conduce; e) la reacción emocional; f) múltiples factores determinan su conducta. Cada uno de estos factores se interrelaciona con el diseño y cultura organizacional para que el clima organizacional sea conducido con un estilo que ofrezca condiciones de trabajo participativo. (pp. 184-189).

Chiavenato (2007) sostiene que: “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de una organización, y que influye, directamente, en su comportamiento”. (p. 87).

Martínez & Hernández (2011) destacan que “el clima organizacional está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”. (p. 85).

Brunet (2011) sostiene que:

La relevancia que tiene el clima laboral en una empresa, pues permiten identificar la raíz de algún conflicto interno que aporta a la insatisfacción o en la manifestación de actitudes que afecten el buen desempeño de la organización. El saber identificar y conducir las acciones para intervenir y generar el cambio que posibilite el desarrollo de la empresa y poder anticipar otros problemas que se puedan manifestar (p.20).

2.2.1.1. Teorías que sustentan el clima laboral

2.2.1.1.1. Teoría gestalt y funcionalista.

Edel, R., García, A. y Guzmán, F. (2007) refieren a Brunet (2004) quien resaltó en la definición de clima laboral:

Se encuentra implícito la combinación de dos escuelas de pensamiento: la Gestalt y la funcionalista. La teoría gestalt presenta dos ideas de la percepción de la persona: a) percibir el orden de las cosas tal cual se manifiestan en su entorno; y, b) establecer una nueva disposición de los elementos percibidos mediante la incorporación de los propios juicios de valor de la persona a nivel de pensamiento. Esto nos permite entender los diferentes niveles de percepción de la realidad por parte de los trabajadores, pues en cada uno lo acompañan experiencias individuales que le hacen tomar acciones que determinan su comportamiento.

Para la escuela funcionalista, los juicios y la conducta manifiesta del sujeto están relacionados al entorno que le rodea y las características individuales determinan su adaptación al mismo. La contraposición de estas escuelas, destacan en la Gestalt, que el individuo se adapta por que decide o percibe otra opción, mientras que los funcionalistas resaltan las características individuales, que al ponerse en manifiesto en su interacción con su medio, este interviene en la determinación de este.

Existe un elemento en común en estas dos escuelas, este es el grado de homeostasis que cada sujeto buscará obtener en su centro de trabajo. El obtener información de su entorno le permitirá encontrar el o los comportamientos que le den un nivel de equilibrio tolerable con el mundo que le rodea. Como bien se describe en el ejemplo de si un trabajador advierte hostilidad en el clima de su empresa, este tendrá la necesidad de buscar conductas que lo protejan y así crear el equilibrio con su entorno.

2.2.1.1.2. La teoría de clima organizacional de Likert.

Con esta teoría se accede a estudiar en términos de causa-efecto las condiciones de los climas, permitiendo con esto estudiar las variables que integra el clima que se observa. Likert manifiesta que en la apreciación del clima organizacional hay tres grupos de variables que influyen, a saber: a) estructuras de la organización y su administración; b) reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras, a estas la llamó causales referidas. Las variables intermedias son los procesos organizacionales, estos proyectarán el estado interno y saludable de la compañía. El tercer grupo de variables son el resultado de las dos anteriores las que tienen un gran impacto en la empresa, en su productividad, ganancias y pérdidas. (Brunet, 2004)

2.2.2. Definición de satisfacción laboral

Reconocer que todo trabajador lleva consigo comportamientos aprendidos, y que estos han sido determinados por el elemento afectivo, nos ayuda a entender cómo llega a percibir su entorno laboral, el cual está regido por normas, reglamentos y políticas administrativas.

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y en última instancia, su comportamiento. (Newstrom J., 2011, p. 72)

La satisfacción que un trabajador descubre al realizar sus labores, es una resultante de la identificación que ha desarrollado con su empresa; definiendo esto como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”(Werther & Davis 2000 p. 119).

Hellriegel & Slocum (2009) precisan que: “los directivos hoy en día buscan que su personal pueda desarrollar la satisfacción al realizar cada una de sus tareas asignadas. Esta manifestación de sus sentimientos en el trabajo, se conocen como satisfacción en el puesto”. (p. 51).

Wright & Davis (2003) precisan que:

La satisfacción laboral es el resultados de la influencia de las relaciones entre los empleados de una empresa y del entorno de trabajo, donde se conecta las expectativas que tiene cada trabajador de su empresa y de las oportunidades que perciben recibir de la misma. (p. 70).

Gibson (1990) precisa que:

La satisfacción laboral es consecuencia de las sensaciones que los trabajadores exponen ante las condiciones para desarrollar sus tareas, enmarcadas estas dentro de las normas internas, procesos, relaciones amicales de grupos de trabajo, destacando para esto cinco dimensiones: salario, oportunidades de desarrollo interno, compañerismo interno y estilos de jefaturas. (p.138)

Loitegui (1990) apoyando esta última definición nos dice:

La satisfacción laboral no tiene una definición única, por lo que destaca en ella es que confluyen varios aspectos a tener en cuenta que está supeditada a las características individuales de cada trabajador, así como de los beneficios al que proporcione en el mismo al desempeñar dicha actividad. Así es que cuando un empleado no encuentra satisfacción en uno o más de estos aspectos, puede encontrar recompensa en aquellas que le son de mayor beneficio, por lo que esto depende de la valoración personal que el empleado pueda otorgarle. (p. 83).

Identificar la satisfacción laboral positiva y la insatisfacción del trabajador, es una gran oportunidad para revisar el diseño y asignación de los puestos de trabajo, así mismo en mejorar los procesos internos para encontrar la flexibilidad y dinamismo que la organización requiere. Sin embargo, no se puede ignorar el cómo el trabajador ha desarrollado e internalizado la identificación con su organización.

2.2.2.1. Otras ideas relacionadas a la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2013) nos indica que:

En este tema están implicados los siguientes conceptos: a) el involucramiento en el trabajo, es cuando el trabajador se identifica con sus funciones diarias, permitiéndole crecer personal y profesionalmente; b) compromiso organizacional, acá la identificación está dirigida a la entidad, a la estructura administrativa que tienen como base a la misión, visión y los principios que le rigen para conseguirlos y desarrollar la cultura organizacional; c) apoyo organizacional percibido, en ella resalta lo que el trabajador espera recibir de su empleador frente a eventos que le afecten; d) compromiso del empleado. (p. 74-76).

2.2.2.2. Teorías que explican la satisfacción laboral:

A continuación, expondremos las teorías en las cuales apoyamos el presente estudio. Estas teorías a saber son la Teoría de Higiene Motivacional de Herzberg y la Teoría de las necesidades de David McClelland.

2.2.2.2.1. Teoría de Higiene Motivacional de Herzberg

Herzberg (1959) mencionado por Manso, J. (2002) al publicar Motivación en el trabajo, nos presenta su Teoría de Motivación – Higiene, resultado de una investigación planteada a un grupo de ingenieros y contadores. Los resultados obtenidos de la investigación dieron como resultado que los impulsos son resultado de dos elementos independientes. Los primeros enfocados a las emociones negativas e insatisfacción que está referido al entorno de su puesto de trabajo. Herzberg los llamo **factores de higiene** pues estos cumplían la función de prevenir la salud del trabajador. Estos factores son la supervisión, ambiente físico del trabajo, las interacciones personales, los sueldos, beneficios sociales, seguridad en el trabajo y políticas administrativas entre otras. Y la ausencia o deficiente administración de estos factores, se manifestará en la insatisfacción. A pesar de ello, la presencia de estos no garantizan que la motivación mejore, solo se conseguirá disminuir o eliminar la insatisfacción.

El segundo denominado como **factores motivadores** vinculado a experiencias gratificantes en su puesto de trabajo, destacando el percibir la realización personal, la distinción al desempeño, promoción de responsabilidades dentro de la organización, desarrollo profesional entre otros. Con la presencia de estos elementos un trabajador se mostrará con un alto nivel de motivación animándolo a un desempeño superior.

En el trabajo de investigación de Sheen, R. (2018) podemos distinguir cómo la aplicación de los principios de esta teoría ha brindado la oportunidad a ocho empresas peruanas, de las cuales siete son grandes y una es mediana empresa. Para este desarrollo tan ambicioso adoptaron medidas como la propuesta de valor al empleado (EVP) y claro también, superar los retos propios al cambio que estas empresas se pusieron como objetivo.

La EVP es una gama de oportunidades que una organización ofrece a sus trabajadores y que está en relación a las posibilidades que ellos esperan de su trabajo, lo cual se traduce en el goce real de estos beneficios permitiéndole desarrollarse en la organización y considerar cualquier alejamiento de la misma. (Edwards, 2010, p.6).

El balance de los dos factores es importante para desarrollar en el trabajador motivaciones positivas que se manifiesten en satisfacción, sin embargo, es de rescatar que los factores motivacionales permitirán identificar al trabajador con su empresa, pues estos factores siendo intrínsecos, son impulsos superiores que tiene un fin de crear en la persona un nivel de crecimiento personal y profesional.

2.2.2.2.2. Teoría de las necesidades de David McClelland

El desarrollo de esta teoría fue a consecuencia de su experiencia en la psicología social, esto lo reforzó con sus investigaciones que permitieron reconocer la falta de conocimiento de las motivaciones humanas. En 1953 él y sus colaboradores se enfocaron en estudiar el motivo del logro. Esta fue considerada por McClelland como el impulso principal para el crecimiento de las naciones.

Estas necesidades humanas fueron agrupadas en tres necesidades simples que en su planteamiento son necesidades que toda persona tiene la prioridad de desarrollar mayor o menor grado. Este desarrollo está relacionado a sus experiencias previas de desarrollo y retribuciones obtenidas, permitiendo a que estas puedan tener una manifestación fuerte o débil.

La necesidad de logro, Naranjo, M. (2009) nos refiere que para estos autores en este tema (García, 2008; Hampton et al. 1989; Trechera 2005 y Valdés 2005) “los sujetos con elevada necesidad de logro presentan características como: asumir responsabilidades en la solución de dificultades; fijarse metas prudentes y asumir contingencias medidas; la retroalimentación del desempeño; están ávidos de notoriedad”. (p. 159) En el campo empresarial este tipo de personas buscan trazarse objetivos que puedan controlar con información previamente obtenida, buscando siempre retroalimentarse con personas de altos desempeños.

La necesidad de poder, Naranjo (2009) nos señala que: “los individuos que buscan una elevada necesidad de poder, se mantienen cavilando como desempeñar el poder y el mando, persuadiendo en la prevalencia de sus argumentos”. (p. 160).

Naranjo (2009, véase García 2008) menciona que:

El poder como tal tiene dos facetas: **dominio-sumisión**, que es la manifestación negativa del mismo, buscando la imposición de ideas y control. En la contraparte positiva está relacionado al estilo **conciliador-motivador**, que busca alentar a que otros puedan trazarse metas y que consigan desplegar sus capacidades en el ejercicio de sus funciones. (p. 160).

La necesidad de filiación, Naranjo (2009, véase Hampton et al., 1989 y en García, 2008), nos precisan para esta necesidad lo siguiente:

Los individuos que manifiestan esta necesidad son las que buscan desarrollar calidad de vínculos personales que son muy valoradas; sin embargo, también se enfocan en superar aquellos conflictos en sus demás relaciones. Ayudando a su aprobación social y que gustan de las relaciones interpersonales las cuales sirven como agente catalizador de la ansiedad. (p. 160).

2.3. Definición de términos básicos

Actitud

Disposición relativamente constante para responder de ciertas maneras particulares a las situaciones del mundo por el residuo de experiencia pasada que de algún modo guía, orienta o influye de una u otra forma en el comportamiento. (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 12)

Adaptación

Proceso a través del cual un individuo o un grupo establecen con su ambiente natural o social una condición de equilibrio o, por lo menos, de ausencia de conflictos. (Diccionario de psicología, Galimberti, 2002, p. 22).

Ambiente

Complejo de los elementos que constituyen la realidad en la que se realiza un hecho determinado, y que influye en la vida del organismo o del individuo. (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 55).

Cambio

Transformación de un individuo interpretada como proceso de autorrealización o como resultado de la tendencia a la mutación y de la resistencia a la misma. (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 157).

Capacidad

Término genérico para designar la posibilidad y la idoneidad de un sujeto para desarrollar una actividad o para cumplir con una tarea. (Diccionario de psicología, Galimberti, 2002, p. 162).

