



**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
EMPLEADOS DE UNA EMPRESA PRODUCTORA DE  
CABLES ELÉCTRICOS EN LIMA. 2017.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**Bach. REAÑO VERA IRINA ADALIT ENRIQUETA DEL  
CARMEN**

**ASESORA:**

**Dra. PAREJA FERNÁNDEZ ANA CECILIA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## **ASESORA DE TESIS**

.....  
**Dra. Ana Cecilia Pareja Fernández**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. Marcela Rosalina, Barreto Munive**  
**Presidente**

---

**Dra. Rosa, Chirinos Susano**  
**Secretario**

---

**Dr. Eugenio, Cruz Telada**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Con amor a mis padres quienes gozan de la presencia de Dios y junto a Él iluminan mi camino día a día.

A mis hijas Fer y Pía por inspirarme, por su amor, su paciencia, por perdonar mis errores y ser los motores de mi desarrollo personal.

A Chris, por su compañía, protección, por su dulzura y darme eternas sonrisas.

A mis hermanos Arturo y Martín, a mi Santitos, por ser mis complementos de vida y apoyo incondicional.

A mi compañera de taller y colega Angélica, por su lucha y ejemplo, descansa en paz angelito.

Ser psicóloga me permitirá conocerlos, entenderlos y amarlos incondicionalmente, a todos ellos, gracias por acompañarme, darme alegrías y bendiciones de vida, por eso, les dedico la presente Tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada Telesup, a sus directivos, jurado examinador, asesores, profesores y colaboradores administrativos, que me brindaron la oportunidad de lograr mi sueño profesional, poder cumplir mi misión de vida y aportar un granito de arena en la salud mental de las personas.

A mi Asesora de Tesis Dra. Ana Cecilia, por su sabiduría y paciencia.

A mis hijas Fer y Pía, por tantos domingos y muchos meses y días que me perdí de su compañía, gracias a su comprensión pude invertir ese tiempo en estudiar.

A mi amiga Mily, por su solidaridad y confianza demostrada hacia mí.

A mi amigo Fernando, por su gran caballerosidad y profesionalismo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Irina Adalit Enriqueta del Carmen Reaño Vera, con DNI N° 09641727 a disposición de acatar con las medidas actuales consideradas en el estatuto de grados y títulos de la Universidad Privada Telesup, de la Facultad de Salud y Nutrición, de la Escuela Profesional de Psicología expongo bajo palabra que toda la investigación presentada es verídica y fidedigna.

Así mismo, manifiesto mi compromiso bajo juramento que toda la información y documentación que se presenta en el estudio realizado de la tesis es legítima y genuina.

De la misma manera acepto la responsabilidad respectiva ante cualquier inexactitud, falsedad, omisión o negligencia, que se pueda encontrarse en la vigente investigación expuesta debido a ello me pongo a disposición del reglamento de la Universidad Privada Telesup.

Lima, 22 de junio del 2018

Irina Adalit Enriqueta del Carmen Reaño Vera

---

Bach. Irina Adalit Reaño Vera

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los empleados de una empresa que produce cables eléctricos. Se realizó en Lima durante el año 2017. Para el estudio se aplicó una metodología de diseño correlacional, descriptiva, con corte transversal y enfoque cuantitativo. La población de estudio fue el total de empleados conformados por 47 personas. Se compiló la información de forma grupal y voluntaria aplicando la metodología desarrollada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, utilizando los instrumentos Escala de Clima Laboral CL -SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, procesando, codificando y tabulando la base de datos en el software Stata versión 14. De este modo, fue posible describir las variables de estudio. Para determinar la relación entre las variables se aplicó la prueba estadística de Pearson con una alta correlación de  $r = 0,472$  y muy significativa ( $p = 0,0008$ ). Como resultado, se aceptó la hipótesis general, lo que demuestra que el clima laboral era alto y se correlaciona directamente con la satisfacción laboral.

Palabras claves: Clima Laboral, Satisfacción Laboral y empleados.

## **ABSTRACT**

Research objective was to determine the relationship between the work environment and job satisfaction in employees of a company that produces electric cables. Took place in Lima during 2017. For the study it was applied a basic and descriptive correlational design methodology with cross-section and focus quantitative. The study population was the total employees conformed by 47 people. It was compiled the information in a group and voluntary way applying the methodology developed by psychologist Sonia Palma Carrillo, using the instruments Scale of Labor Environment CL -SPC and SL-SPC Labor Satisfaction Scale, processing, coding and tabulating the database in the Stata software 14th version. Thereby, it was possible to describe the study variables. To determine the relationship between the variables it was applied the Pearson statistical test with a high correlation of  $r = 0.472$  and very significant ( $p = 0.0008$ ). As a result the general hypothesis was accepted, proving that the labor climate was high and directly correlated with job satisfaction.

Keywords: Work Environment, Job Satisfaction and employees.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Asesora de tesis	ii
Jurado Examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticad	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice de Contenido	ix
Índice de Tablas	xiii
Índice de Figuras	xiv
Introducción	15
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	19
1.1.1. Planteamiento del problema	19
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Justificación del estudio	22
1.3.1. Justificación teórica	22
1.3.2. Justificación metodológica	23
1.3.3. Justificación práctica	23
1.3.4. Justificación social	23
1.4. Objetivos de la Investigación	24
1.4.1. Objetivo general	24
1.4.2. Objetivos específicos	24
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	25
2.1. Antecedentes de la Investigación	25
2.1.1. Antecedentes nacionales	25
2.1.2. Antecedentes internacionales	28

2.2. Bases Teóricas de las variables	31
2.2.1. Historia de Clima Laboral	32
2.2.2. Definición de Clima Laboral	33
2.2.2.1. Importancia de Clima Laboral	34
2.2.2.2. Factores para Evaluar el Clima Laboral	35
2.2.2.2.1. Autorrealización o Realización Personal	36
2.2.2.2.2. Involucramiento laboral	36
2.2.2.2.3. Supervisión	37
2.2.2.2.4. Comunicación	37
2.2.2.2.5. Condiciones laborales	38
2.2.3. Definición de Satisfacción Laboral	38
2.2.3.1. Importancia de la Satisfacción Laboral	39
2.2.3.2. Teorías de la Satisfacción Laboral	40
2.2.3.2.1. Teoría de los dos factores de la Satisfacción Laboral	41
2.2.3.2.2. Teoría de las Discrepancias	42
2.2.3.2.3. Planteamiento Dinámico	42
2.2.3.3. Factores para Evaluar la Satisfacción Laboral	43
2.2.3.3.1. Significación de la tarea	43
2.2.3.3.2. Condiciones de trabajo	44
2.2.3.3.3. Reconocimiento personal y/o social	44
2.2.3.3.4. Beneficios económicos	44
2.3. Definición de términos básicos	45
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES</b>	47
3.1. Hipótesis de la investigación	47
3.1.1. Hipótesis general	47
3.1.2 Hipótesis específicas	47
3.2. Variables de estudio	48
3.2.1. Definición conceptual	48
3.2.1.1. Clima Laboral	48
3.2.1.2. Satisfacción Laboral	48

3.2.2 Definición operacional	48
3.2.2.1. Operacionalización de las variables	49
3.3. Tipo y Nivel de investigación	50
3.3.1. Tipo de Investigación	50
3.3.2. Nivel de investigación	50
3.4. Diseño de la investigación	51
3.5. Población y Muestra de estudio	51
3.5.1. Población	51
3.5.2. Muestra	52
3.5.3 Muestreo	53
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	54
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	54
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	56
3.8. Métodos de análisis de datos	56
3.9. Desarrollo de la propuesta de valor	57
3.10. Aspectos deontológicos	59
<b>IV. RESULTADOS</b>	61
<b>V. DISCUSIÓN</b>	69
5.1. Análisis de discusión de resultados	69
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	73
6.1. Conclusiones	73
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	74
7.1. Recomendaciones	74
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	81
<b>ANEXOS</b>	85
Anexo 1: Matriz de Consistencia	85
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	86
Anexo 3: Validación de Instrumentos	87
Anexo 4: Matriz de datos: Clima Laboral	88

Matriz de datos: Satisfacción Laboral	88
Anexo 5: Consentimiento informado de participación	90
Anexo 6: Aplicación de la muestra de Clima laboral	91
Aplicación de la muestra de Satisfacción laboral	93
Anexo 7: Protocolo de Instrumentos	94
Escala de Clima CL-SPC	94
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	96
Anexo 8: Agrupación de Ítems por Factor Escala de Clima Laboral	97
Anexo 9: Puntajes de la Escala de Clima Laboral	98
Anexo 10: Categoría Diagnóstica de la Escala de Clima Laboral	99
Anexo 11: Agrupación de Ítems por Factor Escala de Satisfacción L	100
Anexo 12: Puntajes de la Escala de Satisfacción Laboral	101
Anexo 13: Categoría Diagnóstica de la Escala de Satisfacción L.	102
Anexo 14: Baremos de la Escala de Clima Laboral	103
Anexo 15: Baremos de la Escala de Satisfacción Laboral	105
Anexo 16: Índices de Confiabilidad en general y por cada factor	107
Anexo 17: Validación y confiabilidad de los instrumentos	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Característica de la Muestra según Edad, Sexo y Áreas.</i>	53
Tabla 2. <i>Descripción de los factores de la Escala de Clima Laboral CL-SPC en base a Categorías diagnósticas, en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima</i>	61
Tabla 3. <i>Descripción de los factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en base a Categorías diagnósticas de los empleados de una empresa productora de cables en Lima</i>	63
Tabla 4. <i>Correlación (r) a nivel total entre la variable Clima laboral y la variable Satisfacción laboral, de los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima</i>	65
Tabla 5. <i>Correlación (r) entre la Escala de Clima laboral CL-SPC y la Escala de Satisfacción laboral SL-SPN</i>	66
Tabla 6. <i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) de la Escala de Clima Laboral CL-SPC de los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima</i>	68
Tabla 7. <i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima</i>	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Aspectos menos favorables del Clima Laboral por ítem en una empresa productora de cables eléctricos en Lima	76
<i>Figura 2.</i> Aspectos más favorables del Clima Laboral por ítem en una empresa productora de cables eléctricos en Lima	77
<i>Figura 3.</i> Aspectos con menor grado de acuerdo de Satisfacción Laboral por ítem en una empresa productora de cables eléctricos en Lima	78
<i>Figura 4.</i> Aspectos con mayor grado de acuerdo de Satisfacción Laboral por ítem en una empresa productora de cables eléctricos en Lima	79
<i>Figura 5.</i> Correlación entre Clima laboral y Satisfacción laboral por categorías diagnósticas en una empresa productora de cables eléctricos en Lima	80

## INTRODUCCION

La empresa objeto de investigación, es una empresa que produce cables eléctricos en Lima, con relación al clima laboral de los empleados evidenció signos de desmotivación, puesto que la participación de éstos no es activa, este hecho es una señal que los trabajadores no se sienten realizados, pues no visionan una proyección de desarrollo personal en la empresa: por ello, no se involucran e identifican con los valores de la organización. Al ocurrir estos dos aspectos, la tarea de supervisión es más compleja porque ante una inadecuada actitud del personal la orientación por parte de los jefes se dificulta para dirigir las tareas laborales cotidianas, posiblemente mermando el desempeño y la satisfacción de los empleados. Al analizar lo mencionado y revisar en detalle los aspectos de la empresa, se encontró que la desmotivación parte de los mismos jefes y escala a todos los niveles, sienten que no son capacitados y no conocen los objetivos de dirección, tal vez porque no hay una buena estructura entre la estrategia general y el plan del área de recursos humanos.