Carrera

Secuencia de actividades relacionadas con la esfera del trabajo con miras a un avance compatible con las ambiciones, las actitudes y los valores de cada individuo. (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 168).

Clima Social

Generalización sobre el estado anímico o la sensibilidad de un grupo o población, utilizado en análisis sociológicos. En psicología es más frecuente que se hable de clima familiar o clima laboral, con idéntico significado. (Diccionario de términos técnicos de la Psicología, Cosacov, 2007, p. 64)

Comportamiento

Conjunto estable de acciones y reacciones de un organismo frente a un estímulo proveniente del ambiente externo (estímulo) o del interior del organismo mismo (motivación). (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 212).

Compromiso

En su primera acepción: Obligación contraída.
<https://www.rae.es/consultas-linguisticas>

Cultura organizacional

Es el modo de pensar, ser y actuar de una organización. Equivalente al credo organizacional que (...) enrumba la conducta de la organización". (La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial, Sheen, R. 2018, p. 19).

Desempeñar

Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.
<https://www.rae.es/consultas-linguisticas>

Habilidad

Capacidad para interpretar e intervenir sobre la realidad para modificar la realidad misma o el propio sistema de referencia de capacidades cuando éste no corresponde a las ya cambiadas exigencias de la realidad. (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 714).

Motivación

Factor dinámico del comportamiento animal y humano que activa y dirige a un organismo hacia una meta. Las motivaciones pueden ser conscientes o inconscientes, simples y complejas, transitorias o permanentes, primarias, o sea de naturaleza fisiológica, o secundarias, de naturaleza personal o social. (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 548).

Percepción

Conjunto de funciones psicológicas que permiten al organismo adquirir informaciones acerca del estado y los cambios de su entorno gracias a la acción de órganos especializados, como la vista, el oído, el olfato, el gusto y el tacto. (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 801).

Responsabilidad

Conocimiento de las consecuencias de las propias acciones que permite regular, basándose en éstas, las elecciones a realizar. El concepto de responsabilidad presupone el de libertad (v.) en su doble acepción de ausencia de constricción o de impedimentos, y de capacidad para determinarse según una elección autónoma con miras a finalidades y búsqueda de los medios adecuados. (Diccionario de Psicología, Galimberti, 2002, p. 965).

Sueldo

Remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. <https://www.rae.es/consultas-linguisticas>

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, de San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, de San Borja, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre clima laboral y el componente condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y el componente condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre clima laboral y el componente remuneraciones y beneficios de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y el componente remuneraciones y beneficios de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre clima laboral y el componente supervisión de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y el componente supervisión de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación entre clima laboral y el componente relaciones humanas de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y el componente relaciones humanas de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe relación entre clima laboral y el componente desarrollo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y el componente desarrollo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

Hipótesis específica 6

Hi: Existe relación entre clima laboral y el componente comunicación de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y el componente comunicación de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

Hipótesis específica 7

Hi: Existe relación entre clima laboral y el componente puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y el componente puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Definición conceptual de clima laboral

El clima laboral es un proceso de selección entre aquellos factores que la componen y de las consecuencias derivadas de la interpretación subjetiva del sujeto que lo manifiesta, en su comportamiento dentro de la organización. Es así que se puede establecer el nivel de clima laboral interpretado por los trabajadores. (Goncalvez 1997, p. 40).

3.2.1.2. Definición conceptual de satisfacción laboral

Es el comportamiento que tiene un sujeto en el desempeño de sus tareas asignadas. Si esta satisfacción es interpretada como alta, entonces se interpreta que el sujeto está desarrollando sus funciones positivamente, caso contrario si desarrolla bajos niveles de satisfacción, se deduce que su comportamiento es negativo y nocivo para la organización. (Robbins y Coulter, 2010, p. 285).

3.2.2. Definición operacional:

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTAS
Clima Laboral	Ambiente físico y condiciones materiales	a) Iluminación en el trabajo	1, 11, 21, 31, 41, 51, 61.	AA= Absolutamente de acuerdo A= Acuerdo I= Indeciso D= Desacuerdo AD= Absolutamente en desacuerdo
		b) Ambiente amplio, espacioso		
		c) Equipos y materiales para trabajar		
	Propósitos	a) Metas claras de la empresa	2, 12, 22, 32, 42, 52, 62.	
		b) Misión y visión comprendidos		
		c) Compromiso del personal		
	Remuneraciones y beneficios sociales	a) Sueldo por encima del mercado	3, 13, 23, 33, 43, 53, 63,	
		b) Pagos puntuales		
		c) Beneficios sociales		
	Políticas administrativas	a) Reglamento de la empresa	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64.	
b) Línea de carrera.				
c) Políticas administrativas				
Supervisión y control	a) Evaluación y capacitación de personal a cargo	5, 15, 25, 35, 45, 55, 65.		
	b) Se precisa la responsabilidad del trabajador			
	c) Apoyo en soluciones de problemas.			
Relaciones sociales	a) Confianza entre jefes y trabajadores	6, 16, 26, 36, 46, 56, 66.		
	b) Trabajo en equipo.			
Estructura Organizacional	a) Manual de organización	7, 17, 27, 37, 47, 57, 67.		
	b) Normas y programas			
Comunicación	a) Información clara y oportuna	8, 18, 28, 38, 48, 58,		
	b) Diferentes medios de comunicación			

			68.	
		c) Acceso con los directivos		
		a) Se toman en cuanto opiniones y sugerencias del trabajador		
	Toma de decisiones	b) Iniciativa y autonomía de decisiones del trabajador	9, 19, 29, 39, 49, 59, 69.	
		c) Toma de decisiones de terceros		
	Actitud hacia la labor desempeñada	a) Desarrollo personal	10, 20, 30, 40, 50, 60, 70,	
		b) Desarrollo de habilidades y destrezas		
	Condiciones de trabajo	a) Adecuada iluminación y ventilación		
		b) Instalaciones seguras	1, 8, 15, 22, 29, 36, 41	
		c) Instalaciones limpias		
	Remuneración y beneficios sociales	a) Remuneración aceptable		TA= Totalmente de acuerdo
		b) Instalaciones seguras	2, 9, 16, 23, 30, 42	
		c) Beneficios sociales		
	Supervisión	a) Reglamento de la empresa		
		b) Apoyo del jefe	3, 10, 17, 24, 31, 37	DA= De acuerdo
		c) Toman en cuenta mis opiniones		
		d) Me orienta a realizar mi labor		
	Relaciones humanas	a) Formar equipo de trabajo		
		b) Compañerismo	4, 11, 18, 25, 32, 38	I=Indiferente
		c) Grato ambiente de trabajo		
Satisfacción Laboral	Desarrollo	a) Línea de carrera		
		b) Mejoras salariales.	5, 12, 19, 26, 33, 39, 43	ED= En desacuerdo
		c) Materiales y herramientas para el trabajo.		
		d) Actualización de políticas internas		
	Comunicación	a) Informar de la misión, visión y valores		
		b) Modelo adecuado de comunicación	6, 13, 20, 27, 34, 40	
		c) Participar de capacitaciones,		
	Puesta de trabajo	a) Habilidades, conocimientos y capacidades		TD= Totalmente en Desacuerdo
		b) Creatividad en solución de problemas	7, 14, 21, 28, 35	
		c) Definir de funciones y responsabilidades		

Fuente: Elaboración propia

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Es una investigación tipo básica, que mediante la recopilación de datos a través del uso de instrumentos, se ha tenido que enriquecer el conocimiento teórico, y fundamentalmente conocer el resultado para luego proponer algunas tácticas de apoyo a los trabajadores.

Hernández (2006) señala que: “el tipo de investigación necesita de la estrategia de investigación”. (p. 114). Es por tal motivo, que es muy importante su clasificación para que de esa manera pueda orientar en qué forma se han desarrollado los objetivos.

3.3.2. Nivel de investigación

En esta investigación el nivel planteado es el descriptivo, y de acuerdo con las propiedades del estudio el enfoque es cuantitativo.

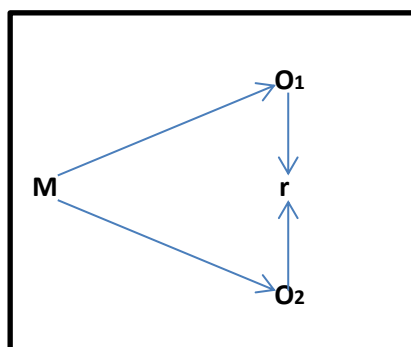
Las propiedades del análisis cuantitativo permiten seguir una secuencia lógica, elaborando preguntas o replanteándolas que ayudan al planteamiento de hipótesis, luego diseñar un plan para contrastar y analizar los resultados obtenidos con procedimientos estadísticos que a su vez nos conduzca a conclusiones. (Hernández 2014, p.4).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño establecido es el no experimental, reconociendo la no manipulación de las variables, dejando libre a una de ellas. “Se contemplan las condiciones reales materia de nuestro estudio, sin ejercer alteración alguna en ella, pues estas ya acontecieron, al igual que sus consecuencias”. (Hernández, 2014, p. 152).

Se ha estimado por conveniencia utilizar en este estudio, el diseño no experimental del tipo descriptivo, correlacional-causal. También de corte transversal, esto se debe a que la “obtención de antecedentes se da en una sola ocasión”. (Liu, 2008 y Trucker, 2004). Respecto a lo correlacional-causal, “se establecen relaciones entre dos o más variables en un período establecido. En

ocasiones, solamente en términos correlacionales, otras dependiendo de la relación causa-efecto” (Hernández, 2014, p. 157).



Fuente: Hernández *et al* (2014)

Dónde:

M= muestra de estudio

O1= observación de la variable clima laboral

O2= observación de la variable satisfacción laboral

r= relación de las variables

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

En nuestro caso la empresa Pom Group SAC cuenta a nivel nacional con 250 trabajadores en el área comercial, de los cuales 80 laboran en la ciudad de Lima, los que han sido objeto de nuestro estudio. Esta población estuvo compuesta por el personal del área comercial (vendedores, vendedoras, promotoras y promotores de venta).

Hernández *et al* (2014) menciona a Lepkowski, (2008) que una población es: “los elementos que componen un determinado objeto de estudio”.

3.5.2. Muestra

Bernal (2010) señala que la muestra es: “una parte de nuestro universo establecido (población) de nuestro tema de estudio y sobre la cual pretendemos observar y medir las variables” (p.161). Hernández *et al* (2014) lo define “como una subcategoría de la población establecida, hacia la cual nos avocaremos para

reunir información, esta debe ser relevante del universo establecido. Estos resultados deberán permitir inferirse en la población” (p. 173).

Muestreo no probabilístico:

Este tipo de muestra es empleada en la selección de personas que reúnen las características de nuestra investigación. Para este caso, se ha empleado el muestreo por conveniencia, pues nos ha permitido escoger en este proceso aquellos casos que se permitan ser incorporados. (Otzen, T. & Manterola C., 2017, p. 227-232).

Tabla 2.
Distribución del personal

Área	Total Personal
Administración	22
Supervisores	13
Personal comercial	250
Total	285

Fuente: Elaboración propia.

Para la presente investigación a nivel Lima tenemos 80 promotores del área comercial de la empresa Pom Group S.A.C., distribuidos en las cuentas de Calimond, Prodesa, Johnson & Johnson y GlaxoSmithKline. De esta población participaron 62 trabajadores de las cuentas señaladas anteriormente.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que laboren en el área comercial (promotoría) de la empresa Pom Group SAC.
- Trabajadores que deseen participar de la investigación

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que pertenezcan a otras áreas administrativas y supervisores-
- Cuestionarios no respondidos en su totalidad.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Desarrollamos nuestra investigación manejando la técnica de la observación directa en el comportamiento de los trabajadores de las áreas de estudio, también se ha empleado la entrevista semi estructurada dirigida a los jefes inmediatos. Con relación a los instrumentos empleados, se ha contado con la autorización respectiva de su autor para su aplicación óptima en nuestra población objeto de estudio, lo cual permitió obtener los datos necesarios para su análisis posterior,

Monje, C. (2011) nos señala:

Llegar a esta etapa es haber cumplido a cabalidad con las etapas previas a esta, para lo cual se procederá al recojo y registro de nuestra información cuantitativa empleando para este fin la aplicación de cuestionarios que nos permitan medir nuestras variables de estudio. Esta técnica a emplear será la aplicación de cuestionarios, con preguntas cerradas de elección múltiple. (p. 133-137).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Dichos instrumentos serán los siguientes:

- Test de Clima laboral CI-RG
- Test de Satisfacción laboral SL-ARG

Cuestionarios

Chasteauneuf (2009) mencionado por Hernández *et al* (2014) nos dice que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

Según Monge (2011) nos precisa que “Un cuestionario se presenta como una alternativa pues disminuye los sesgos de la entrevista, presentando preguntas de tipo abiertas, preguntas cerradas de tipo: binarias, de selección mutile, o de respuestas escalonadas” (p. 136).

Test de Clima laboral CI-RG:

Ruíz *et al* (2017) nos dicen que: “el test de clima laboral es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la apreciación que tienen el trabajador de su ambiente de trabajo”. (p. 73). Así mismo, compartimos las tablas de validez y confiabilidad del test obtenidos por los autores del instrumento. **Factores que componen el test de clima laboral CI-RG:**

Ruíz *et al* (2017) participan de la siguiente distribución de los factores:

- Ambiente físico y condiciones laborales
- Propósitos
- Remuneraciones y beneficios sociales
- Políticas administrativas
- Supervisión y control
- Relaciones sociales
- Estructura organizacional
- Comunicación
- Toma de decisiones
- Actitud hacia el trabajo

Administración del test:

Ruíz *et al* (2017) señalan a continuación las características de aplicación del test.

Es de aplicación individual o colectiva, respetando la siguiente consigna:

A continuación se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo cada enunciado tiene cinco opciones de respuesta, desde Absolutamente de acuerdo (AA), a un Absolutamente en Desacuerdo (AD). Usted deberá responder a cada enunciado con una “X”, eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

Tabla 3.*Ficha Técnica del test de Clima Laboral CL-RG*

Nombre de la prueba:	Test de Clima laboral CL-RG
Autores	Alex Ruiz Gómez/ Tania Ruiz Gómez/ Nils Ruiz Gómez
Año de elaboración de primera versión del test	2009
Año de actualización y publicación de primera versión del test	2017
Procedencia	Trujillo-Perú
Administración	Individual/ colectiva
Nº de ítems	70
Duración	25 minutos aproximadamente
Calificación	De 1 a 5 puntos por cada ítem
Significación	Nivel de clima laboral global y específico según sus factores: ambiente físico y condiciones materiales, propósitos, remuneraciones y beneficios sociales, políticas administrativas, supervisión y control, relaciones sociales, estructura organizacional, comunicación, toma de decisiones, y actitud hacia la labor desempeñada.
Puntuación	Calificación manual y computarizada.
Aplicación	Trabajadores de organizaciones privadas y públicas.
Muestra	La muestra estuvo conformada por 1206 trabajadores que laboran en instituciones públicas o privadas, en el que 941 (78%) son de sexo masculino, y 265 (22%) de sexo femenino, cuyas edades oscilan entre 18 a 60 años de edad.

Fuente: Ruíz *et al* (2017, p. 61).

Tabla 4.*Puntuación del test*

Absolutamente de acuerdo	5 puntos
Acuerdo	4 puntos
Indeciso	3 puntos
Desacuerdo	2 puntos
Absolutamente en desacuerdo	1 punto

Fuente: Ruíz *et al* (2017, p. 76)

En el presente instrumento se da cuenta de ítems negativos. La puntuación de estos es en orden inverso a los presentados anteriormente en los ítems: 1, 7, 11, 26, 32, 33, 41, 45, 49, 51.

Tabla 5.
Factores del test y los ítems que lo conforman

Factores	Ítems que lo conforman
Ambiente físico y condiciones laborales	1,11,21,31,41,51,61
Propósito	2,12,22,32,42,52,62
Remuneraciones y beneficios sociales	3,13,23,43,53,63
Políticas administrativas	4,14,24,34,44,54,64
Supervisión y control	5,15,25,35,45,55,65
Relaciones sociales	6,16,26,36,46,56,66
Estructura organizacional	7,17,27,37,47,57,67
Comunicación	8,18,28,38,48,58,68
Toma de decisiones	9,19,29,39,49,59,69
Actitud hacia la labor desempeñada	10,20,30,40,50,60,70

Fuente: Ruiz *et al* (2017, p. 78).

Test de satisfacción laboral SL-ARG:

Ruiz *et al* (2017) nos describen “es una herramienta delineada con el propósito de medir la posición del empleado hacia su posición dentro de la empresa, diseñado con la técnica de Likert. A continuación, mostramos los cuadros de validez y confiabilidad obtenidos por los autores del instrumento.

Factores que componen el test de satisfacción laboral SL-ARG:

Ruiz *et al* (2017) participa de la siguiente distribución de los factores:

- Condiciones de trabajo
- Remuneración y beneficios sociales
- Supervisión
- Relaciones humanas
- Desarrollo
- Comunicación
- Puesto de trabajo

Administración del test:

Ruíz *et al* (2017) señalan a continuación las características de aplicación del test.

El test SL-ARG de aplicación individual o grupal, presenta la siguiente pauta:

A continuación se presenta unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada pregunta tiene cinco opciones de respuesta, desde un Totalmente en Desacuerdo (TD), a un Totalmente de Acuerdo (TA). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

Tabla 6.

Ficha técnica del Test de satisfacción laboral SL-ARG

Nombre de la Prueba	Test de Satisfacción Laboral SL-ARG
Autores	Alex Ruiz Gómez María Zavaleta Percy Ruiz Gómez
Año de elaboración de primera versión del test	2013
Año de actualización y publicación de primera versión del test.	2017
Procedencia	Trujillo-Perú
Administración	Individual/colectiva
Nº de ítems	43
Duración	25 minutos aproximadamente
Calificación	De 1 a 5 puntos por ítem
Significación	Nivel de satisfacción laboral global y específico según sus factores: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios sociales, supervisión, relaciones humanas, desarrollo, comunicación y puesto de trabajo.
Puntuación	Calificación manual y computarizada.
Aplicación	Trabajadores de organizaciones públicas y privadas.
Muestra	La muestra estuvo conformada por 1206 trabajadores que laboran en instituciones públicas o privadas, en el que 941 (78%) son de sexo masculino y 265 (22%) de sexo femenino, cuyas edades oscilan entre los 18 a 60 años de edad.

Fuente: Ruiz *et al* (2017, p. 57).

Tabla 7 .*La puntuación de cada ítem se detalla a continuación*

Totalmente de acuerdo	5 puntos
De acuerdo	4 puntos
Indeciso	3 puntos
En desacuerdo	2 puntos
Totalmente en desacuerdo	1 punto

Fuente: Ruiz *et al* (2017, p. 59)

Tabla 8.

Factores del test y los ítems que lo conforman

Factores	Ítems que lo conforman
Condiciones de trabajo	1, 8, 15, 22, 29, 36, 41
Remuneraciones y beneficios sociales	2,19, 16, 23, 30, 42
Supervisión	3, 10, 17, 24, 31, 37
Relaciones humanas	4, 11, 18, 25, 32, 38
Desarrollo	5,12, 19, 26, 33, 39, 43
Comunicación	6,13, 20, 27, 34, 40
Puesto de trabajo	7, 14, 21, 28, 35

Fuente: Ruíz *et al* (2017, p. 64).**3.7. Métodos de análisis de datos**

Respetando los procesos de este estudio, se requiere definir en esta etapa los métodos que permitan organizar, procesar y analizar los datos obtenidos como resultado de la aplicación de los instrumentos seleccionados; y de esa manera para efectos del estudio se presentan en cuadros que describen dichos resultados. En la siguiente etapa de análisis se realizaron las correlaciones planteadas en nuestra hipótesis principal, así como de las hipótesis específicas ejecutando el estadístico SPSS-21.

3.8. Aspectos éticos

Los principios éticos son los que rigen la conducta humana y tiene como base en nuestra sociedad a la familia. Estos principios son extrapolados a nuestras futuras relaciones y en nuestra etapa de formación profesional como psicólogos son complementados con los principios éticos del Colegio de Psicólogos del Perú a los cuales es de destacar los comprendidos en los principios de Responsabilidad (art. 1 al 6); Confidencialidad (art. 20 al 26);

Actividades de Investigación 8art. 79 al 87). En la elaboración de este estudio de investigación se tuvieron presentes en cada una de las etapas, permitiendo con ello ser transmisores de los valores en la construcción de una sociedad que aspire a una convivencia sana y de bienestar.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos:

Características sociodemográficas de la muestra

Presentaremos en las siguientes tablas, las variables sociodemográficas tomadas en cuenta en nuestra muestra de estudio.

Tabla 9.
Frecuencias y porcentaje de la muestra de estudio según el sexo

	Frecuencia	Porcentaje
F	51	82,3
M	11	17,7
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se presenta la distribución de la muestra de estudio según la variable sexo. Se observa que el 82,3% (51) de la muestra son mujeres y el 17,7% (11) son hombres.

Tabla 10.
Frecuencias y porcentaje de la muestra de estudio según la edad

	Frecuencia	Porcentaje
19 a 30 años	37	59,7
31 a 40 años	17	27,4
41 a 50 años	6	9,7
51 a 60 años	2	3,2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se presenta la distribución de la muestra de estudio según la variable edad. Se observa que el 59,7% (37) de los trabajadores de la muestra están comprendidos entre las edades de 19 y 30 años, el 27,4% (17) dentro del rango de edad de 31 y 40 años, el 9,7% (6) están dentro del rango de 41 a 50 años, y solo el 3,2% en el rango de edad 51 a 60 años

Tabla 11.*Frecuencias y porcentaje de la muestra de estudio según el tiempo de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 12 meses	35	56,5
13 a 24 meses	2	3,2
25 a 35 meses	21	33,9
36 a más meses	4	6,5
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 presentamos la distribución de la muestra según el tiempo de servicio de los trabajadores, donde destaca la participación del 56,5% (35) con una antigüedad laboral de 1 a 12 meses, un 3,2% (2) con una antigüedad de 13 a 24 meses, le sigue el 33,9% (21) con una antigüedad laboral de 25 a 35 meses y solo un 6,5% (4) de los trabajadores con un rango de antigüedad de 36 meses a más.

Tabla 12.*Frecuencias y porcentaje de la muestra de estudio según cuenta*

	Frecuencia	Porcentaje
CALIMOD	17	27,4
GSK	3	4,8
PRODESA	21	33,9
J&J	21	33,9
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se muestra la distribución de la muestra según la cuenta en la que se desempeñan los trabajadores. Puede observarse que en las cuentas Prodesa y J&J participan simultáneamente con un 33,9% (21) trabajadores, un 27% (17) en la cuenta de Calimod y un 4,8% (3) en la cuenta de GSK.

4.2. Confiabilidad obtenidos post-test

Para el presente trabajo de investigación nos permitimos elaborar los cuadros de confiabilidad y validez, así como la elaboración de los baremos por cada una de las variables como resultado de la aplicación de los instrumentos.

Tabla 13.*Confiabilidad del test de Clima Laboral CL-RG mediante el coeficiente Alfa de Cronbach*

Estadísticos de fiabilidad	Alfa de Cronbach
Escala total	,932
Ambiente físico y condiciones materiales	,285
Propósitos	,668
Remuneraciones y beneficios sociales	,644
Políticas administrativas	,309
Supervisión y control	,664
Relaciones sociales	,700
Estructura organizacional	,663
Comunicación	,784
Toma de decisiones	,600
Actitud hacia la labor desempeñada	,822

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 podemos apreciar que en el cuestionario CL-RG mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, se obtuvo en los factores ambiente físico y políticas administrativas un coeficiente de confiabilidad de 0,285 y 0,309 respectivamente. Sin embargo, el índice general del coeficiente de confiabilidad de 0,932, lo que nos permite afirmar que el instrumento es confiable.

Tabla 14 .*Confiabilidad del test de Satisfacción Laboral CL-RG mediante el coeficiente Alfa de Cronbach*

Estadísticos de fiabilidad	Alfa de Cronbach
Escala total	,908
Condiciones de trabajo	,681
Remuneraciones y beneficios sociales	,639
Supervisión	,376
Relaciones humanas	,428
Desarrollo	,492
Comunicación	,571
Puesto de trabajo	,572

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14, podemos apreciar la confiabilidad del test de Satisfacción Laboral SL-ARG que se obtuvo mediante el análisis de consistencia utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, en donde se obtuvo un 0,908, lo que nos permite afirmar que el cuestionario es confiable. También, se aprecian los resultados por cada dimensión de la variable.