La metodología que se utilizó para realizar el estudio fue de tipo básica, y nivel de diseño descriptivo correlacional, no experimental con corte transversal y enfoque cuantitativo. La investigación tuvo como objetivo comprobar si existe relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017. Así como, comprobar la relación que existe entre; la Autorrealización del Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima; la relación que existe entre el Involucramiento laboral de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima; la relación que existe entre Supervisión de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima; la relación que existe entre Comunicación de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima; y finalmente, la relación que existe entre Condiciones

Laborales de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima.

Al lograr demostrar la relación existente entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral, se confrontó la teoría con la realidad y se comprobó la viabilidad y validez de los instrumentos de medición que aplicaremos en el estudio. En la actualidad las empresas para crecer no pueden dejar de tener el compromiso de sus empleados, es claro que éstos, tienen una falta de afianzamiento en el ambiente laboral, generándoles una inadaptación al trabajo y, afectando el estado de su Satisfacción Laboral. Por ello, realizar el estudio de investigación de este problema es un elemento importante en la gestión estratégica de la empresa, es un beneficio de relevancia directa para la empresa y sustancial para los empleados. Se demostró las ventajas de mantener un favorable Clima Laboral, así como tener la opción de evaluar los aspectos que tienen que mejorar para elevar el nivel de Clima Laboral y con ello, lograr la Satisfacción Laboral de sus empleados.

Se estudiaron las opiniones de todos los empleados de la empresa productora de cables en Lima. Se aplicaron las encuestas, previa sensibilización a los empleados sobre la importancia de los instrumentos de medición a utilizar y sobre la honestidad de sus respuestas y lo que significará a largo plazo. Dentro de la población sujeta de estudio se encontraron a gerentes, jefes y empleados administrativos y operativos.

La finalidad, fue ayudar a la empresa a descubrir cuáles son los factores predominantes y así ofrecerle información que los ayudará a tomar decisiones y medidas preventivas en pro de la mejora del Clima y la Satisfacción Laboral, e incluir dentro de sus estrategias de negocios planes de acción que permitan armonizar los objetivos con una real intención para lograr un favorable Clima Laboral y llegar a una alta Satisfacción Laboral de sus colaboradores.

Por todo lo mencionado, el tema Clima Laboral es una variable de gran impacto que responde a muchas soluciones cuando se trata de mejorar los

resultados de las empresas y sobre todo, lograr la Satisfacción de los empleados, quienes son los que directamente contribuyen al logro de esos resultados. Mejorar significativamente el Clima Laboral y elevar la Satisfacción Laboral de los empleados, agrega valor en todo sentido.

La metodología que se empleó determina como hipótesis general que El Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017. Desprendiendo de ello, las hipótesis específicas: el factor Autorrealización del Clima laboral se relaciona con los factores (Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017; que el factor Involucramiento laboral de Clima laboral se relaciona con los factores (Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos) de la Satisfacción Laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017; que el factor Supervisión de Clima laboral se relaciona con los factores (Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017; que el factor Comunicación de Clima laboral se relaciona con los factores (Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017; y por último, que el factor Condiciones Laborales de Clima laboral se relaciona con los factores (Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos) de la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

La estructura de la investigación trata en el primer capítulo sobre el problema de investigación, revisaremos el panorama general del estudio; desde el planteamiento del problema, describiéndolo y formulando tanto el problema general como los problemas específicos; asimismo, la justificación del estudio y

el objetivo general y los objetivos específicos. El capítulo II lo conformará la fundamentación teórica, en donde se establecerán los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas de las variables, su definición y todo el marco conceptual sobre el que se sustenta la investigación. En el capítulo III encontraremos los métodos y materiales de la investigación. Se estableció la descripción de la hipótesis general e hipótesis específicas, el tipo de estudio y nivel de la investigación, así como, el diseño de investigación; las técnicas e instrumentos de recolección y métodos de análisis de datos, la operacionalización de las variables, por último, la población y muestra de estudio y los aspectos éticos a considerar en la investigación. La finalidad del capítulo es dar una explicación sobre la forma y metodología con la que se trabajó. El capítulo IV, veremos los resultados de la investigación; el capítulo V, encontraremos el análisis y la discusión de los datos; el capítulo VI lo conforma las conclusiones; el capítulo VII, las recomendaciones. Por último, encontraremos las referencias bibliográficas revisadas y los anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La realidad socioeconómica se va desarrollando paralelamente con el avance no solo tecnológico a nivel de los medios de comunicación, sino también, que las empresas requieren crear nuevos materiales cada vez más sofisticados y así cubrir sus necesidades, tal es el caso de los denominados conductores eléctricos, utilizados en todo tipo de obras de construcción y/o instalación de sistemas eléctricos, de esta manera, seguir expandiéndose y ganando un sitio en el mercado, que incluya: rentabilidad, presencia y expansión (en algunos casos subsistir). En este contexto, dentro de todo centro laboral se dan las relaciones humanas intra empresa, denominadas técnicamente clima laboral, en el que no solo la comunicación es suficiente, sino que cada empleado es portador de metas personales y laborales y si estos objetivos no son cubiertos se merma la satisfacción laboral. Por tanto, el presente estudio, versa en determinar la relación entre el Clima laboral con la Satisfacción laboral en empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima.

El tema sobre Clima laboral es una variable psicológica que responde a muchas soluciones cuando se trata de mejorar los resultados de las empresas y, sobre todo, para lograr que los empleados se sientan autorrealizados, ya que son ellos los que directamente contribuyen al logro de esos resultados. Palma, S. (2004) define el clima laboral como la sensación que poseen los trabajadores en relación a su ambiente de trabajo o su esfera laboral dentro de la empresa, todo ello relacionado a lo que puedan alcanzar y hacerlos sentir realizados personalmente, asimismo, si conocen los objetivos de la empresa y están comprometidos con su visión y misión, cuanto puedan estar involucrados con sus tareas del día a día, o también, cual es la relación que tienen con sus superiores o jefes y la información que reciben de ellos y, si estos están interesados en su éxito y su desarrollo y capacitación; finalmente, si cuentan con las condiciones laborales para realizar con éxito sus tareas diarias.

Actualmente la empresa, con relación al clima laboral de los empleados evidencia signos de desmotivación, puesto que la participación de éstos no es activa, este hecho es una clara señal que los trabajadores no se sienten autorrealizados, pues no visionan una proyección de desarrollo personal en la empresa: por ello, no se involucran e identifican con los valores de la organización. Al ocurrir estos dos aspectos, la tarea de supervisión es más compleja porque ante una inadecuada actitud del personal la orientación por parte de los jefes se dificulta para dirigir las tareas laborales cotidianas, posiblemente mermando el desempeño y la satisfacción de los empleados. Al analizar lo mencionado y revisar en detalle los aspectos de la empresa, encuentro que la desmotivación parte de los mismos jefes y escala a todos los niveles, sienten que no son capacitados y no conocen los objetivos de dirección, tal vez porque no hay una buena estructura entre la estrategia general y el plan del área de recursos humanos.

La satisfacción laboral, es un término psicológico que involucra aspectos que dan a conocer el laborar con agrado en las empresas y, sobre todo, lograr que efectivamente los colaboradores estén satisfechos. Palma, S. (2006) refiere que la Satisfacción laboral es uno de los aspectos que año a año va tomando mayor importancia, no solo para aquellos que se dedican a los recursos humanos, sino a nivel de crecimiento empresarial, pues es uno de los indicadores que representa la calidad de vida tanto para los trabajadores, como para el buen funcionamiento de las empresas; igualmente lo representa, el rendimiento laboral y la cultura de la organización que se traducen en indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que son considerados para la toma de decisiones y de estrategias empresariales.

Es importante mencionar que la empresa se encuentra con un problema financiero, lo cual genera cierta incertidumbre sobre su destino, así como, preocupación sobre la visión de futuro de los puestos de trabajo. Como consecuencia de lo anterior, la empresa desde hace buen tiempo no está proveyendo las condiciones económicas básicas como, por ejemplo, que no hayan realizado el incremento salarial respectivo desde hace dos años, lo que

ocasiona cierta incomodidad, preocupación e inestabilidad en los colaboradores, tal vez hasta resignación. Al seguir investigando sobre los inconvenientes que ocurren en la empresa relacionados a los empleados, se observa que a través de sus actitudes demuestran conductas que tratan de reflejar una mejor imagen hacia el trabajo pero con poco esfuerzo y quizás sin comprometerse más allá de su rol laboral, posiblemente no esté bien estipulado en el Manual de funciones de la empresa, aunado a la equidad de tareas, a las condiciones necesarias para realizar la labor, al manejo organizacional sobre el reconocimiento del personal y también sobre los beneficios económicos destinados a los trabajadores. Todo lo anterior, es una señal de que algo está sucediendo al interior de los empleados, es decir que posiblemente, éstos no estén muy satisfechos.

Lo explicado en los párrafos anteriores, evidencia la posibilidad de que exista un Clima laboral desfavorable que no contribuye en el crecimiento de la empresa, porque podría generar una parcial Insatisfacción laboral.

Ante tal realidad, el presente estudio está orientado a determinar la relación que puede existir entre el Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre Autorrealización del Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?

¿Cuál es la relación entre Involucramiento laboral del Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?

¿Cuál es la relación entre Supervisión de Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?

¿Cuál es la relación entre Comunicación de Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?