4.3. Análisis de normalidad de las variables de estudio

Tabla 15.

Prueba de normalidad de la variable clima laboral y sus dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
CLIMA_LABORAL_TOTAL	,146	62	,002	,929	62	,001
Ambiente físico	,193	62	,000	,892	62	,000
Propósitos	,157	62	,001	,897	62	,000
Remuneraciones	,158	62	,001	,940	62	,005
Platicas	,203	62	,000	,904	62	,000
Supervision	,273	62	,000	,881	62	,000
Relaciones Sociales	,131	62	,010	,959	62	,038
Estructura organizacional	,174	62	,000	,948	62	,010
Comunicación	,219	62	,000	,869	62	,000
Toma de decisiones	,131	62	,010	,974	62	,208
Actitud hacia la labor desempeño	,195	62	,000	,837	62	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

p< 0,05

Tabla 16.

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION LABORAL TOTAL	,112	62	,050	,970	62	,139
Condiciones de trabajo	,126	62	,016	,956	62	,026
remuneraciones y beneficios	,149	62	,001	,960	62	,041
Supervisión	,145	62	,002	,953	62	,019
Relaciones humanas	,174	62	,000	,923	62	,001
Desarrollo	,152	62	,001	,924	62	,001
Comunicación	,146	62	,002	,961	62	,046
Puesto de trabajo	,205	62	,000	,939	62	,004

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

p< 0,05

En las tablas 15 y 16 nos planteamos establecer si la distribución de los datos de la muestra son paramétricos o no paramétricos. Se ha aceptado que los resultados obtenidos con la prueba de bondad Kolmogorov-Smirnov para las variables clima laboral y satisfacción laboral, indica que la distribución de los datos es de tipo no normal, por lo cual se usarán estadísticos no paramétricos.

4.4. Correlación entre las variables

En las siguientes tablas presentaremos la prueba de coeficiente de correlación de Spearman según nuestra hipótesis general; además, de las correlaciones establecidas en nuestras hipótesis específicas entre la variable clima laboral con las dimensiones de la variable Satisfacción laboral.

Tabla 17
Correlación entre las variables (Prueba de correlación de Spearman)

			CLIMA LABORAL	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación Rho Sig. (bilateral)	1,000	,499**
		N	62	62

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17 se presentan los resultados del análisis de correlación entre clima laboral y satisfacción laboral en la muestra de estudio. Este resultado nos ha permitido establecer que existe una relación significativa ($p < 0,01$) y positiva directa de nivel moderada ($\rho = 0,499$). Es decir, que si los trabajadores perciben que el clima laboral es positivo la satisfacción laboral a su vez también será positiva. De manera similar, se puede inferir que si el clima laboral cambia negativamente se reflejaría en una satisfacción laboral negativa de los trabajadores.

A continuación, se presentan el resultado de los análisis de correlación de clima laboral con las dimensiones de nuestra variable de estudio satisfacción laboral.

Tabla 18.*Correlación de clima laboral y la dimensión condiciones de trabajo de satisfacción laboral*

		CLIMA LABORAL	
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,353**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	62

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 se muestran los resultados del análisis de correlación entre clima laboral y las dimensiones condiciones de trabajo en la nuestra de estudio. Se observa que existe una relación significativa ($p < 0,01$) directa de nivel positiva bajo ($r = 0,353$).

Tabla 19.*Correlación de clima laboral y la dimensión remuneración y beneficios sociales de satisfacción laboral*

		CLIMA LABORAL	
		TOTAL	
Rho de Spearman	Remuneraciones y benef.	Coeficiente de correlación Rho	,062
		Sig. (bilateral)	,631
		N	62

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 presentamos los resultados del análisis de correlación entre clima laboral y la dimensión remuneraciones. Se puede observar que existe una relación no significativa ($p > 0,01$) directa de nivel positiva moderada ($Rho = 0,62$).

Tabla 20.*Correlación de clima laboral y la dimensión supervisión de satisfacción laboral*

		CLIMA LABORAL	
		TOTAL	
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	,472**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

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

Fuente: Elaboración propia

Presentamos la tabla 20 con los resultados de la correlación entre clima laboral y la dimensión supervisión. Se puede observar que existe una relación significativa ($p < 0,01$) directa de nivel positiva moderada ($r = 0,472$).

Tabla 21.

Correlación de clima laboral y la dimensión relaciones humanas de supervisión

		CLIMA LABORAL TOTAL	
Rho de Spearman	Relaciones humanas	Coefficiente de correlación	,432**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

++La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 presentamos la correlación entre clima laboral y la dimensión relaciones humanas. Se puede apreciar que existe una relación significativa ($p < 0,000$) y una correlación directa positiva moderada ($r = 0,432$).

Tabla 22.

Correlación de clima laboral y la dimensión desarrollo de la satisfacción laboral

		CLIMA LABORAL TOTAL	
Rho de Spearman	Desarrollo	Coefficiente de correlación	,511**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

++La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22 se exhibe la correlación entre clima laboral y la dimensión desarrollo. En este análisis se observa que existe una relación significativa ($p < 0,01$) directa de nivel positiva moderada ($r = 0,511$).

Tabla 23.

Correlación entre clima laboral y la dimensión comunicación de satisfacción laboral

		CLIMA LABORAL TOTAL	
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	,340**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	62

++La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23 mostramos la correlación entre clima laboral y la dimensión comunicación. Se establece de este análisis que existe una relación significativa ($p < 0,01$) directa de nivel positiva bajo ($r = 0,340$).

Tabla 24.

Correlación entre clima laboral y la dimensión Puesto de trabajo de supervisión

		CLIMA LABORAL	
		TOTAL	
gRho de Spearman	Puesto de trabajo	Coeficiente de correlación	,569**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 se presentan los resultados del análisis entre la correlación del clima laboral y la dimensión puesto de trabajo. De esta correlación se establece que existe un relación significativa ($p = < 0,01$) directa de nivel positiva moderada ($r = 0,569$).

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, es preciso mencionar que el clima laboral lo definimos como resultado de la interpretación subjetiva del sujeto entre los factores que la componen que se revela en su conducta dentro del entorno de trabajo. Esta conducta es la manifestación de la satisfacción laboral que el sujeto desarrolla en la realización de sus funciones diarias, deduciendo que si manifiesta bajo niveles de satisfacción laboral, esta se interpreta como nociva para la organización. Los resultados para nuestro objetivo general de la correlación entre clima laboral y satisfacción laboral es de una relación positiva moderada $r=0,499$ y una alta relación significativa de ($p<0,01$). Esta información nos permita resaltar cómo el clima laboral puede incidir en la satisfacción laboral de los trabajadores, sea esta de forma positiva. Es decir, si la calidad del clima laboral aumenta positivamente, la satisfacción laboral del trabajador aumenta positivamente. En su contraparte es cuando el clima laboral tiene un nivel negativo, este se verá reflejado en una satisfacción laboral negativa.

Estos resultados tienen una relación similar a los obtenidos por Larios (2019) en su investigación de Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo, año 2019, donde el clima laboral y la satisfacción laboral obtienen una correlación ($r=,687$) y una significancia de ($p<,01$).

Las teorías de satisfacción laboral que apoyan nuestra investigación guardan relación a lo planteado así mismo con los resultados obtenidos. Herzberg en su Teoría de Motivación-Higiene nos dice que los impulsos, que se reflejan en la conducta, son resultado de las emociones negativas (insatisfacción) que muestra el trabajador frente a los factores de higiene que plantea Herzberg y que forman parte de nuestros objetivos específicos que desarrollaremos más adelante. Los factores de higiene son la supervisión, ambiente físico del trabajo,

las interacciones de trabajo, los sueldos, los beneficios sociales, seguridad en el trabajo, y políticas administrativas. Y se complementan con los factores motivacionales que están relacionados a como el trabajador percibe la ausencia a presencia de los primeros factores que lo conduce a la satisfacción o insatisfacción. Las experiencias que permiten encontrar en la realización de las tareas un desarrollo personal y profesional, las promociones dentro de la organización, el cómo se distingue al trabajador es lo que se distingue en los resultados de la investigación.

La Teoría de las Necesidades de David McClelland presenta tres necesidades que se relaciona con nuestros resultados de satisfacción laboral. La primera de estas necesidades es la de logro; las personas con un elevado sentido de logro buscan asumir responsabilidades dentro de una organización, lo que se traduce en que el trabajador busca su crecimiento dentro de la empresa y para ello busca rodearse y retroalimentarse con personas de altos desempeños. En relación a la necesidad de poder McClelland plantea dos facetas: la de dominio-sumisión que se manifiesta en la imposición de ideas y control, la cual genera insatisfacción laboral; en contraparte, se encuentra el conciliador-motivación, que busca alentar la participación de ideas y toma de decisiones, permitiendo alentar el desarrollo dentro de la empresa y que consiga desplegar sus capacidades.

En la tercera necesidad, la de filiación, el trabajador busca establecer vínculos sanos que le permitan al trabajador resolver conflictos en sus relaciones interpersonales y ayudan a su aprobación social lo que permite dosificar la ansiedad.

En los resultados obtenidos que permiten analizar los objetivos específicos referentes a la relación entre clima laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral, destaca el relacionado al clima laboral y su relación con la remuneraciones y beneficios sociales donde su correlación es directa positiva moderada y su relación es no significativa con un $(r=,62)$ y $(p=,631)$ respectivamente. Este resultado podemos mencionar que la valoración económica que percibe el trabajador no es percibida como algo directamente proporcional a las funciones que realiza.

Para la relación de clima laboral y condiciones de trabajo la relación es directa positiva baja ($r=0,353$) y una relación significativa ($p=0,005$), permitiendo inferir que cualquier afectación al clima laboral podría reflejarse en la satisfacción de los trabajadores sobre las condiciones de trabajo, como son las instalaciones, materiales lo cual no ayudaría a desarrollar sus labores diarias. Esto se traduciría en la salud del trabajador, como lo señala la OMS “puede ocurrir que una persona tenga las aptitudes necesarias para llevar a cabo sus tareas, pero no disponga de suficientes recursos o no reciba el apoyo que necesita debido a las prácticas de gestión y administración de la empresa”. (OMS, Salud mental en el trabajo, mayo 2019).

Las correlaciones entre clima laboral y la dimensión supervisión, relaciones humanas, desarrollo, y puesto de trabajo, nos muestran correlaciones positivas moderadas y relaciones significativas respectivamente, para la correlación entre clima laboral y comunicación es positiva baja y una relación significativa. Se infiere que cualquier afectación positiva a las condiciones del clima laboral, éstas se verán reflejadas en las dimensiones mencionadas de forma positiva. La significancia nos permite establecer que se acepta nuestras hipótesis específicas de investigación.

Algunos riesgos para la salud mental del trabajador son las políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud, prácticas ineficientes de gestión y comunicación, bajo nivel de apoyo a los empleados, horarios de trabajos rígidos y falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos. (OMS, Salud mental en el trabajo, mayo 2019).

VI. CONCLUSIONES

Con relación a las conclusiones obtenidas en base a nuestra investigación, las presentamos a continuación:

El objetivo general de la investigación planteada en el capítulo uno, fue que nos propusimos lo siguiente: Identificar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.

- Se respondió la pregunta, demostrando la relación directa entre clima laboral y satisfacción laboral a un nivel positiva moderada.
- Esta relación de nivel positiva moderada no dice que el clima laboral tiene una mediana incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, y esto quizás es debido a dos factores que comprenden al clima laboral. Estos factores comprendidos en la variable clima laboral son: ambiente físico y condiciones materiales (0,285), lo que se debe señalar es que los promotores de ventas sujetos de esta investigación, realizan sus funciones fuera de las instalaciones de la empresa. El otro factor son las políticas administrativas (0,309) y esto se relaciona a que 35 de los 62 trabajadores evaluados, representan el (56,4%) con una antigüedad comprendida entre 1 a 12 meses, lo cual puede representar una recién identificación con las políticas administrativas de la empresa.

Con relación a los objetivos específicos planteados

- Se llegó a demostrar que el clima laboral si tiene relación directa con las condiciones de trabajo, de nivel positiva baja, es decir que el clima laboral tiene una baja incidencia en las condiciones de trabajo de los trabajadores.
- En la relación entre el clima laboral y el componente remuneraciones y beneficios sócales, se establece una correlación directa, positiva moderada y una relación estadística no significativa, este último resultado nos

conduce a rechazar la hipótesis de investigación y permite aceptar la hipótesis nula.

- Se llegó a determinar que el clima laboral se relaciona con la dimensión supervisión, de nivel positiva moderada.
- Se llegó a determinar cómo se relaciona el clima laboral con el componente relaciones humanas La correlación es positiva moderada.
- Se identificó que la relación entre clima laboral y el componente desarrollo es directa y nivel positiva moderada.
- Se logró establecer la relación entre clima laboral y el componente comunicación es directa positiva baja.
- Se demostró la relación entre clima laboral y el componente puesto de trabajo es directa, positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Invitar a la comunidad académica a continuar con la investigación, mejorando la parte académica, esta puede utilizar nuevas fuentes bibliográficas, aportes académicos relacionados a la salud mental de los trabajadores, y otros aportes de las instituciones de salud local o internacional.
- 2) Elaborar un plan de mantenimiento y mejora de los factores del clima laboral, teniendo en cuenta la cultura organizacional que rige a la empresa.
- 3) Elaborar talleres para reforzar los vínculos dentro de la empresa, así como reforzadores positivos dirigidos a reconocer las capacidades individuales, dirigido a la plana administrativa, mandos medios y al personal de ventas del área comercial de la organización.
- 4) Coordinar con el Área de Gestión del talento humano de la organización para establecer fechas de reuniones de camaradería, como el día de aniversario de la empresa y día del vendedor.
- 5) Continuar y ahondar con el estudio, se recomienda para esto una mayor población que reúna las mismas cualidades de nuestra población inicial de trabajo, con el objetivo de comparar los resultados y confirmar las correlaciones entre clima laboral y satisfacción laboral, o en su defecto mejorarla agregando otros datos sociodemográficos. También plantearse otras correlaciones de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Trabajar horas inusuales y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de politos marítimos europeos. *Revista de investigación laboral*, 28(4), 714-734.
- Anzola M., O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Ardouin, J. C. (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. (U. d. Concepción, Ed.) Recuperado el 29 de octubre de 2019, de <http://www.udec.cl/bustos/apsique/labo/motysatis.htm>
- Baguer Alcalá, Á. (2005). *Un timón en la tormenta*. España: Díaz de Santos.
- Barraza, M. A. y Ortega, M. F. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento*. Veracruz, México. Recuperado el 03 de 11 de 2019, de Revista Diálogos educativos: https://issuu.com/umce/docs/rev17
- Bateman, T. y Snell, S. (2009). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Belizán, N. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado*. (Tesis de licenciatura en Psicología), Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- Beltrán DC, Téllez G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá (Colombia). *Rev Med Vet Zoot.*, 48-74.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Colombia: Pearson.
- Blum, M. y. (1999). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Boada, J. y. (1993). Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología Universitas*, 15(2), 151-166.
- Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educación* N° 27, 103-117.
- Brown, W. &. (1990). *Teoría de la Organización y la Administración*. México: Limusa.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. . México: Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencia*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.

- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una Institución Pública Peruana*. (Tesis de Licenciatura en Administración con mención en dirección de empresas), Universidad Esan, Lima. Obtenido de file:///G:/apuntes%20tesis/ant.%20nacionales/Cabrera%20Salas.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento organizacional* (8va ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano* (3ra ed.). México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (9a ed.). México: McGraw-Hill.
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum*, 2(22), 42-58. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/650/65027764004.pdf>
- Davis, K. &. (1995). *Administración de personal y recursos humanos* (2a ed.). México: McGraw Hill.
- Davis, K. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. España: Mc Graw Hill.
- Del Mazo, M. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los operarios de la división de transporte del puerto del Callao*. (Tesis de bachillerato en Administración), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de file:///G:/apuntes%20tesis/ant.%20nacionales/2018_Del-Mazo-Saucedo.pdf
- Delgado, Y. (2016). *Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa durante el año 2016*. (Tesis de magíster en Administración), Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", Juliaca. Obtenido de file:///G:/apuntes%20tesis/ant.%20nacionales/TEISIS.pdf
- Drucker, P. (1999). *La sociedad Post-Capitalista*. . Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Edwrds, M. (2010). Una revisión integradora de marca empleatory teoría Comportamiento Organizacional. *Personnel Review*, 39(1), 5-23.
- Flores, R. A. (marzo de 2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Recuperado el 23 de setiembre de 2019, de Revista Internacional de Buena Conciencia: https://es.slideshare.net/Amadeo_Torres/rotacion-de-personal-23341195
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). *Variación ambiental en estudios de comportamiento organizacional*. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional*. México: Oxford University Press.

- Furnham, Adrian. (2001). *Psicología organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press.
- Galimberti, U. (2002). *Diccionario de psicología*. México: Siglo veintiuno Editores.
- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Goncalvez, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. México: McGraw Hill.
- Halpin, A. W. (1963). *El clima organizacional de las escuelas*. Chicago: Universidad de la Prensa de Chicago.
- Hellriegel, D y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (10 ed.). México: Thomson.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2006). *"Metodología de la investigación"*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *"Metodología de la investigación"* (6ta ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Instituto peruano de psicoterapia humanista*. (s.f.). Recuperado el 27 de diciembre de 2019, de <http://www.humanismo.pe/analisis-transaccional/>
- Jiménez, D. y. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*. Obtenido de file:///G:/apuntes%20tesis/ant.%20internac/articulo%20CL-SL%20Jimenez%20ecuador.pdf
- Kestel, D. (22 de ebero de 2019). *La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial*. (Organizacional Mundial de la salud) Recuperado el 16 de setiembre de 2019, de <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- Larios, S. (2019). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo, 2019*. (Tesis de licenciatura en psicología), Universidad Señor de Sipán-Chiclayo, Chiclayo.
- Lee, Y. y Chang, H. (2008). Relaciones entre el trabajo en equipo y la innovación en las organizaciones y la satisfacción laboral de los empleados: un estudio analítico de factores. *International Journal of Manegement*, 25(3), 732-739, 779.
- Locke, E. (1976). La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo. En Dunnet, *Manual de psicología industrial y organizacional*. Chicago: Rand McNally College.
- Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral de la Adminitración Flor de Navarra*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universodad complutense de Madrid.

- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista EAFIT*(128), 79-86.
- Martín, M. (2000). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. Recuperado el 22 de noviembre de 2019, de file:///C:/Users/Nelson%20Atoche/Desktop/clima%20de%20trabajo%20y%20organizaciones%20que%20aprenden.pdf
- Martín, M. (s.f.). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. Recuperado el 28 de diciembre de 2019, de <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27/0211819Xn27p103.pdf>
- Martínez, M. &. (s.f.). *Caracterización del clima organizacional en Instituciones de Educación Infantil privadas y públicas*. Recuperado el 28 de diciembre de 2019, de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1351/Marisela%20Mart%C3%ADnez%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1>
- Minaya, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de una unidad educativa, Buena Fé, Ecuador, 2018*. (Tesis para obtener título de Maestra en educación), Universidad César Vallejo, Ecuador.
- Minchington, B. (2013). *employer Branding & The World@work*. Torrensville: Collective Learning Australia.
- Monje, C. (2011). *Metología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: guía didáctica*. Colombia: Universidad Subcolombiana.
- Monosalvas, C. y. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Universidad EAFIT, Medellín. Obtenido de file:///G:/apuntes%20tesis/ant.%20internac/art%20CL-SL%20Monosalvas%20colombia.pdf
- Naranjo, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Recuperado el 20 de diciembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- OIT-Lima. (2019). *Empresariado peruano refuerza su compromiso con el respeto y promoción de los derechos humanos*. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_679879/lang-es/index.htm
- OMS. (mayo de 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de hoja informativa : https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Otezen, T. &. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 227-232.
- Pablos, M. y. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y seguridad del trabajo*. Obtenido de

file:///G:/apuntes%20tesis/ant.%20internac/arti%20SL%20Pablos%20españa.pdf

- Peiró, J. M. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Peiró, J. M. (2000). *Psicología de la organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Peiró, J., González Oma, V., bravo, M.J., & Zurriaga, R. (1995). Evaluación de la satisfacción laboral. *Ansiedad y estrés*, 1 (2-3), 231-253.
- Perilla, T. L. (1998). David C. McClelland (1917 -1998). *Redalyc*, 30(3), 529-532.
- Pineda, M. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del Hospital I La Esperanza de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura en Psicología), Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de file:///G:/apuntes%20tesis/ant.%20nacionales/Pineda%20Gonzalez%20Martha%20Mariscielo.pdf
- RAE. (2019). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 26 de diciembre de 2019, de Consultas lingüísticas: <https://www.rae.es/consultas-linguisticas>
- Robbins, S. (2008). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. C. (2010). *Administración (10a ed.)*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (1993). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional (15 ed.)*. México: Pearson.
- Rodríguez M., D. (1999). *Diagnóstico organizacional (7 ed.)*. México: Alfaomega.
- Ruiz Gómez, A., Ruiz Gómez, T., & Nils, R. G. (2017). *Test de clima laboral CL-RG*. Trujillo-Perú: Gráfica Real SAC.
- Ruiz Gómez, A., Zavaleta Flores, M., & Ruiz Gómez, P. (2017). *Test de satisfacción laboral SL-ARG*. Trujillo-Perú: Gráfica Real SAC.
- Salinas, A., Yamaguchi, L., Alvarado, P., Ramírez, L., Silva, D., Chávez, J., . . . Sánchez, K. (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Recuperado el 8 de enero de 2020, de Ministerio de Salud: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Schneider, B. (1985). Comportamiento organizacional. *Annual Review Psychology*, 36, 573-611.
- Seisdedos C., N. (1996). El clima laboral y su medida. *Psicología del trabajo y de las organizaciones (Nº 2)*.
- Sheen, R. (2018). *El "employer brand" en el Perú*. Lima: Universidad de Lima. Fondo Editorial.

- Sheen, R. (2018). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial*. Lima, Perú: Fondo editorial de la Universidad de Lima.
- Talentos & equipos*. (13 de noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/11/13/el-bienestar-laboral-y-su-relacion-con-la-mejora-del-compromiso-y-los-resultados>
- Werther, W. y. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Whitman, Daniel S.; Van Roy, David L.; Viswesvaran, Ch.;. (2010). Satisfacción, comportamientos de ciudadanía y desempeño en unidades de trabajo: un metaanálisis de las relaciones constructivas colectivas. *Personnel Psychology*, 63(1), 41-81.
- Wright, Bradley. y Davis S., B. (marzo de 2003). La satisfacción laboral e el sector público: El papel del ambiente de trabajo. *Americana de Administración Pública*, 33(1), 70-90.
- Wright, T.; Bonett, D. (2007). La satisfacción laboral y el bienestar psicológico como no aditivos predictores de la rotación del lugar de trabajo. *Journal of Management*, 33(2), 141-160.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
General	General	General		
¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, 2019?	Identificar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, 2019	Existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, San Borja, 2019	V1: CLIMA LABORAL	Tipo de investigación: Básico Diseño: No experimental, transversal
Específicos	Específicos	Específicos		
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?	Demostrar cómo se relaciona el clima laboral y el componente condiciones de trabajo en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.	Existe relación entre clima laboral y el componente condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.	V2: SATISFCCIÓN LABORAL	Descriptivo Técnica: cuestionario
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente remuneraciones y beneficios sociales de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?	Demostrar cómo se relaciona el clima laboral y el componente remuneraciones y beneficios en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019	Existe relación entre clima laboral y el componente remuneraciones y beneficios de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.		Instrumento Cuestionario Población 250 trabajadores
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente supervisión de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?	Determinar cómo se relaciona el clima laboral y el componente supervisión en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019	Existe relación entre clima laboral y el componente supervisión de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.		Muestra: No probabilístico
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente relaciones humanas de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?	¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente relaciones humanas de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?	Existe relación entre clima laboral y el componente relaciones humanas de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.		Procesamiento de datos: SPSS-21
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente desarrollo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?	Identificar la relación del clima laboral y el componente desarrollo en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC de San Borja, 2019	Existe relación entre clima laboral y el componente desarrollo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.		
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente comunicación de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC, 2019?	Analizar cómo se relaciona el clima laboral y el componente comunicación en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019	Existe relación entre clima laboral y el componente comunicación de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.		
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el componente puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019?	Demostrar cómo se relaciona el clima laboral y el componente puesto de trabajo en los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.	Existe relación entre clima laboral y el componente puesto de trabajo de los trabajadores de la empresa Pom Group SAC San Borja, 2019.		