¿Cuál es la relación entre Condiciones laborales de clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación permite establecer la relación que existe entre Clima laboral y Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima. Asimismo, permite confrontar la teoría con la realidad y a través del recojo de la información de la población de estudio se comprobó la viabilidad y validez de los instrumentos de medición que se aplicaron en la investigación. Habiéndose identificado que, en la empresa en mención, hay desmotivación de los colaboradores tal vez por una falta de sentido de autorrealización, lo que genera una desorientación al trabajo y al logro de metas, afectando el estado de satisfacción laboral de los colaboradores, siendo conveniente aplicar el estudio. Esto evidencia la posibilidad de la existencia de

un clima laboral desfavorable que no contribuye en el crecimiento de la empresa, porque podría generar una parcial insatisfacción laboral.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

Se justifica realizar la investigación porque se utilizó metodologías que permitieron relacionar las variables de estudio: Clima laboral y Satisfacción laboral aplicando herramientas de medición, analizando su funcionamiento psicométrico en términos de validez y confiabilidad para la población de estudio.

### **1.3.3. Justificación práctica**

Se justificó realizar la investigación, porque es una táctica importante en la gestión estratégica de la empresa, siendo un beneficio directo tanto para la ésta como para los empleados, al igual que la satisfacción laboral, ya que contribuyen a que la empresa conozca en detalle las ventajas de mantener un favorable clima laboral, así como, saber qué aspectos tiene que evaluar para mejorar y elevar el índice de clima laboral y con ello, lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores.

### **1.3.4. Justificación social**

Tener un muy favorable o favorable clima laboral en la empresa ayuda a que los empleados tengan una buena actitud y no se sientan inseguros e inestables. Tener un clima laboral favorable es igual de importante que lograr resultados sustanciales ya que son los trabajadores quienes lo logran al cumplir objetivos y hacer ganar rentabilidad. Igualmente, lograr alta o parcial satisfacción laboral debe ser el sueño de todo buen empresario, alto ejecutivo y colaborador, contar con empleados satisfechos es contar con trabajadores comprometidos, es cumplir ese sueño, es crecer en todo sentido, es alinear éxito de negocio empresarial, vida laboral y vida personal, es lograr el equilibrio de vida, ese balance que todo ser humano necesita para sentirse realizado. En resumen,

llegar a tener en la empresa un muy favorable clima laboral y una alta satisfacción laboral es agregar valor a todo nivel.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Relacionar la Autorrealización del Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

Relacionar el Involucramiento laboral de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

Relacionar la supervisión de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

Relacionar la Comunicación de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

Relacionar las Condiciones laborales de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

En cuanto a información relevante sobre Clima laboral y Satisfacción laboral hay que señalar los siguientes estudios que nos ayudan a conocer desde diferentes enfoques la importancia, detalle y el propósito de la presente investigación.

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su investigación titulada Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo de investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos. Como conclusiones, respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad, resaltan que los empleados de esos tres organismos reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la tarea y Beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), sustentado así que los trabajadores tienen una buena intención hacia sus labores y están de acuerdo con el sueldo que ganan, variables de mucha importancia y de una relación directa, es decir al sentirse ellos bien remunerados, sin duda van a tener una buena actitud hacia sus tareas diarias. Se consideró esta investigación porque para su estudio se aplicó el instrumento de exploración psicológico Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carillo, instrumento utilizado en la presente investigación y cuyas conclusiones ayudaron a interpretar los resultados de la presente investigación.

Campos, R. (2016) en su investigación titulada Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Íllimo 2016, en la Universidad Privada Juan Mejía Baca, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de negociación

agrícola del distrito de Íllimo en enero de 2016, según edad, sexo y cargo que desempeña, utilizando el instrumento de exploración psicológico Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carillo, instrumento aplicado en la presente investigación. En su evaluación sobre el grado de satisfacción laboral en dicha empresa evidenció que los trabajadores en su mayoría se encuentran insatisfechos, siendo el resultado un 60% de insatisfacción, justificando con ello, los momentos de inseguridad que demuestran los empleados al organizar huelgas e involucrar a todos los trabajadores de la empresa lo que ocasiona una baja en el rendimiento laboral. Sin embargo, no todo es negativo, ya que identificó que el 38% de los trabajadores si están satisfechos en lo que respecta a los Beneficios económicos, pero paradójicamente el 50% estuvo descontento en la Significación de la tarea, además, el 62% expresan que no están contentos en cuanto a las Condiciones de trabajo y el indicador de insatisfacción aumentó en 74% en cuanto a Reconocimiento personal y/o social.

Se consideró esta información como antecedente porque es un estudio que igualmente aplicó el instrumento de medición empleado en la presente investigación y detalladamente explica cada indicador de la herramienta Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC como por ejemplo que cuando hay insatisfacción, se puede evidenciar inseguridad, inquietud y baja en el desempeño laboral.

Millán y Montero (2017) en su tesis de título Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cuyo objetivo y propósito fue relacionar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, de los trabajadores médicos y no médicos de la empresa Oncorad. aplicaron para medir y correlacionar ambas variables los instrumentos empleados en la presente investigación (Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma Carillo) y partiendo de la frase en donde expresan que empleados que se sienten realizados es igual a organización realizada, refieren una serie de recomendaciones, tales como por ejemplo, que la organización debería hacer un plan para mejorar el performance del talento humano, ya que el sentirse realizados logran satisfacción personal y profesional, lo que es una buena combinación, por ello, la empresa debería hacer acciones

de formación al personal que contemple temas de valores en los que se involucren a todos; asimismo, sugirió que reconozcan los logros de los trabajadores para que puedan comprometerse con la empresa y éstos se sientan parte importante del proceso planteando propuestas para el crecimiento y metas de la empresa. Asimismo, recomendaron en su estudio de escalas salariales y que se realicen propuestas por meritocracia y así, lograr equidad para el desarrollo de los trabajadores. Todo este resultado fue de mucha utilidad para interpretar los resultados obtenidos en la presente investigación.

Molocho, N. (2010) estudió la Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N.º 01Lima Sur-2009, en la Universidad Mayor de San Marcos, con el objetivo de determinar en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la sede administrativa de la UGEL N°01-Lima Sur 2009,. refiere en sus conclusiones que, el clima organizacional, el diseño organizacional y la cultura organizacional influyen en un 43.8 sobre la gestión institucional de la sede administrativa, cumpliéndose de esta manera la hipótesis planteada en la investigación al 95%. Asimismo y como consecuencia de esas conclusiones, ha sido de mucha utilidad para la presente investigación, ya que da recomendaciones relacionadas a mejorar el clima organizacional a través de la elaboración, incremento y ejecución de programas para el mejoramiento del clima laboral, y con ello aplicar acciones para promover un clima favorable y mejoría de las relaciones interpersonales entre los integrantes de la empresa; sugiere también, promover en los trabajadores planes de acción necesarias para que mejoren en sus relaciones y el manejo de sus habilidades blandas, por ejemplo a los jefes, mejora de sus estilos gerenciales, capacitarlos sobre los principios, valores, creencias del clima de la empresa, a través de los cuales van a lograr un cambio en el estilo de liderazgo de las gerencias.

Quispe, E. (2015) en su investigación titulada Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, de la Universidad Nacional Jose María Arguedas, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, concluyó en su

investigación en relación a sus variables de estudio que la evidencia estadística de correlación es de 0.743 dando como resultado una relación directamente proporcional; es decir que al incrementarse la variable de clima, la variable de desempeño también se incrementa. Es importante destacar que este estudio es importante para la presente investigación, porque utilizó una muestra que fue igual a su población y, por ser una población pequeña y de determinada cantidad conformada por 64 empleados, no utilizó criterios muestrales para la investigación, indicando que fue al 100% de trabajadores a los que se estudiaron, sustentado en el concepto de muestra de estilo censal, señalando según Montero (2011) que cuando existen casos en los que hay poco número de personas a investigar, no es necesario realizara un cálculo para una muestra, siendo lo más acertado, utilizar el 100% de la población, lo que representa una muestra tipo censo.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Chiang, Salazar y Núñez, (2007) en su investigación Clima organizacional y Satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1, Universidad del Bio Bío, Concepción, Chile, siendo el propósito de este estudio descriptivo el conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal, concluyeron que sí existe una relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, encontrando que la correlación se presentó en casi todos los factores de clima organizacional, siendo estos, la comunicación, el reconocimiento, las relaciones entre ellos, la calidad del trabajo, la toma de decisiones, los objetivos organizacionales, el compromiso, la forma de adaptarse al cambio, la delegación de tareas, las coordinaciones y la productividad, los cuales evidencian relación estadística significativa con las variables de satisfacción laboral, satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo en general. Se puede destacar que esta investigación les permitió realizar un plan de recomendaciones, que encaminó a que la institución en estudio pueda mejorar en cuanto a la divulgación de las políticas y valores empresariales y que permitió que los trabajadores se involucren y sean

partícipes del proceso de cambio cultural de la empresa; asimismo, fue de mucha utilidad para determinar las recomendaciones de la presente investigación.

García, Escalante y Quiroga (2012) en su investigación titulada Importancia del Clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, cuyo objetivo fue analizar las variables que influyen en el desarrollo del clima organizacional, los investigadores utilizando sus propias herramientas de medición de las variables, concluyeron que el Clima laboral está muy relacionado con el comportamiento de los empleados y que este afecta sus conductas y el desempeño laboral, estableciendo que una empresa competitiva tiene que analizar sus problemas desde el origen para lograr mantener una adecuada atmósfera laboral, siendo de vital importancia la implementación de modelos para la evaluación del clima laboral dentro de las organizaciones y así, lograr identificar cuáles son las causas de la insatisfacción laboral que permita aplicar planes de acción reales y así mejorar en todos los indicadores de la empresa para un mejor involucramiento y toma de decisiones. El antecedente es de importancia porque muestra una alta relación entre las variables de estudio, que al igual que el presente estudio, permitió dar ejemplos de planes de acción que se pueden implementar.

Pablos, M. (2016) en su investigación titulada Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres Universidad Pública de Extremadura de España, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres, refiere que la relación entre las variables de estudio tiene una relación diferencial en cuanto a la satisfacción, en donde los factores más valorados fueron Dirección de la unidad, Puesto de trabajo y Ambiente de trabajo e Interacción con los compañeros, debido a que la forma de comunicación y la existencia de un ambiente trabajo en equipo donde el respeto y la toma de decisiones son muy importante entre la Dirección y el personal de enfermería. Asimismo, en sus conclusiones generales advierte la necesidad de anticipación, para que no aparezca la insatisfacción en los trabajadores de enfermería, ya que su aparición podría reflejarse a través de un trabajo desinteresado, el cual sería

dañino para la salud de los propios trabajadores y peor aún podría repercutir en la atención a los pacientes del hospital. Recalca también la mejora de las condiciones del ambiente del hospital, que permite una mejor atención a los servicios que brinda el personal de salud, así como, asegurar el cuidado de los pacientes. Por otro lado, recomienda mejorar la calidad del programa de entrenamiento y formación la cual tiene que ser permanente y acorde a las necesidades del puesto, de esta manera, las ocupantes puedan tener las herramientas y conocimientos para realizar un buen trabajo. Por último, señaló la importancia de aplicar estudios constantes sobre satisfacción laboral para identificar las falencias y aplicar estrategias de mejora. Igualmente, las recomendaciones de este antecedente, ayudó a dar ideas para determinar la propuesta de valor de la presente investigación.

Sierra, M. (2015) en su trabajo de investigación con título El Clima laboral en los/as colaboradores del área administrativa del Hospital regional de Cobán, A.V., en la Universidad Rafael Landívar, de Guatemala, cuyo objetivo fue establecer el Clima laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, concluyó que hay aspectos que afectan positivamente, como por ejemplo una buena comunicación, atender las sugerencias de los trabajadores, otorgarles libertad para conversar con el jefe; asimismo, como punto importante en sus recomendaciones, destacó que no solamente se debe escucharlos, sino también, dar seguimiento a las sugerencias que los empleados expresan y programar reuniones o idear otros canales de comunicación, para que ellos vean claramente la importancia de sus sugerencias, como, por ejemplo, la creación de un boletín de noticias donde se exponga las ideas y aportes de los trabajadores. Ayudó para determinar que los resultados obtenidos, dan aspectos positivos sobre el Clima laboral que impactan tanto en la empresa como en sus empleados.

Venutolo, D. (2009) en su tesis titulada Estudio del Clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el Transporte Vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires, en la Universidad Politécnica de Valencia; España, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires,

refiere que no es un deber sencillo para directivos y gerentes el estar atentos a las preocupaciones de los empleados, sin embargo, sí es muy importante estar pendiente de ello, ya que propiciar un buen clima laboral dio como resultado un desempeño positivo y por ende sostiene los buenos resultados de la empresa, asimismo, poder sobrellevar de mejor manera la solución de cualquier problema técnico que se presente. Sostiene también, que, si la empresa cuenta con los medios económicos para que en el mediano y largo plazo, pueda proveer las necesidades de los trabajadores más allá de las necesidades básicas, como parte de un programa que estimule el buen desempeño y productividad, más allá de un gasto para la empresa, sería muy beneficioso y obviamente para los trabajadores de esta, ya que impactaría directamente en la rentabilidad y crecimiento de la empresa. Este antecedente es importante porque dio como resultado que un buen clima tiene relación con un buen desempeño, sustentado lo expuesto en la presente investigación y ayudó con sus recomendaciones a poder sustentar los resultados, recomendaciones y propuesta de valor de la presente investigación.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

Epistemológicamente la presente investigación ha basado su estudio con el enfoque de la teoría del pensamiento sistémico, el cual ha sido motivo de investigación desde el inicio de la historia, siendo el hombre el principal protagonista y quien desde su existencia ha sentido la necesidad de agruparse en sociedad, trabajar e interrelacionarse para sobrevivir; asimismo y, a medida que se descubrían los grandes inventos que permitieron el desarrollo de la civilización, los científicos intentaban encontrar una explicación a todo lo que acontecía y es así que buscando respuestas, desarrollaron la teoría de los sistemas, encontrando explicaciones a todo aquello que forma parte de un todo, explicaciones que van desde la misma creación humana y la complejidad sistémica del cerebro y aquellas partes que conforman el cuerpo, hasta las teorías más modernas, sobre los sistemas organizacionales en las empresas y el comportamiento de las personas que trabajan en éstas. Pareja, A. (2017) sobre todo aquello que está presente en el proceso evolutivo, refiere que los sistemas de gran complejidad se determinan por ciertos principios que organizan

su estructura interna; explicado por Ludwig Von Bertalanffy en su libro Teoría general de los Sistemas en el año 1968.

O'Connor J. y McDermott I. (1997) refieren que un sistema está compuesto por cada parte que lo conforma y, a la vez cada parte depende una de la otra y de los resultados de su interrelación, siendo esta interrelación mucho más importante que el valor, el tamaño o la cantidad de estas partes. Asimismo, si alguna de éstas cambia, este cambio repercute en el sistema entero, trayendo un efecto en el mismo. En consecuencia, considerándose desde un enfoque de cambio positivo, se puede reflexionar que cuando se produce un cambio para bien, por más mínimo que éste sea y si lo interpretamos desde el concepto del pensamiento sistémico, veremos que el impacto, será tan bueno que se interpretará que se hizo un gran aporte, pese a que el esfuerzo no fue tan grande.

De lo expuesto en los párrafos anteriores, podemos encontrar explicaciones sobre el entorno que nos rodea a través del entendimiento sobre cómo funcionan los sistemas, sean simples o complejos, por ejemplo, tenemos el maravilloso sistema del cuerpo humano, hay sistemas mecánicos, sistemas tecnológicos, sistemas sociales, sistemas organizacionales, etc. Y es dentro de ese mismo contexto que se orientó el enfoque de esta investigación, habiendo estudiado a los empleados de la organización y la percepción de éstos sobre la relación entre las variables Clima laboral y Satisfacción laboral aplicando los instrumentos para medir dichas variables, todo es un sistema cuyo objetivo es orientar las estrategias de la organización en línea a los intereses de los empleados que la conforman, como un todo en el proceso, asimismo y de lo que surgió, proponer cambios que puedan ser implementados y que dé como resultado, lineamientos que definan una mejora para los empleados y también para la empresa en la cual trabajan.

### **2.2.1. Historia del Clima Laboral**

Muchos investigadores organizacionales, desde el siglo IX empezaron a interesarse en los aspectos que ocurrían al interior de las empresas, por lo que

ya no se analizaba solamente a las organizaciones en sí, sino que también lo que ocurría con los trabajadores que pertenecían a estas. Uribe (2015) por ejemplo, menciona a Forenhand y Gilmer (1964) quienes refieren al clima como ciertos rasgos que diferencian a las empresas. Asimismo, Palma, S. (2004) realiza una investigación y comenta sobre diversos autores y su interés en los temas sobre Clima laboral, menciona a Tagiuri (1968) refiriendo que al clima organizacional es el que se presenta en una empresa dentro del sistema y la manera como lo ven los integrantes de ésta traducidas en comportamientos. Menciona a Litwin y Stinger (1968) que explican nueve dimensiones que tienen relación con algunas características de la empresa y que son asociadas al clima, tales como, responsabilidad, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad; Scheneider y Rechers (1983) determina que cada persona tiene aspectos diferenciales, así como las empresas, y que estas fluyen para su integración de acuerdo con la cantidad de interacciones entre los mismos.

De esta manera, observamos que a lo largo de la historia y hasta la actualidad, muchos autores y ahora organizaciones, ubican en un lugar estratégico el estudio del Clima laboral en sus empresas, con una orientación tal que a medida que ofrecen bienestar a sus trabajadores, estos serán cada vez más productivos y su desempeño favorecerá el logro de objetivos y metas en sus organizaciones.

### **2.2.2. Definición de Clima Laboral**

Palma, S. (2004) determina que el clima laboral son las apreciaciones que tienen los empleados de una empresa acerca de su “ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo, en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales”. (p.6)

### **2.2.2.1. Importancia del Clima Laboral**

Palma, S. (2004) determina que los empleados son el recurso más importante para el éxito empresarial y, que las empresas con el propósito de hacer crecer la productividad se están interesando en medir la variable clima, de tal manera que sus resultados agreguen valor al sistema organizacional de gestión humana en la empresa. Asimismo, afirma que el Clima laboral es un indicador que permite orientar las medidas de prevención y corrección necesarias para la mejora de los objetivos y toma de decisiones en la empresa y en base al perfil psicológico de los trabajadores de manera individual y en relación con sus áreas de trabajo, y por ende obtener los mejores resultados en la organización. Asimismo, es importante medir la variable psicométricamente, porque permite a los gestores de recursos humanos, definir planes para ser agentes de cambio y ser un soporte para la alta dirección ante las exigencias empresariales actuales, buscando la productividad, la calidad y mejora continua, alineado al desarrollo de los trabajadores.

Brunet, L. (2014) en uno de sus enfoques relacionados a la medida preceptiva de los atributos de la empresa, destaca la importancia del Clima laboral en coincidencia con lo afirmado por Palma, S. (2004) y establece que para investigar sobre el clima se tiene que considerar dos puntos importantes, el primero referido a clima laboral y el grupo de rasgos que evidencian una organización, las cuales son algo estables en el tiempo, y que las diferencian unas de otras, como por ejemplo, los productos o servicios que ofrecen, la actividad económica, su estructura organizacional, etc., y que influyen en el comportamiento de los trabajadores; el otro punto, tiene que ver con que el clima surge del estilo de liderazgo de los representantes y jefes de la empresa en cuanto a cómo implementan los procesos, determinan las políticas y aplican los planes de gestión y, a su vez, la forma como asimilan o interpretan todo esto los empleados. Refiere también, lo relevante que es para un buen administrador de recursos humanos tener una buena capacidad de análisis e interpretación del clima laboral de una empresa, dado que debería ser una habilidad el tener la sensibilidad para identificar en donde se genera el conflicto, sentimientos negativos o insatisfacción en la empresa, y de acuerdo con lo identificado, contar

con la capacidad para direccionar alguna acción de intervención y acompañar a la empresa y ayudarla en la solución de los inconvenientes que se pueda generar.

Al realizar la investigación se comprende que existen muchos enfoques y definiciones sobre clima laboral u organizacional, lo cierto es, que en todos los casos destacan su importancia y distinguen esa relación inseparable y constante de tres componentes clave, la relación entre trabajador, empresa y los diferentes aspectos que tienen en común y que los une dentro de un ambiente laboral, y de ello, dando como resultado, lo que capta cada empleado de ese entorno de acuerdo con su perfil de personalidad. Entonces, el clima laboral o clima organizacional, desde nuestro ámbito de concepto es aquella sensación de comodidad o no comodidad, que tiene un trabajador en su relación con sus jefes y compañeros dentro de su ambiente de trabajo, al realizar las tareas, roles o funciones a su cargo en cumplimiento de lo asignado por su jefe y en colaboración con sus compañeros y o subordinados y que influyen en su forma de comportarse o en sus actitudes; es el aire que se respira cuando se trabaja dentro de una empresa, y que sin ninguna duda es percibido por todos los empleados en la empresa, incluso se podría decir, que también es percibido por los visitantes de la empresa. Por ejemplo, cuando se visitan empresas y a la espera de ser atendidos en la recepción antes de alguna reunión, partiendo desde el rol de observadores, también se puede percibir ese clima de trabajo desde el puesto de la recepcionista, sus actitudes, su forma en cómo se dirige a los invitados y los atiende, son unos de los primeros detalles que hablan del aire que se respira en esa organización, y eso se entiende como Clima laboral.