Anexo 2: Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTAS
Clima Laboral	Ambiente físico y condiciones materiales	a) Iluminación en el trabajo	1, 11, 21, 31, 41, 51, 61.	AA= Absolutamente de acuerdo A= Acuerdo I= Indeciso D= Desacuerdo AD= Absolutamente en desacuerdo
		b) Ambiente amplio, espacioso		
		c) Equipos y materiales para trabajar		
	Propósitos	a) Metas claras de la empresa	2, 12, 22, 32, 42, 52, 62.	
		b) Misión y visión comprendidos		
		c) Compromiso del personal		
	Remuneraciones y beneficios sociales	a) Sueldo por encima del mercado	3, 13, 23, 33, 43, 53, 63,	
		b) Pagos puntuales		
		c) Beneficios sociales		
	Políticas administrativas	a) Reglamento de la empresa	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64.	
		b) Línea de carrera.		
		c) Políticas administrativas		
	Supervisión y control	a) Evaluación y capacitación de personal a cargo	5, 15, 25, 35, 45, 55, 65.	
b) Se precisa la responsabilidad del trabajador				
c) Apoyo en soluciones de problemas.				
Relaciones sociales	a) Confianza entre jefes y trabajadores	6, 16, 26, 36, 46, 56, 66.		
	b) Trabajo en equipo.			
Estructura Organizacional	a) Manual de organización	7, 17, 27, 37, 47, 57, 67.		
	b) Normas y programas			
Comunicación	a) Información clara y oportuna	8, 18, 28, 38, 48, 58, 68.		
	b) Diferentes medios de comunicación			
	c) Acceso con los directivos			
Toma de decisiones	a) Se toman en cuanto opiniones y sugerencias del trabajador	9, 19, 29, 39, 49, 59, 69.		
	b) Iniciativa y autonomía de decisiones del trabajador			
	c) Toma de decisiones de terceros			
Actitud hacia la labor desempeñada	a) Desarrollo personal	10, 20, 30, 40, 50, 60, 70,		
	b) Desarrollo de habilidades y destrezas			

Satisfacción Laboral	Condiciones de trabajo	a) Adecuada iluminación y ventilación		TA= Totalmente de acuerdo
		b) Instalaciones seguras	1, 8, 15, 22, 29, 36, 41	
		c) Instalaciones limpias		
	Remuneración y beneficios sociales	a) Remuneración aceptable	2, 9, 16, 23, 30, 42	DA= De acuerdo
		b) Instalaciones seguras		
		c) Beneficios sociales		
	Supervisión	a) Reglamento de la empresa		I=Indiferente
		b) Apoyo del jefe	3, 10, 17, 24, 31, 37	
		c) Toman en cuenta mis opiniones		
		d) Me orienta a realizar mi labor		
Relaciones humanas	a) Formar equipo de trabajo		ED= En desacuerdo	
	b) Compañerismo	4, 11, 18, 25, 32, 38		
	c) Grato ambiente de trabajo			
Desarrollo	a) Línea de carrera		TD= Totalmente en Desacuerdo	
	b) Mejoras salariales.	5, 12, 19, 26, 33, 39, 43		
	c) Materiales y herramientas para el trabajo.			
	d) Actualización de políticas internas			
Comunicación	a) Informar de la misión, visión y valores			
	b) Modelo adecuado de comunicación	6, 13, 20, 27, 34, 40		
	c) Participar de capacitaciones,			
Puesta de trabajo	a) Habilidades, conocimientos y capacidades			
	b) Creatividad en solución de problemas	7, 14, 21, 28, 35		
	c) Definir de funciones y responsabilidades			

Anexo 3: Instrumentos

Test de Clima Laboral (CI-RG)

¿Alex Ruiz Gómez/ Tania Ruiz Gómez/ Nils Ruiz Gómez.

TEST DE CLIMA LABORAL CL-RG	
EMPRESA	<input type="text"/>
FECHA	<input type="text"/>
RESPONSABLE	<input type="text"/>
NOMBRES Y APELLIDOS	<input type="text"/>
EDAD	<input type="text"/>
TIEMPO DE SERVICIO	<input type="text"/>
SEXO	<input type="text"/>
AREA	<input type="text"/>
CUENTA	<input type="text"/>
INSTRUCCIONES	
<p>A continuación se presentan unos enunciados que están relacionados con el trabajo, cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, desde un Absolutamente de Acuerdo (AA), a un Absolutamente en Desacuerdo (AD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "x", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.</p>	
Absolutamente de Acuerdo	(AA)
Acuerdo	(A)
Indeciso	(I)
Desacuerdo	(D)
Absolutamente de Acuerdo	(AA)

		AA	A	I	D	AD
1	La iluminación con que se cuenta en el trabajo es inadecuada para trabajar					
2	Las metas que persigue la organización están claramente definidas					
3	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras					
4	Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo					
5	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos					
6	Existe confianza entre trabajadores, jefes y trabajadores en la organización					
7	En la organización existen demasiadas áreas y/o procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.					
8	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.					
9	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización.					
10	La labor que realizo en la organización tiene sentido para mi.					
11	El aire que se respira en el trabajo dificulta la realización de las labores					
12	Los objetivos planteados por la organización se encuentran ben definido y claro.					
13	El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.					
14	La organización brinda posibilidades para ascender en el trabajo					
15	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores.					
16	Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de la organización					
17	La manera como está estructurada la organización ayuda a mejorar la comunicación entre las diferentes áreas					
18	En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etc.) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización.					
19	Los jefes tomas decisiones en sus respectivas áreas de trabajo.					
20	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí					
21	En la organización se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso.					
22	La misión y visión es conocida por todos los trabajadores.					
23	La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores.					
24	Los trabajadores tienen seguridad de no ser despedidos en el futuro.					
25	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.					

		AA	A	I	D	AD
26	Frecuentemente se presenta conflictos entre trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo.					
27	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente establecidas					
28	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.					
29	La alta dirección toma en cuenta las sugerencias dadas por los trabajadores en las decisiones que determinan el futuro de la organización					
30	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.					
31	La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiado que permiten trabajar con comodidad.					
32	El propósito que persigue la organización, no es comprendida por todos los trabajadores.					
33	El sueldo que se recibe no está en proporción con la situación y marcha de la organización.					
34	Se exige a los trabajadores laborar las hora que corresponden al turno normal de trabajo.					
35	Es habitual que los jefes previamente coordinen con el personal sobre las actividades que se realizarán en el trabajo					
36	Es frecuente ver a los trabajadores participando juntos en actividades realizadas por la organización					
37	Las tareas a ejecutarse por los trabajadores están constituidas de manera lógica y coherente.					
38	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar las labores.					
39	Los trabajadores pueden decidir y dar solución a los problemas que se presentan al realizar las labores.					
40	El trabajo que realizo diariamente representa algo más que un simple trabajo.					
41	La presencia de ruidos molestos dificulta la realización de las labores.					
42	Los trabajadores están comprometidos por alcanzar las metas por la organización.					
43	La organización brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.					
44	En el trabajo se permite justificar las tardanzas.					
45	Los jefes no precisan con claridad las responsabilidades que tendrán cada trabajador en la ejecución de las actividades programadas.					
46	Existe cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.					
47	Cuando se presentan problemas en el trabajo, es fácil identificar el área responsable que debe de resolverlas.					
48	La comunicación es fluida en el trabajo.					
49	Es frecuente observar que personas ajenas al departamento decidan como realizar las tareas en el trabajo, a pesar que desconozcan como estas se llevan a cabo.					
50	Las actividades que realizo a diario están acorde con las funciones establecidas en mi contrato.					
51	Es frecuente escuchar a los trabajadores quejarse por la temperatura de los ambientes en el trabajo (exceso de frío o calor).					
52	Los trabajadores persiguen los objetivos trazados por la organización.					

		AA	A	I	D	AD
53	El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.					
54	La organización permite a los trabajadores integrar agrupaciones sindicales					
55	Los jefes programan y planifican el trabajo diario estableciendo prioridades y tomando en cuenta los recursos disponibles y el tiempo para ejecutarlos.					
56	Cuando se presentan dificultades en el trabajo, es frecuente recibir apoyo de compañeros de otras áreas.					
57	La distribución de los cargos de mi área de trabajo está bien diseñada.					
58	La organización realiza actividades con el fin de intercambiar información entre trabajadores y fomentar la unión de los mismos.					
59	Los trabajadores toman la iniciativa y asumen responsabilidades durante la ejecución de sus labores.					
60	Las actividades que realizo diariamente ponen a prueba mis conocimientos y capacidades.					
61	La organización provee los equipos y materiales necesarios para trabajar					
62	Los trabajadores conocen el propósito que persigue la organización.					
63	La organización paga las horas de trabajo adicionales al turno normal.					
64	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones en el trabajo.					
65	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo.					
66	Es habitual ver al personal trabajar en equipo.					
67	La distribución del trabajo es la más propicia para alcanzar las metas trazadas.					
68	En el trabajo existen diferentes medios y canales para comunicarse.					
69	Los trabajadores tienen autonomía durante la realización de sus labores.					
70	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.					

Test de Satisfacción Laboral (SL-ARG)

Alex Ruiz Gómez/ María Zavaleta Flores / Percy Ruiz Gómez

TEST DE CLIMA LABORAL SL-ARG	
EMPRESA	<input type="text"/>
FECHA	<input type="text"/>
RESPONSABLE	<input type="text"/>
NOMBRES Y APELLIDOS	<input type="text"/>
EDAD	<input type="text"/>
TIEMPO DE SERVICIO	<input type="text"/>
SEXO	<input type="text"/>
AREA	<input type="text"/>
CUENTA	<input type="text"/>

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan unos enunciados que están relacionados con el trabajo, cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "x", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

Totalmente de Acuerdo	(AA)
De Acuerdo	(DA)
Indiferente	(I)
En Desacuerdo	(ED)
Totalmente de Acuerdo	(TA)

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo cuenta con una adecuada iluminación y ventilación					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que forma parte de un buen equipo de trabajo					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo					
9	La remuneración que recibo está de acorde con la labor que realizo					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores					
12	Las posibilidades de ascender son equitativas para todos los colaboradores					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo					

		TA	DA	I	ED	TD
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo					
21	El trabajo que realizo a diario representan todo un desafío para mí					
22	Las instalaciones en el trabajo son seguras para realizar mis labores					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
29	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo					
30	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores					
31	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un					

	ascenso en la organización					
32	Puedo acceder con facilidad a la información que que necesito para realizar mi trabajo					

		TA	DA	I	ED	TD
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recio la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Anexo 4: Validación de instrumentos

PEERTINENCIA					CLIMA LABORAL					CLARIDAD				
n° items	j1	j2	j3	V Aiken	n° items	j1	j2	j3	V Aiken	n° items	j1	j2	j3	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

38	1	1	1	1
39	1	1	1	1
40	1	1	1	1
41	1	1	1	1
42	1	1	1	1
43	1	1	1	1
44	1	1	1	1
45	1	1	1	1
46	1	1	1	1
47	1	1	1	1
48	1	1	1	1
49	1	1	1	1
50	1	1	1	1
51	1	1	1	1
52	1	1	1	1
53	1	1	1	1
54	1	1	1	1
55	1	1	1	1
56	1	1	1	1
57	1	1	1	1
58	1	1	1	1
59	1	1	1	1
60	1	1	1	1
61	1	1	1	1
62	1	1	1	1
63	1	1	1	1
64	1	1	1	1
65	1	1	1	1
66	1	1	1	1
67	1	1	1	1
68	1	1	1	1
69	1	1	1	1
70	1	1	1	1