#### **2.2.2.2. Factores para evaluar el Clima Laboral**

Un aporte al mundo de la psicología organizacional de la realidad peruana es el instrumento denominado La Escala CL-SPC que fue creado y construido por Palma S. (2004) dentro del marco de actividades de investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Este instrumento

permite identificar y valorar aquellos aspectos que integran la percepción acerca del trabajo, siendo estos:

#### **2.2.2.2.1. Autorrealización o Realización personal**

Palma, S (2004) se refiere sobre la autorrealización, a cómo los trabajadores sienten sobre los medios que les ofrece la empresa donde trabajan para lograr su satisfacción personal con visión de futuro, así, por ejemplo, tenemos si los empleados sienten que pueden desarrollar una línea de carrera, si hay un genuino interés por parte del jefe con respecto a este desarrollo y si valora y reconoce sus logros, preocupándose por su aprendizaje continuo.

La OMS en el Manual Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo; señala una serie de indicadores que tiene que ver con Riesgo para Desórdenes Mentales en el Espacio de Trabajo y basan su herramienta en doce factores psicosociales de riesgo que contienen evidencias científicas para señalar sus consecuencias sobre la salud mental. En este sentido y desde este punto de vista, están relacionados con la dimensión de Realización personal; cuando refiere que el respeto y la educación es importante por las interrelaciones diarias de los trabajadores; que es importante el balance entre los factores emocionales, las habilidades y las funciones en las que se desempeña y la posición que ocupa el trabajador; asimismo que debe ser una preocupación velar por un ambiente laboral donde el trabajador crezca y se desarrolle en lo emocional y laboral y pueda ser recompensado de acuerdo con sus habilidades y esfuerzo, preocuparse que éstos participen de las decisiones y puedan sentirse conectados con su trabajo y se sientan con motivación hacia las labores que realiza.

#### **2.2.2.2.2. Involucramiento laboral**

Palma, S. (2004) se refiere a cuan identificado está un trabajador con la cultura de su empresa, es decir, con los valores que la conforman, su nivel de

compromiso para el lograr el crecimiento de la organización, todo esto alineado con los propios objetivos laborales del empleado.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) señalan que todo ejecutivo tiene la expectativa que sus trabajadores estén en conexión con sus labores, que estén satisfechos y les entusiasme su trabajo. Involucrarse con su trabajo es apasionarse, es sentir emoción, es vibrar por ello, un trabajador involucrado está profundamente conectado con su trabajo; y al estar en esta condición, se ha demostrado que su compromiso es tal, que de manera natural se logran los resultados y con ello, la rentabilidad de la empresa.

#### **2.2.2.2.3. Supervisión**

Palma, S. (2004) explica que está relacionado a cuando los jefes realizan opiniones respecto a las funciones e importancia de las responsabilidades y tareas laborales o cuando estos dan apoyo u orientación, a los trabajadores que tienen a cargo, llegando hasta ayudarlos a superar los inconvenientes que se presentan; asimismo está relacionado a la concepción que tienen los trabajadores sobre la propia evaluación de su trabajo y que esta, ayuda a realizar una mejor labor.

#### **2.2.2.2.4. Comunicación**

Palma, S. (2004) refiere a la comunicación como el uso de la información con respecto a las funciones en la empresa, así como la interrelación entre compañeros; es lo que sienten los empleados sobre la elocuencia, dinamismo, claridad, consistencia y exactitud de la comunicación, entre ellos mismos, sus superiores, así como con clientes y proveedores; y dependiendo de cua buena sea esta, favorecerá las actitudes y percepciones de los empleados y con ello, el clima laboral.

Robbins S. y Coulter M. (2014) la comunicación abarca tanto la comunicación entre los trabajadores a todo nivel, como la comunicación en toda la organización

respecto a cómo fluye el proceso en cuanto a los sistemas de comunicación que hay dentro de la empresa. La comunicación se emplea para mediar el comportamiento de los trabajadores, también implica la forma como los jefes motivan a su personal y cómo son las indicaciones y objetivos que les imparten, de tal manera, que los empleados realicen satisfactoriamente su trabajo, así como, qué es lo que deberían hacer para mejorar su labor. La comunicación se da natural cuando los empleados trabajan juntos, trabajar en equipo es el origen de la interacción social, por ello, la comunicación que se realiza en el interior de un grupo es una dinámica a través de la cual los integrantes expresan sus temores y sensaciones de logro y de alguna manera se protegen entre ellos.

#### **2.2.2.2.5. Condiciones laborales**

Palma, S. (2004) refiere que el factor Condiciones laborales es cómo es que ven los trabajadores la provisión de todo aquello material, económico y/o psicosocial que les brinda la empresa y que necesitan para cumplir sus labores cotidianas, por ejemplo, si es que reciben una remuneración atractiva y justa, si tienen todas las herramientas y equipos para sus tareas y funciones, si la empresa administra bien los recursos, o si hay objetivos de trabajo retadores y motivadores alineados a los objetivos institucionales.

#### **2.2.3. Definición de Satisfacción Laboral**

Palma, S. (2006) refiere que la satisfacción laboral es “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p.15).

Es la aptitud con tendencia permanente que tiene un trabajador con respecto a su propio trabajo; esa aptitud recibe la influencia por cómo se siente ese trabajador frente a su empleo, por ejemplo, si recibe una remuneración justa y digna, si se siente seguro frente a su puesto de trabajo, si siente que se desarrolla y crece como persona y profesional, si tiene una buena relación con sus compañeros, si se siente conforme con la posición que ocupa y satisface sus

necesidades, o va conforme a sus valores y considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades y proyectos de vida.

### **2.2.3.1. Importancia de la Satisfacción Laboral**

Palma S. (2006) refiere que los gestores de recursos humanos consideran que el índice es ascendente y, que toman sustancial importancia cuando se tiene que medir el desempeño en la organización, siendo un indicador relevante en cuanto a los estándares de bienestar en las empresas y la sociedad; además del desempeño laboral y los indicadores de cultura en la empresa, con los cuales los gerentes tienen en consideración a la hora de evaluar eficacia, eficiencia y efectividad para la toma de decisiones. Igualmente, el enfoque con visión psicológica, donde la propuesta de la Organización Mundial de la Salud (1990) es preservar la salud de todos los empleados en el centro de trabajo, asimismo, tenemos el respaldo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1999) el cual fomenta la calidad de vida en el centro laboral e impulsa la propuesta de trabajo digno, con miras a la protección y derecho de seguridad social a todas las personas en todos los niveles de la empresa en la cual trabajan, fomentando el confort y sanos comportamientos.

Gestión (2017) un artículo especial del diario en mención, sobre el clima laboral en las empresas, explica que asegurar la satisfacción de los trabajadores a través de una buena gestión del clima laboral son aspectos que cada vez van tomando mayor protagonismo entre los directivos de las empresas peruanas. Más bien, lo que estaría faltando es tomar decisiones y hacer gestión en cuanto a los resultados, pues, luego de medir el clima laboral no se ha llegado aún a implementar acciones de mejora. Sin duda que es un gran avance de las empresas peruanas el aplicar instrumentos de medición y conocer cuál es el estado de su clima laboral, seguramente la situación económica mundial, los hace ser cautos para complementar el estudio con lo más importante, que es el implementar un buen plan de acción. En el mismo artículo, Alejandra Osorio, gerente de Adecco Training and Consulting, afirma que el clima laboral es un

elemento que diferencia una empresa de otra y que el velar por mantener un buen clima laboral, influencia en el compromiso y satisfacción de los trabajadores y, que es importante para determinar los resultados de la compañía, las ventas, el retorno de la inversión, impactando en la productividad de los trabajadores, calidad del servicio y por ende, reputación de la empresa.

Un estudio realizado en 2014 de abril a junio en Lima, Arequipa y Chiclayo a 1,500 empleados de primera, segunda y tercera línea de los sectores Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios. El 45% de trabajadores admitieron no sentirse felices en sus centros de labores y la mayoría afirmó que esa condición es principalmente por problemas concernientes con el clima de trabajo (Gestión, 2014).

Por otro lado, es comprobado que las empresas tienen crecimiento y éxito gracias al trabajo de sus colaboradores satisfechos en el trabajo, las compañías y sobre todo, aquellas grandes transnacionales, han llegado a ser lo que son, gracias al esfuerzo conjunto de grandes emprendedores y hombre de negocios, pero también, gracias a la dedicación de sus ejecutivos, profesionales, personal administrativo y operativos que trabajando en sinergia y gran compromiso se enfocan en lograr resultados y crecimiento.

### **2.2.3.2. Teorías de la Satisfacción Laboral**

La Satisfacción Laboral también es una variable que se convirtió en una preocupación en las organizaciones cuando la producción en las empresas empezó a realizarse en serie y el interés se orientó hacia la productividad de los trabajadores, empezaron a asociar productividad con lo que sentían las personas con relación a las condiciones de trabajo en las empresas. Palma S. (2001) refiere a Hoppock (1935) que alude el concepto satisfacción laboral con indicadores de cansancio, tipo de supervisión, desarrollo personal, y las condiciones de trabajo que existían en ese entonces. Es así como investigadores, realizaron estudios y plantearon diversas teorías relacionadas a la Satisfacción Laboral.