38	1	1	1	1
39	1	1	1	1
40	1	1	1	1
41	1	1	1	1
42	1	1	1	1
43	1	1	1	1
44	1	1	1	1
45	1	1	1	1
46	1	1	1	1
47	1	1	1	1
48	1	1	1	1
49	1	1	1	1
50	1	1	1	1
51	1	1	1	1
52	1	1	1	1
53	1	1	1	1
54	1	1	1	1
55	1	1	1	1
56	1	1	1	1
57	1	1	1	1
58	1	1	1	1
59	1	1	1	1
60	1	1	1	1
61	1	1	1	1
62	1	1	1	1
63	1	1	1	1
64	1	1	1	1
65	1	1	1	1
66	1	1	1	1
67	1	1	1	1
68	1	1	1	1
69	1	1	1	1
70	1	1	1	1

38	1	1	1	1
39	1	1	1	1
40	1	1	1	1
41	1	1	1	1
42	1	1	1	1
43	1	1	1	1
44	1	1	1	1
45	1	1	1	1
46	1	1	1	1
47	1	1	1	1
48	1	1	1	1
49	1	1	1	1
50	1	1	1	1
51	1	1	1	1
52	1	1	1	1
53	1	1	1	1
54	1	1	1	1
55	1	1	1	1
56	1	1	1	1
57	1	1	1	1
58	1	1	1	1
59	1	1	1	1
60	1	1	1	1
61	1	1	1	1
62	1	1	1	1
63	1	1	1	1
64	1	1	1	1
65	1	1	1	1
66	1	1	1	1
67	1	1	1	1
68	1	1	1	1
69	1	1	1	1
70	1	1	1	1

SATISFACCIÓN LABORAL

PERTENENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD				
n° items	j1	j2	j3	V Aiken	n° items	j1	j2	j3	V Aiken	n° items	j1	j2	j3	V Aiken
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL. (CL-RG)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Ambiente físico y condiciones laborales							
1	La iluminación con que se cuenta en el trabajo es inadecuada para trabajar	X		X		X		
2	El aire que se respira en el trabajo dificulta la realización de las labores	X		X		X		
3	En la organización se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso.	X		X		X		
4	La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiado que permiten trabajar con comodidad.	X		X		X		
5	La presencia de ruidos molestos dificulta la realización de las labores	X		X		X		
6	Es frecuente escuchar a los trabajadores quejarse por la temperatura de los ambientes en el trabajo (exceso de frío o calor)	X		X		X		
7	La organización provee los equipos y materiales necesarios para trabajar	X		X		X		
	Propósitos							
08	Las metas que persigue la organización están claramente definidas	X		X		X		
09	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definido y claro	X		X		X		
10	La misión y visión es conocida por todos los trabajadores	X		X		X		
11	El propósito que persigue la organización, no es comprendida por todos los trabajadores	X		X		X		
12	Los trabajadores están comprometidos por alcanzar las metas por la organización	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL. (CL-RG)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Preferencia ₁		Referencia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	no	
13	Los trabajadores persiguen los objetivos trazados por la organización	X		X		X		
14	Los trabajadores conocen el propósito que persigue la organización	X		X		X		
	Remuneración y beneficios sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras	X		X		X		
16	El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada	X		X		X		
17	La organización paga puntualmente el sueldo a los trabajadores	X		X		X		
18	El sueldo que se recibe no está en proporción con la situación y marcha de la organización	X		X		X		
19	La organización brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.	X		X		X		
20	El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.	X		X		X		
21	La organización paga las horas de trabajo adicionales al turno normal.	X		X		X		
	Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Se encuentra claramente establecido la hora de ingreso y salida del trabajo	X		X		X		
23	La organización brinda posibilidades para ascender en el trabajo	X		X		X		
24	Los trabajadores tiene seguridad de no ser despedidos en el futuro.	X		X		X		
25	Se exige a los trabajadores laborar las hora que corresponden al turno normal de trabajo	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL. (CL-RG)

26	En el trabajo se permite justificar las tardanzas.	X		X		X	
27	La organización permite a los trabajadores integrar agrupaciones sindicales	X		X		X	
28	Frecuentemente los trabajadores reciben capacitaciones en el trabajo	X		X		X	

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Preferencia ₁		Referencia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Supervisión y control							
29	Los jefes evalúan al personal para medir el avance de los objetivos propuestos	X		X		X		
30	Los jefes mejoran continuamente los métodos de trabajo, para elevar los niveles de productividad de los trabajadores	X		X		X		
31	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal	X		X		X		
32	Es habitual que los jefes previamente coordinen con el personal sobre las actividades que se realizarán en el trabajo	X		X		X		
33	Los jefes no precisan con claridad las responsabilidades que tendrán cada trabajador en la ejecución de las actividades programadas	X		X		X		
34	Los jefes programan y planifican el trabajo diario estableciendo prioridades y tomando en cuenta los recursos disponibles y el tiempo para ejecutarlos.	X		X		X		
35	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL. (CL-RG)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Preferencia ₁		Referencia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Relaciones sociales							
36	Existe confianza entre trabajadores, jefes y trabajadores en la organización	X		X		X		
37	Existe un ambiente de confraternidad entre los trabajadores de la organización	X		X		X		
38	Frecuentemente se presenta conflictos entre trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo.	X		X		X		
39	Es frecuente ver a los trabajadores participando juntos en actividades realizadas por la organización	X		X		X		
40	Existe cooperación entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización	X		X		X		
41	Cuando se presentan dificultades en el trabajo, es frecuente recibir apoyo de compañeros de otras áreas	X		X		X		
42	Es habitual ver al personal trabajar en equipo.	X						
	Estructura organizacional							
43	En la organización existen demasiadas áreas y/o procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.	X		X		X		
44	La manera como está estructurada la organización ayuda a mejorar la comunicación entre las diferentes áreas	X		X		X		
45	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente establecidas.	X		X		X		
46	Las tareas a ejecutarse por los trabajadores están constituidas de manera lógica y coherente.	X		X		X		
47	Cuando se presentan problemas en el trabajo, es fácil identificar el área responsable que debe de resolverlas.	X		X		X		
48	La distribución de los cargos de mi área de trabajo está bien diseñada	X		X		X		
49	La distribución del trabajo es la mas propicia para alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL. (CL-RG)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Preferencia ₁		Referencia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Comunicación							
50	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna.	X		X		X		
51	En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etc.) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización	X		X		X		
52	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.	X		X		X		
53	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar las labores	X		X		X		
54	La comunicación es fluida en el trabajo	X		X		X		
55	La organización realiza actividades con el fin de intercambiar información entre trabajadores y fomentar la unión de los mismos.	X		X		X		
56	En el trabajo existen diferentes medios y canales para comunicarse	X		X		X		
	Toma de decisiones							
57	Los jefes consideran las ideas de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización.	X		X		X		
58	Los jefes toman decisiones en sus respectivas áreas de trabajo	X		X		X		
59	La alta dirección toma en cuenta las sugerencias dadas por los trabajadores en las decisiones que determinan el futuro de la organización.	X		X		X		
60	Los trabajadores pueden decidir y dar solución a los problemas que se presentan al realizar las labores.	X		X		X		
61	Es frecuente observar que personas ajenas al departamento decidan como realizar las tareas en el trabajo, a pesar que desconozcan como estas se llevan a cabo.	X		X		X		
62	Los trabajadores toman la iniciativa y asumen responsabilidades durante la ejecución de sus labores.	X		X		X		
63	Los trabajadores tienen autonomía durante la realización de sus labores	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL. (CL-RG)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Preferencia ₁		Referencia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Actitud hacia la labor desempeñada							
64	La labor que realizo en la organización tiene sentido para mí°	X		X		X		
65	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí	X		X		X		
66	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente	X		X		X		
67	El trabajo que realizo diariamente representa algo más que un simple trabajo	X		X		X		
68	Las actividades que realizo a diario están acorde con las funciones establecidas en mi contrato.	X		X		X		
69	Las actividades que realizo diariamente ponen a prueba mis conocimientos y capacidades	X		X		X		
70	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Varas León Erica Moricela DNI: 42829674

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico

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

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

Fecha de 01 del 20 del 2019

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL. (CL-RG)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Preferencia ₁		Referencia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Actitud hacia la labor desempeñada							
64	La labor que realizo en la organización tiene sentido para mi°	X		X		X		
65	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mi	X		X		X		
66	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente	X		X		X		
67	El trabajo que realizo diariamente representa algo más que un simple trabajo	X		X		X		
68	Las actividades que realizo a diario están acorde con las funciones establecidas en mi contrato.	X		X		X		
69	Las actividades que realizo diariamente ponen a prueba mis conocimientos y capacidades	X		X		X		
70	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Cruz Telada Yrones Eugenio DNI: 09946514

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

June 20 de Nov del 2019.

Firma del Experto Informante.

Dr. I. Eugenio Cruz Telada
 PSICOLOGO
 CPsP. 2819



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL. (CL-RG)

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Preferencia ₁		Referencia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Actitud hacia la labor desempeñada							
64	La labor que realizo en la organización tiene sentido para mí ^o	/		/		/		
65	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí	/		/		/		
66	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente	/		/		/		
67	El trabajo que realizo diariamente representa algo más que un simple trabajo	/		/		/		
68	Las actividades que realizo a diario están acorde con las funciones establecidas en mi contrato.	/		/		/		
69	Las actividades que realizo diariamente ponen a prueba mis conocimientos y capacidades	/		/		/		
70	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Psic Italo Javier Aponte Rodriguez DNI: 09463089

Especialidad del validador: Investigación - Educación - Clínico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

08 de nov. del 2019

Firma del Experto Informante.
 ITALO JESUS APONTE RODRIGUEZ
 DOCTOR PSICÓLOGO
 DOCENTE INVESTIGADOR
 Registro N° 48206



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL. (SL-ARG)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Condiciones de trabajo							
1	Mi ambiente de trabajo cuenta con una adecuada iluminación y ventilación	X		X		X		
2	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo	X		X		X		
3	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	X		X		X		
4	Las instalaciones en el trabajo son seguras para realizar mis labores	X		X		X		
5	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
6	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo	X		X		X		
7	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza	X		X		X		
	Remuneraciones y beneficios sociales							
8	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia	X		X		X		
9	La remuneración que recibo está de acorde con la labor que realizo	X		X		X		
10	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones	X		X		X		
11	La organización me paga puntualmente las remuneraciones	X		X		X		
12	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc	X		X		X		
13	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro	X		X		X		
	Supervisión							
14	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo	X		X		X		
15	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo	X		X		X		
16	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo	X		X		X		
17	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo	X		X		X		
18	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo	X		X		X		
19	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-ARG)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Relaciones humanas							
20	Siento que forma parte de un buen equipo de trabajo	X		X		X		
21	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores	X		X		X		
22	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo	X		X		X		
23	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros	X		X		X		
24	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores	X		X		X		
25	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo	X		X		X		
	Desarrollo	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Aquí tengo oportunidades para ascender.	X		X		X		
27	Las posibilidades de ascender son equitativas para todos los colaboradores	X		X		X		
28	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización	X		X		X		
29	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa	X		X		X		
30	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	X		X		X		
31	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.	X		X		X		
32	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	X		X		X		
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores	X		X		X		
34	Mantengo una adecuada comunicación con compañero de otras áreas del trabajo	X		X		X		
35	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo	X		X		X		
36	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.	X		X		X		
37	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna	X		X		X		
38	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL. (SL-ARG)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Puesto de trabajo							
39	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades	X		X		X		
40	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades	X		X		X		
41	El trabajo que realizo a diario representan todo un desafío para mí	X		X		X		
42	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato	X		X		X		
43	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Varas León Erica Morula DNI: 42829674

Especialidad del validador: Psicólogo clínico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

21 de nov. del 2019.

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL. (SL-ARG)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Puesto de trabajo							
39	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades	/		/		/		
40	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades	/		/		/		
41	El trabajo que realizo a diario representan todo un desafío para mí	/		/		/		
42	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato	/		/		/		
43	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

Dr. Italo Aponte Rodriguez

DNI: *09463089*

Especialidad del validador:

Investigador - Educativo - Clínico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

08 de *nov* del 20*19*

Firma del Experto- Informante

ITALO JESUS APONTE RODRIGUEZ
DOCTOR PSICÓLOGO
DOCENTE INVESTIGADOR
Registro N° 48206



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-ARG)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Puesto de trabajo							
39	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades	X		X		X		
40	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades	X		X		X		
41	El trabajo que realizo a diario representan todo un desafío para mí	X		X		X		
42	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato	X		X		X		
43	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cruz Telada Yanzza Eugenio DNI: 09946510

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Nov del 2019

Firma del Experto Informante.