### **2.2.3.2.1. Teoría de los Dos Factores de la Satisfacción Laboral**

Atalaya, M. (1999) afirma que existen diversas teorías relacionadas a la satisfacción laboral, la que más instruye y sustenta la investigación sobre Satisfacción Laboral es la teoría de Frederick Herzberg, et al (1968), teoría de los dos Factores, que es la pionera sobre satisfacción laboral y que fue tomada por Palma S. (2006) para su estudio. Explica que la satisfacción o insatisfacción de una persona en su puesto de trabajo es consecuencia del estado emocional; realizaron la investigación estudiando las experiencias de trabajo buenas y/o malas en 200 ingenieros y contadores, se analizó que las historias donde la causa del estado psicológico es la misma tarea de trabajo, la sensación de haber logrado una meta, el crecimiento profesional, el sentido de responsabilidad y el premio al reconocimiento, eran aspectos que causaron sensaciones de agrado; pero aquellas otras historias relacionadas al sueldo, al tipo de supervisión, a las formas de relación entre los empleados, las condiciones laborales y políticas organizacionales, no tenían percepciones agradables. Partiendo de ello, plantearon dos tipos de factores, factores intrínsecos o motivacionales, que refieren la relación con el trabajo mismo del empleado, tales como, sentirse autorrealizados, el reconocimiento, el ascenso, el trabajo inspirador, el aprendizaje y desarrollo y, la responsabilidad, explica que estos, son los factores elementales y que su presencia causan grandes niveles de satisfacción; mientras que el otro tipo de factores, son los extrínsecos, referidos a las políticas y formas que los gerentes o jefes dirigen la empresa, los ambientes materiales de trabajo como la infraestructura o inmobiliario y equipos, la relación con los jefes y las relaciones interpersonales, el sueldo o salario, la forma de supervisión y la estabilidad en el cargo, siendo estos factores, los que no aumentan la satisfacción pero si no están presente, causan insatisfacción. Sustenta que los factores intrínsecos tienen la característica de elevar el estado de contentamiento en el puesto, pues alcanzan que se satisfagan las necesidades de logro psicológico de los empleados, ya que la preocupación del empleado es desarrollar sus conocimientos y habilidades, con ello, afianza su individualismo si llega a alcanzar el objetivo del puesto, si no logra alcanzarlo, no obtendrá

desarrollo psicológico, entonces solo mostrará falta de satisfacción. Por el contrario, establece que la insatisfacción laboral está relacionada con el descontento de los factores extrínsecos del trabajo, por ejemplo, el trabajar en una oficina, desordenada, sin higiene o aire acondicionado causaría insatisfacción, la solución a estas condiciones eliminaría la insatisfacción, pero no ocasionaría satisfacción laboral. Lo que se destaca en este ejemplo es que, para motivar al empleado, se recomienda que esté de por medio lo que logra o consigue con su propio esfuerzo y el premio que obtiene como reconocimiento, además, su desarrollo de carrera en la empresa y su crecimiento profesional, obviamente todo ello, sin descuidar y dejar de lado lo importante que también significa los factores extrínsecos.

#### **2.2.3.2.2. Teoría de las Discrepancias**

Palma S. (2006) refiere a Locke (1984) quien afirma que la satisfacción laboral se establece de acuerdo con ciertos valores de la empresa que están alineados a las necesidades tanto del trabajador, como de lo que éste evalúa que le ofrece la empresa, de esta manera, se puede generar ciertos desacuerdos entre lo que el trabajador encuentra en el trabajo versus lo que le gustaría encontrar; igualmente cuán importante es para el trabajador sus funciones en la empresa y los resultados que se dan producto de esas tareas. Determina que la diferencia o discrepancia justamente se da entre las necesidades de los trabajadores y los aspectos de como perciben los empleados lo que ofrecen las empresas para el trabajo.

#### **2.2.3.2.3. Planteamiento Dinámico**

Palma S, (2006) refiere que esta posición no llega a establecerse como una teoría en su concepto y comenta que Bruggemann Croskuth y Ulich (1975) establece que el nivel de contentamiento de un trabajador es consecuencia de las sensaciones de cada trabajador y como el ambiente influye en éste producto de un proceso psicológico muy particular; estableciendo seis grados de

satisfacción y estos se manifiestan en cada empleado dimensionados a las expectativas que cada individuo tiene sobre su trabajo.

### **2.2.3.3. Factores para evaluar la Satisfacción Laboral**

Las teorías planteadas en la sección anterior fueron el fundamento y la base para que, con su análisis se diseñe y construya La Escala SL-SPC creada por Palma S. (2006) investigadora peruana, herramienta que permite identificar y valorar aquellos factores sobre cuán dispuesto o no esté un empleado en su trabajo, lo que determina su satisfacción o no satisfacción; para tal efecto, la presente investigación se sustenta con estos factores, siendo estos:

#### **2.2.3.3.1. Significación de la tarea**

Palma, S. (2006) Es la aptitud que tiene un empleado frente a ciertas condiciones que se dan relacionadas a sus labores o responsabilidades y en referencia a si tienen sentido o importancia para el trabajador, como, por ejemplo, si es que se siente cómodo con las labores y éstas van con lo que le gusta hacer y obtiene resultados favorables con ello.

Robbins S. y Coulter M. (2014) exponen el caso de Deloitte, cuando ésta lanzó un plan en el que los empleados tenían la libertad de incrementar o disminuir sus responsabilidades laborales de tal forma que se puedan adecuar a las metas personales y profesionales de cada uno de ellos, explican que en los primeros 12 meses de ejecución del plan, obtuvieron que la satisfacción de los empleados se incrementó en 25%, pues éstos pudieron balancear sus actividades personales y sus labores en la empresa; igualmente, hubo un incremento en la cantidad de empleados que pertenecían al grupo de alto desempeño.

#### **2.2.3.3.2. Condiciones de trabajo**

Palma, S. (2006) es la respuesta que hace un empleado frente a las condiciones de ambiente físico, equipos o políticas o normas que proveen los jefes y su relación con éstos, que los predispone a aptitudes y actitudes que promuevan su confort. Por ejemplo, si la distribución de sus espacios de trabajo es cómoda y les permiten trabajar a gusto, o si las normas de asistencia y horarios les gusta, o si los jefes se preocupan y dan valor al esfuerzo que realizan sus subordinados al hacer el trabajo.

#### **2.2.3.3.3. Reconocimiento personal y/o social**

Palma, S. (2006) es la evaluación que realiza un empleado frente a la valoración que sus jefes realicen sobre su labor o hechos o personas que tienen relación con su trabajo, producto del esfuerzo que realizan por hacer las tareas y responsabilidades bien hechas y los efectos que estos dan como conclusión de un determinado rendimiento.

#### **2.2.3.3.4. Beneficios económicos**

Palma, S. (2006) es la aptitud que tienen los trabajadores con respecto a la remuneración o beneficios que les ofrecen en su empresa como resultado de sus labores o responsabilidades en su puesto de trabajo.

Robbins S. y Coulter M. (2014) refieren que contar con una adecuada y equitativa escala de compensación salarial en una empresa, es una propuesta de valor del proceso del área de recursos humanos. Sin duda es un paso adelante, es una estrategia que permite hacer más atractiva a la empresa y mantener felices y conservar a los empleados con talento, capaces de cumplir con los sueños, deberes y objetivos de la empresa. Señalan, si quieren mantener motivado al personal, se debe crear un esquema de compensación por meritocracia, el cual premie a los trabajadores de acuerdo con los aportes que

éstos realicen en el trabajo alineado al logro de las metas y objetivos de la organización.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Compromiso:** “Es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma.” Robbins y Coulter (2014, p.452)

**Dimensiones:** entendido también como factores por diferentes autores que estudian el clima laboral, y que a la vez están comprendidas y agrupadas en los cuestionarios de evaluación, en forma de preguntas. Brunet, L. (2014)

**Escala de Likert:** llamada así porque fue creada por el psicólogo Rensis Likert siendo una escala psicométrica que se utiliza para realizar encuestas, siendo uno de los tipos de escalas de medición. Brunet, L. (2014)

**Factores:** algunos autores que investigan Clima laboral lo llaman dimensiones; en este estudio de investigación, también llamados áreas, son los aspectos determinados en las herramientas de medición de la Escala de Clima laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción laboral SL-SPC, para explorar las variables Clima laboral y Satisfacción laboral. Palma, S. (2004)

**Indicadores:** “Resultado consumado, realizado al final de un periodo de gestión y el cual al compararse con el objetivo propuesto en la planeación al iniciar el periodo de actividades, nos muestra qué nivel de eficacia y eficiencia se ha obtenido.” Louffat, E. (2016, p. 314)

**Motivación:** “Son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Motivar altos niveles de desempeño en los empleados es un aspecto organizacional importante.” Robbins y Coulter (2014, p.506)

**Objetivos o metas:** “Son los resultados o propósitos que se desea lograr. Son ellos los que funcionan como guía de las decisiones y representan los criterios a partir de los cuales serán medidos los resultados obtenidos por el trabajo.” Robbins y Coulter (2014, p.221)

**Percepción:** Se refiere al proceso en el que “damos significado a nuestro entorno, organizando e interpretando las impresiones sensoriales. La investigación en torno de la percepción demuestra, una y otra vez, que los individuos pueden ver un mismo objeto, pero cada uno lo percibirá de una manera distinta.” Robbins y Coulter (2014, p.463)

**Realización Personal:** definido también como autorrealización. Palma, S. (2004), es como los trabajadores se sienten con los medios, recursos o herramientas que les da la empresa para realizar sus labores.

**Variable:**” propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse.” Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.93)

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

La Autorrealización del Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

El Involucramiento laboral de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción Laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2107.

La Supervisión de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

La Comunicación de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

Las Condiciones laborales de Clima laboral se relacionan con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

## **3.2. Variables de estudio**

### **3.2.1. Definición conceptual**

#### **3.2.1.1. Clima Laboral**

El clima laboral, corresponde a la propia visión que la persona posee en relación con respecto a su: “ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales”. Palma, S. (2004, p.6)

#### **3.2.1.2. Satisfacción Laboral**

La investigadora Palma, S. (2006) define a la satisfacción laboral” como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p.15).

### **3.2.2. Definición operacional**

Las variables objeto de estudio fueron Clima Laboral, con sus factores o dimensiones, Autorrealización o Realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, y la variable Satisfacción laboral, cuyos factores, áreas o dimensiones son Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos. Cada factor comprende determinada cantidad de ítems que pertenecen a cada área; la variable Clima laboral se midió por medio de la escala de Clima Laboral CL-SPC, y la variable Satisfacción laboral se midió con la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, y cada caso los resultados se obtuvieron a través de las pruebas en mención.

### 3.2.2.1. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Escala de medición	Categoría Diagnóstica
Clima laboral	Es la visión que la persona posee en relación con aspectos de su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados con realización personal, involucramiento con las tareas, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo, coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales	<b>Autorrealización</b>	Éxito, objetivos, desempeño, reconocimiento, aprendizaje, capacitación, desarrollo, innovación, logros.	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Ordinal	Muy favorable Favorable ;Media Desfavorable Muy desfavorable
		<b>Involucramiento Laboral</b>	Compromiso, logro, factor clave, todos comprometidos, mejorar las cosas, cumplir tareas desarrolla y estimula, productos orgullo, visión y misión, calidad de vida.	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47		
		<b>Supervisión</b>	Apoyo, mejora métodos, evaluación, preparación para el trabajo, responsabilidades definidas, sistemas, normas y procedimientos, objetivos, métodos, trato justo.	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48		
		<b>Comunicación</b>	Acceso información, fluidez comunicación, relación armoniosa de grupos, canales comunicación, interacción, superar obstáculos, fomentar comunicación, supervisor escucha, colaboración, conocer avances entre áreas.	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49		
		<b>Condiciones laborales</b>	Cooperación, objetivos retadores, toma de decisiones, equipo integrado, realizar el mejor trabajo, administración de recursos, remuneración atractiva, objetivos y visión, tecnología, remuneración y desempeño	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50		
Satisfacción Laboral	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.	<b>Significación tarea</b>	Trabajo justo, tarea valiosa, me siento útil, me complace mis resultados, mi trabajo me hace sentir realizado, me gusta el trabajo, me siento bien, me gusta mi trabajo,	3,4,7,18,21,22,25,26	Ordinal	Muy Satisfecho Satisfecho Promedio Insatisfecho Muy Insatisfecho
		<b>Condiciones de trabajo</b>	Distribución física, ambiente confortable, me disgusta mi horario, buena relación con el jefe, comodidad ambiente, horario incómodo, ambiente físico cómodo, comodidades, valorar esfuerzo.	1,8,12,14,15,17,20,23,27		
		<b>Reconocimiento personal/social</b>	Recibo mal trato, tomo distancia, las tareas no son importantes, es aburrido compartir trabajo, limitan mi trabajo por las horas extras.	6,11,13,19,24		
		<b>Beneficios económicos</b>	Mi sueldo es bajo, me siento mal con lo que hago, el sueldo es aceptable, siento que me explotan, mi trabajo cubre mis expectativas económicas.	2,5,9,10,16		

Fuente: Propia

### **3.3. Tipo y Nivel de investigación**

#### **3.3.1. Tipo de Investigación**

Es una investigación tipo básica, debido a que su objetivo fundamental está enfocado en mejorar el conocimiento, en el cual se obtienen beneficios para la sociedad a largo plazo. Tam, J., Vera, G., Oliveros, R. (2008).

#### **3.3.2. Nivel de la Investigación**

En cuanto al nivel de investigación, es un estudio descriptivo correlacional que se eligió tomando como base la correlación de las variables de la población muestral, es decir se evaluó el grado de relación de las variables (Hernández, Fernández y Baptista (2003) por los instrumentos de medición que se utilizó.

Asimismo, se desarrolló un estudio de tipo descriptivo correlacional cuyo propósito fue describir las relaciones entre las dos variables dentro de un enfoque cuantitativo y en un momento específico, según Pearson (1938) es la asociación directa entre dos variables y el resultado o variación que se produce entre ambas cuando alguna de las variables cambia.

La investigación fue descriptiva porque explicó las características que se encontró al analizar la situación del clima y satisfacción laboral de los empleados de la empresa; asimismo, se evidenciaron los factores producto de esta investigación y, que nos hizo dar cuenta que al evaluar los resultados y sugerir la aplicación de planes de acción para la mejora del clima laboral, realmente impactarán en la satisfacción laboral de los empleados. Sánchez Carlessi (1995) señala que este tipo de investigación intenta dar respuesta a cómo es el objeto de estudio y sus características, siendo la respuesta que este estudio permitió establecer que la mejora del clima organizacional incide en la mejora de la satisfacción laboral de los empleados. Igualmente, de acuerdo con lo manifestado por Sánchez Carlessi (2005), este tipo de investigación también

intenta responder a qué indicadores o variables son los que afectaron al objeto de estudio, obteniendo como respuesta que determinados factores del clima laboral incidieron en determinados factores de la satisfacción laboral.

Su propósito fue describir las variables y analizar su efecto e interrelación en un momento dado, por ello, es descriptivo porque buscó especificar las propiedades, las características de las personas y grupos, de sus procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se haya sometido a un análisis. Es correlacional porque su finalidad fue conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, en este caso de investigación, relacionó los factores de la variable independiente, con los factores de la otra variable. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010).

### **3.4. Diseño de la investigación**

Fue de diseño cuantitativo no experimental, pues no existió control directo o manipulación deliberada de las variables y debido a que sus manifestaciones ya habían ocurrido o eran inherentes y no manipulables, por ello, se realizaron las conclusiones de las correlaciones que hubo entre las variables sin intervención directa que afecte a las variables de estudios (Kerlinger, 2002) y de corte transversal ya que los datos fueron recopilados en un tiempo determinado, Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Es decir, se trata de un estudio en el que no se hizo cambios de forma intencional de las variables independientes para ver su efecto sobre las otras variables.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Balestrini M. (2006) determina como concepto que la población está conformada por una cantidad finita o infinita de individuos, objetos o componente

que muestran atributos o rasgos muy parecidos o semejantes. En consecuencia, la población utilizada en esta investigación estuvo conformada por todos los empleados que laboran en la empresa y que suman un número finito de 47 personas, estos colaboradores fueron objeto de medición, sus propias opiniones e intereses acerca de Clima Laboral, así como, la Satisfacción laboral que generaron en cada uno de ellos.

### **3.5.2. Muestra**

Por la significancia, relevancia e importancia de la investigación la muestra estuvo conformado por el total de la población, es decir todos los empleados hombres y mujeres de diferentes áreas, los cuales sumaron 47 personas.

León y Montero (1993) refiere que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población representando una muestra tipo censal” (p.93)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere que una investigación no necesariamente tiene que tener una muestra y coincidiendo con los autores expuestos en la presente investigación, recomienda una investigación censal, en la cual se incluya a todos los de la población o universo que participarán en el estudio, justamente estos autores ponen de ejemplo que en las organizaciones se realizan estudios de motivación, en el cual tienen que investigar a todos los individuos y así evitarse inconvenientes o pensamientos de empleados con respecto a que su opinión no es valiosa, sustenta también que algunas investigaciones se realizan de manera censal, para economizar recursos y tiempos, sin embargo, el caso en esta investigación es todo lo contrario, aprovechar a toda la población, para que el estudio y sobre todo los resultados sean de valor y se llegue al sentir de todos los empleados que conforman la empresa.

(Montero, 2011) refiere, cuando existe un limitado número de individuos, extraer la muestra no es necesario, como consecuencia se realizará el estudio

contando con la totalidad de la población, siendo este procedimiento una representación de una muestra tipo censal. En tal sentido y siendo una población pequeña y determinada, no se aplicaron criterios muestrales en la investigación, sino más bien, se consideró el 100% de la población como muestra.

Tabla 1. *Característica de la Muestra según Edad, Sexo y Áreas.*

	n	%
Sexo		
Femenino	15	31.9
Masculino	32	68.1
Total	47	100.0
Edad (años)		
21 a 35	21	44.7
36 a 49	11	23.4
50 a 68	15	31.9
Total	47	100.0
Área de Trabajo		
Administración y Finanzas	18	38.3
Comercial	14	29.8
Industrial	8	17.0
T. Información	7	14.9
Total	47	100.0

Fuente: Propia

En la tabla 1 se puede apreciar que la muestra de estudio la conformaron 47 empleados administrativos de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, los empleados presentaron una edad promedio de 41 años, en donde el 68% eran de sexo masculino, siendo la edad más frecuente los menores de 35 años.

### 3.5.3. Muestreo

La investigación es estudio de muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde elegir los elementos depende de las razones relacionadas con las

características de la investigación; decir, que los colaboradores de la investigación se seleccionaron porque estuvieron disponibles, porque fue de interés estudiarlos y además por ser de gran facilidad operativa, siendo la muestra la misma cantidad de la población. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Técnicas psicométricas

Observación

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para lograr recopilar la información se utilizó la metodología desarrollada por Sonia Palma Carrillo; cuyos planteamientos son parte de la teoría elegida para la presente investigación, siendo los instrumentos que se utilizaron la Escala Clima Laboral (CL-SPC) y la Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC), ambos instrumentos son de línea psicométrica (Anexo 6). La Escala de Clima Laboral CL-SPC utiliza la escala de Likert y tiene 50 preguntas o ítems, los mismos que forman parte de los factores o áreas, Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales, (Anexo 7). Las respuestas de cada ítem fueron procesadas y tabuladas, siendo el puntaje total el resultado de realizar la suma de las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar tiene un rango entre 50 y 250 puntos, (Anexo 8). Los puntajes altos significan un Clima Laboral Muy Favorable y los puntajes bajos un Clima Laboral Muy Desfavorable, a estos se les llama categorías diagnósticas de evaluación, las que se aplican para cada factor y para el puntaje en total, (Anexo 9). En lo que respecta a la confiabilidad y validez del instrumento de Escala CL-SPC, según Palma S. (2005) fue validado en trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana con el método de consistencia

interna, obteniéndose resultados mayores a .9 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que demuestra que el instrumento es confiable. El baremo utilizado fueron percentilares generales para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa, para una muestra en Lima Metropolitana. La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC tipo Likert conformada por 27 preguntas o ítems, entre ellas hay positivas y negativas, que forman parte de los factores o áreas, Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y Beneficios económicos, relacionados y detallados, diferenciando en negrita los ítems en negativo, (Anexo 10). Las respuestas fueron procesadas y tabuladas, siendo el puntaje total el resultado de realizar la suma de las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar tiene un rango entre 27 y 135 puntos (Anexo 11). Los puntajes altos significan una Satisfacción Laboral Muy Satisfecho y los puntajes bajos una Satisfacción Laboral Muy Insatisfecho, a estos se les llama categorías diagnósticas de evaluación, las que se aplican para cada factor o área y para el puntaje en total (Anexo 12). Para determinar los puntajes, la tabla de respuestas está determina desde Total acuerdo TA, hasta Total desacuerdo TD (Anexo 11).

En lo que respecta a la confiabilidad y validez del instrumento de Escala SL-SPC, según Palma S. (2005) fue validado en trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana con el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que demuestra que el instrumento es confiable. El baremo utilizado fueron percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional., para Lima Metropolitana.