Dr. I. Eugenio Cruz Telada
 PSICOLOGO
 CPSP. 2819

CL41	CL42	CL43	CL44	CL45	CL46	CL47	CL48	CL49	CL50	CL51	CL52	CL53	CL54	CL55	CL56	CL57	CL58	CL59	CL60	CL61	CL62	CL63	CL64	CL65	CL66	CL67	CL68	CL69	CL70	
2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	5	5	3	5	5	5	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	2	3	5	4	4	2	5	4	3	1	4	3	3	5	4	3	3	2	1	4	4	4	4	5	4	3	
4	4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	5	
3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	
4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	5	5	2	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	5	5	2	5	5	5	3	5	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	3	4	4	4	1	5	5	5	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	1	5	5	4	4	5	5	5	
3	5	5	4	2	4	4	4	1	4	1	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	
2	5	3	4	2	4	3	4	2	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	2	1	4	3	3	4	5	4	2	1	4	4	1	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	1	
1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	
4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
4	3	4	4	2	4	3	5	3	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	
4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	5	
4	4	5	2	4	4	2	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	2	4	2	3	5	
4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	2	4	2	5	5	5	5	4	4	5	
4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
2	2	4	5	4	3	3	2	4	4	5	3	2	3	2	1	4	2	3	3	4	2	1	1	1	1	2	2	2	4	
1	5	5	4	4	4	5	4	1	5	5	5	4	1	1	1	3	3	4	4	3	2	2	5	2	2	3	4	4	4	
2	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
3	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	1	5	3	4	5	4	3	3	
3	5	5	5	1	4	5	3	3	5	3	4	5	1	4	3	5	4	4	5	1	4	4	3	4	3	5	5	3	4	
4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
5	5	5	3	5	2	3	1	2	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5

5	5	5	4	2	3	4	4	2	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	1	4	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	4	2	4
4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
2	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
2	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3
4	3	5	5	2	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	3	4	2	4	3	4	2	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	2	4	4	2	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	2	4	2	3	5
4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	5	4	4	4	5	4	1	5	5	5	4	1	1	1	3	3	4	4	3	2	2	5	2	2	3	4	4	4
2	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
3	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	1	5	3	4	5	4	3	3
3	5	5	5	1	4	5	3	3	5	3	4	5	1	4	3	5	4	4	5	1	4	4	3	4	3	5	5	3	4
5	5	5	4	2	3	4	4	2	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	1	4	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5
4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
2	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4

4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	2	1			
3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3				
5	5	1	2	1	5	5	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	2	5	1	1	5	5	5	5	3	1	1	5	2	5	5	5	1	1			
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3			
4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	1	3			
2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3			
4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2		
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3		
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2		
3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	3
2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2		
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	4	1	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	1	3		
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3		
3	4	2	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	2	5	5	4	1	3				
1	5	5	5	3	5	5	1	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	1	4	5	4	4	5	1	1	
4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	2	1
3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3
5	5	1	2	1	5	5	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	2	5	1	1	5	5	5	5	3	1	1	5	2	5	5	5	1	1			
4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	
2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	

Anexo 6: Propuesta de valor

En base a los resultados obtenidos y recomendaciones planteadas en nuestra investigación, nos propusimos desarrollar algunos temas a trabajar con el personal de la empresa, la que abarcaría no solo a los trabajadores del área comercial. Esta propuesta de trabajo debe ser integral, por ello proponemos al área del Talento Humano trabajar con la plana administrativa para así lograr la integración participativa e involucramiento de todos los actores que participan en la dinámica de la empresa.

Uno de los enfoques a trabajar inicialmente será el análisis transaccional. Este enfoque nos ayudará a explicarles a nuestros participantes que siempre estamos en interacción con nuestro entorno social, sea este familiar o laboral. En este descubrir de cada interacción, le enseñaremos a identificar el estado del YO que está en manifiesto, que en este enfoque están definidos como el YO Padre, el Yo adulto y el Yo niño. Les ayudaremos a identificar su YO que se manifiesta en cada una de sus conductas y así plantearse mejoras sean estos a nivel personal y profesionalmente. Esto ayudará a entender que sucede a nivel interno en casos de desmotivación. AUTOCONOCIMIENTO.

Otros de los aspectos que se refuerzan, es el AUTOCONTROL, ya que el autoconocimiento permite deshacerse de conductas inadecuadas y obtener la AUTOMOTIVACIÓN al ser reconocida por uno mismo como un ser completo y nuevo. Complementa este crecimiento personal el construir relaciones AUTÉNTICAS y positivas apoyado en la generación de empatía en cada relación intrapersonal.

Finalmente en una segunda sesión del mismo día, se desarrollará un taller de Risoterapia, donde se buscará interiorizar con dinámicas los conceptos de las dos primeras etapas. Buscaremos afianzar la comunicación, el trabajo en equipo, el reconocimiento y valoración de cada integrante de la organización.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: POM GROUP SAC

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

Empresa peruana, es una agencia de servicios BTL / TRADE moderna y ágil, que proporciona valor agregado a su empresa.

A) JUSTIFICACIÓN

➤ Teórica

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. (Chiavenato 2009).

➤ Metodológico

Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa.

Y, por otro, un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. (Chiavenato 2009)

➤ Práctica

Asimismo, el Plan está enmarcado dentro de los procedimientos de capacitación, en tal sentido se elaboró una evaluación diagnóstica la cual nos permitió detectar las presentes necesidades de capacitación las cuales, constituyen un factor importante para que el trabajador aporte a las metas y objetivos de la empresa, ya que es un proceso constante de la búsqueda de mayores niveles de eficiencia, efectividad y productividad.

Estamos seguros que las actividades de Capacitación programadas en el presente, cumplirán con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de Capacitación 2018.

B) ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para los (80) miembros del área comercial que trabajan en la empresa POM GROUP SAC., a los (13) supervisores y al personal administrativo (22). Que serán distribuidas en 3 grupos donde participarán en cada una de las sesiones. Esta consideración es con la finalidad de aproximar y establecer vínculos de relación positivos entre cada una de las áreas de la empresa.

C) VIGENCIA

Entrará en vigencia a partir de su aprobación y asignación presupuestal. El presente plan es de aplicación general a sus trabajadores, por tal motivo está sujeto a variaciones de ajuste que será informado oportunamente.

D) BASE LEGAL

1. Decreto legislativo 728 Ley del Fomento del Empleo, y D.S. N° 003-97-TR.
2. Reglamento Interno de Trabajo.
3. Manual de Organización y Funciones.

E) FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo un propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- ✓ Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.
- ✓ Mejorar la interacción entre los trabajadores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- ✓ Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.

F) OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Objetivos del Plan estratégico

Dotar a la empresa un programa de entrenamiento de talento humano para que el personal de ventas y plana administrativa puedan realizar sus labores de una forma eficiente y de esta manera se alcancen las metas y objetivos de la misma.

Objetivos Específicos

- a). Proporcionar al personal de ventas de la empresa los temas de entrenamiento que se consideran necesarios para que ellos cuente con las oportunidades para el desarrollo en sus cargos actuales.
- b). Determinar el perfil de la persona que se debe de encargar de brindar los diferentes cursos de entrenamiento a los empleados del área de ventas.
- c). Que los empleados de ventas de la empresa Pom Group SAC tengan los conocimientos básicos necesarios para que puedan colaborar con el cumplimiento eficaz de políticas y metas a partir de la puesta en práctica del Programa de Entrenamiento de Talento Humano.

G) ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son:

Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.

Presentación de casos casuísticos de su área.

Metodología de exposición – diálogo.

H) ENFOQUE

Análisis Transaccional

Escuela psicoterapéutica enfocada en el mejoramiento personal y desarrollo social.
El Dr. Eric Berne en sus estudios desarrolló su teoría de personalidad y un método

terapéutico estructurado lógicamente y entendible, empleando un lenguaje no académico y comprensible a todas las personas.

Se fundamenta en la comprensión de la personalidad desde una triple ordenación, organizada por tres estados del YO (el Yo **Padre**, revela a las figuras parentales y el sistema de valores y normas introyectadas; el Yo **Adulto** revela al criterio de realidad y racionalidad, y el Yo **Niño** pone en manifiesto a la propia infancia y funciones emocionales, creativas y espontáneas; estos simbolizan diversos aspectos de la personalidad que involucran sistemas de emociones, pensamientos y conductas, que mantienen una función particular y se relacionan entre sí a través de diálogos internos. (Instituto peruano de psicoterapia humanista).

Plan de 1^{ra} Sesión

Tema: Autoconocimiento/ Autocontrol/ Automotivación. (A.T.)

Fecha: 03/04/2020

Participantes: 40 personas

Objetivo específico:

1. Descubrir los estados del YO en las interacciones diarias: familia, amigos, trabajo.
2. Favorecer el autoconcepto positivo mediante el autoconocimiento y el conocimiento de los demás en las interacciones.
3. Tomar conciencia de la importancia de la autoestima positiva.
4. Fomentar la autoestima positiva mediante el descubrimiento de las propias cualidades.
5. Reforzarse mutuamente la autoestima positiva valorando las cualidades personales.

Facilitador:

- Nelson Atoche Rodriguez

PROCESO	ACTIVIDAD	MATERIALES	TIEMPO
Inicio	Presentación del taller explicando cómo se desarrollan cada una de las interacciones con el entorno familiar, trabajo y amistades.	Personas, sillas, salón amplio.	5'
Desarrollo	Se desarrollará la identificación de los estados del YO en manifiesto en cada una de nuestras actividades diarias. Explicando que cada una de ellas cumple una función y el saber identificarlas nos ayudará a construirnos como personas logrando el autoconocimiento. Esto ayudará al autocontrol emocional, motivándonos a ser mejores personas construyendo relaciones positivas y auténticas. Cada participante entenderá la relevancia del estado adulto del YO, para consensuar acuerdos y negociar en cada uno de sus campos de acción, sean pues, en lo laboral y relaciones personales en la familia y amistades.	Proyector, laptop, folletos didácticos de lectura A.T	45'
Salida	Al finalizar la jornada se solicitará a los participantes dar sus opiniones y así reforzar los conceptos.	Personas	20'

Plan de 2^{da} Sesión

Tema: Autoconocimiento/ Autocontrol/ Automotivación. (A.T.)

Fecha: 03/04/2020

Participantes: 40 personas

Objetivo específico:

- Reforzamiento del autoconocimiento, autocontrol y automotivación.

Facilitador:

- Nelson Atoche Rodriguez

PROCESO	ACTIVIDAD	MATERIALES	TIEMPO
Inicio	Se trabajará una dinámica: Palabras positivas: Se formarán grupos de dos y cada uno asumirá un número entre 1 o 2. Luego, los que se asignaron el número 1, le dirigirán a la persona asignada con el número 2, cinco palabras positivas que reconoce de ella. Luego se revertirá la actividad, donde la persona con el número 2, le devolverá cinco palabras positivas que la describan. Se solicitará no repetir las mismas	Personas, sillas,	25'

	<p>palabras.</p> <p>Luego se intercambiarán parejas e igualmente cada uno asume un número, sea este 1 o 2. Empezarán los numero uno dirigiéndole 5 gestos de saludo (no hablar) que muestren alegría y satisfacción de encontrarse con su pareja de trabajo. Concluido esto se invertirán los roles.</p> <p>El facilitador en cada uno de los ejercicios dará un ejemplo para facilitar su entendimiento.</p>		
Desarrollo	<p>En esta etapa se harán role playing (juego de roles). Se les anotará que en la actividad puedan poner en manifiesto lo desarrollado en la primera sesión.</p> <p>Se formarán grupos de trabajo (4 grupos de 10 integrantes).</p> <p>Se les asignará temas casuísticas que previamente han sido coordinados con el área de Talento humano donde se les solicitará que representen una situación concreta de la actividad diaria, donde se les asignarán un papel diferente al cargo actual que desempeñan.</p>	Personas, fichas de trabajo (perfil de puesto y responsabilidad)	45'
Salida	<p>Terminada las actividades del día se solicitará a los participantes manifestar cómo se han sentido luego de cada una de las actividades y si llegaron a identificar sus estados del Yo, y cómo emplearon ese conocimiento, luego cerrar con un abrazo grupal.</p>	Personas, sillas	10'