Con respecto a la aplicación de ambos instrumentos a los empleados de la empresa, éstos se sometieron de manera voluntaria, para ello, se realizó previamente una charla de sensibilización dirigida a todos los trabajadores de la empresa, incluido las gerencias, en esta charla se explicó la importancia de medir el Clima laboral y la Satisfacción laboral y que la utilidad del instrumento sirve para realizar planes de intervención a nivel organizacional. Posteriormente, se aplicaron ambas encuestas a todos los trabajadores de manera grupal en una

sala especial y, través de la técnica de observación, éstos respondieron de manera voluntaria y en 40 minutos. Para el presente estudio de investigación en cuanto a la Escala de Clima laboral CL-SPC se elaboró baremos percentiles en una muestra (Anexo 13). En cuanto a la Escala de Satisfacción laboral SL-SPC se elaboró un baremo percentilares en una muestra (Anexo 14).

### **3.7. Validación y confiabilidad del instrumento**

Con respecto al análisis de confiabilidad del instrumento de la muestra (consistencia de los datos) se analizaron los datos con el programa Stata versión 14 y se aplicó el Método de Alpha de Cronbach, en base a una muestra piloto de 10 colaboradores, obteniendo una confiabilidad del 0.96 para la escala en general de la Variable Clima Laboral, y 0.87 para la escala en general de la Variable Satisfacción Laboral, igualmente se analizó la confiabilidad para cada factor o área, resultado todas muy confiables  $\alpha > 70\%$  (Anexo 15)

Para las correlaciones se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson (r) debido a que todos los factores presentaron normalidad. En ambas escalas sus áreas o factores estuvieron altamente correlacionados con el test global, es decir que los constructos tuvieron validez. (Anexo 16)

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

En la investigación se utilizó la base de datos de toda la muestra para la aplicación del programa Stata, versión 14 a fin de poder procesar, codificar y hacer la tabulación correspondiente y con ello, describir las variables de estudio. Los resultados que se obtuvieron se han presentado en tablas y gráficos donde se consignaron las variables de estudio Clima laboral y Satisfacción laboral utilizando criterios establecidos por la estadística descriptiva.

Para realizar la estimación paramétrica, la distribución muestral y poder determinar el análisis estadístico de las variables de estudio Clima laboral y

Satisfacción laboral, se utilizó el coeficiente de correlación Pearson (  $r$  ) debido a que todos los factores presentaron normalidad, el mismo que al dar resultado positivo indicó una correlación directa, y al dar resultado negativo indicó una correlación inversa. Asimismo, los valores que se obtuvieron cercanos a 1 indicaron una mayor correlación.

### **3.9. Desarrollo de la Propuesta de Valor**

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la correlación entre las variables de estudio Clima laboral y Satisfacción laboral y sus respectivos factores, además e igual de importante, pretende ser una fuente de información valiosa para la toma de decisiones a nivel gerencial. En consecuencia, el haber aplicado la medición de Clima y Satisfacción laboral en la empresa productora de cables eléctricos, permitirá hacer un significativo aporte para la empresa estudiada, ya que realizó la descripción de la percepción que tienen los trabajadores sobre la empresa en un tiempo determinado, la cual permitirá que la gerencia general en coordinación con la jefatura de recursos humanos establezcan un proyecto de mejora con un plan de acción, el cual se recomienda a continuación:

Objetivos:

- 1) Seguir haciendo el esfuerzo para mantener un ambiente laboral con calidad que permita a la empresa cumplir sus estrategias y planes en el corto y mediano plazo, para el logro de resultados y al mismo tiempo, mantener la satisfacción de los empleados.
- 2) Enfatizar la Cultura Organizacional y alinearla a la estrategia del negocio, resaltando la visión, misión y valores con la finalidad de acentuar el compromiso de los empleados.
- 3) Identificar qué aspectos son los que no permiten que los empleados se sientan autorrealizados.
- 4) Identificar las necesidades de formación o capacitación de los empleados.

Metodología de la propuesta:

Comprende 3 fases de aplicación que establecerá el cómo hacer el plan de implementación, el mismo que deberá ser ejecutado por un especialista, o por la jefatura de recursos humanos:

❖ Fase 1

- a) Establecer con claridad las expectativas de la alta gerencia y equipo.  
Identificar con claridad el rumbo de la empresa y las unidades de negocio, los productos y la estrategia comercial.
- b) Entrevistar a los responsables de área y colaboradores clave, e identificar sus necesidades e inquietudes específicas y tomar nota de ello.
- c) Establecer el diagnóstico de necesidades en función a las conclusiones determinadas en los resultados de la aplicación de las Escalas de Clima y Satisfacción laboral, y a las entrevistas realizadas al personal y expectativas de gerencia general.
- e) Actualizar la estructura organizativa.
- f) Actualizar los manuales de procesos, las políticas y procedimientos de la empresa.
- g) Analizar el plan actual de Recursos Humanos, su estructura, procesos, presupuesto, y redefinir un nuevo plan acorde al proyecto.
- h) Evaluar la composición de la curva/estructura salarial, diferenciando en detalle los ingresos o beneficios que tienen los empleados clave.

❖ Fase 2

- a) Una vez realizadas las actividades de la Fase 1 y tomando como base las conclusiones de la investigación realizada, se presenta a gerencia general el plan de acción, el cual deberá contener mejoras sustanciales y con mayor detalle de tiempos, fechas y presupuestos, producto del análisis de resultados de la fase 1 y conclusiones de la investigación.
- b) El plan de acción es clave y dependiendo del diagnóstico, podría determinar acciones tales como:

- Alinear la estrategia del negocio a la estrategia a ser utilizada para el Plan del área de Recursos Humanos.
- Fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia, para consolidar los valores y objetivos organizacionales a todo nivel.
- Diseñar o actualizar los manuales de procesos y procedimientos.
- Actualizar el Manual de Organización y Funciones.
- Si los resultados de la empresa mejoraran, gerencia general podría decidir crear un plan de compensaciones y beneficios por meritocracia a los trabajadores que logren cumplimiento de objetivos y metas.
- Realizar el diagnóstico y diseñar el plan de capacitación y desarrollo de los trabajadores.
- Diseñar un programa de mentoring y coaching que logre el desarrollo de habilidades blandas de jefes y trabajadores que tenga personal a cargo.
- Diseñar un programa de reconocimiento dirigido a los trabajadores que logren cumplir objetivos y metas.
- Diseñar un programa de motivación y actividades que permita lograr la integración a todo nivel.

c) Aprobación del plan por la gerencia general.

### ❖ Fase 3

Implementación y puesta en marcha del plan de acción.

### **3.10. Aspectos deontológicos**

Al realizar la investigación se tuvo presente los principios éticos definidos por la American Psychological Association (APA), teniendo presente el cuidado y la protección de las personas de todo daño a que pudieran estar expuestos, respetando sus derechos fundamentales, velando por el bienestar de todos los participantes de la investigación, debiendo actuar el investigador con los principios éticos axiológicos y deontológicos conforme al código de ética profesional del psicólogo peruano.

Guerrero et al. (2010), señala que el Informe Belmont, plantean tres principios éticos los cuales se aplicarán al presente estudio. Como primer principio, es respeto a las personas, se respetó este principio a través de la evaluación anónima asimismo al realizar la aplicación de la escala (Anexo 12) se brindó un consentimiento informado, donde la persona aceptaba o no ser partícipe de la investigación. El segundo principio es el de la justicia, pues, se hizo valer este principio no exigiéndoles a quienes no deseaban participar, siendo tratados todos con igualdad. Finalmente, el principio de la beneficencia respetando este principio a través de no divulgar la información para otros fines que no sean la investigación y para evitar inconvenientes la escala fue de carácter anónimo.

#### IV. RESULTADOS

Resultados de Descripción de los Factores de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

Tabla 2. Descripción de los Factores de la Escala de Clima Laboral CL-SPC en base a Categorías diagnósticas, en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima

		n	%
Realización Personal	Desfavorable	11	23.4
	Media	20	42.6
	Favorable	14	29.8
	Muy Favorable	2	4.3
	Total	47	100.1
	Puntaje Promedio		30.8
Involucramiento Laboral	Desfavorable	0	0.0
	Media	17	36.2
	Favorable	28	59.6
	Muy Favorable	2	4.3
	Total	47	100.1
	Puntaje Promedio		35.1
Supervisión	Desfavorable	3	6.4
	Media	22	46.8
	Favorable	20	42.6
	Muy Favorable	2	4.3
	Total	47	100.1
	Puntaje Promedio		33.2
Comunicación	Desfavorable	1	2.1
	Media	16	34.0
	Favorable	29	61.7
	Muy Favorable	1	2.1
	Total	47	99.9
	Puntaje Promedio		34.2
Condiciones Laborales	Desfavorable	1	2.1
	Media	29	61.7
	Favorable	16	34.0
	Muy Favorable	1	2.1
	Total	47	99.9
	Puntaje Promedio		32.1
En General	Desfavorable	1	2.1
	Media	23	48.9
	Favorable	22	46.8
	Muy Favorable	1	2.1
	Total	47	99.9
	Puntaje Promedio		47.2

Fuente: Propia

Como se puede apreciar en la tabla N° 2 respecto a la descripción del Clima laboral, al clasificar a los empleados en una de las categorías diagnósticas, según sus puntajes obtenidos, se evidenció que en general la percepción del Clima laboral fue *favorable (o muy favorable)* en el 48.9%, y el factor *más*

*desfavorable* fue Autorrealización, debido a que casi la cuarta parte de trabajadores (23.4%) tuvieron una percepción del Clima laboral *desfavorable*. Involucramiento laboral y Comunicación fueron los que tuvieron mayor percepción *favorable*. Para explicar en más detalle, se ha analizado el resultado de los ítems 6 y 31 del factor Autorrealización, éstos fueron los que contribuyeron en mayor medida para que este factor sea el menos favorecido, siendo, el ítem 6. *El jefe se interesa por el éxito de sus empleados* (6.4%), y 31. *Los jefes promueven la capacitación que se necesita* (23.4%), esto significa que el 93.6% y el 86.6% de empleados percibieron un clima laboral *desfavorable* o *indiferente* en estos dos ítems. Igualmente se analizó en detalle el factor Involucramiento laboral, los ítems *más desfavorables* fueron 7. *Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo* (6.4%) y el 42. *Hay clara definición de Misión, Visión y Valores en la institución* (36.2%), es decir, que el 93.6% y el 63.8% de colaboradores tuvieron una percepción *desfavorable* en esos dos aspectos, y similar así para los otros factores (figura 1)

Asimismo, para completar la descripción tenemos los aspectos *más favorables* del Clima laboral. El factor Involucramiento laboral, Comunicación y Condiciones laborales, tuvieron una percepción del Clima laboral *muy favorable*, más que en los otros factores, por ejemplo, el ítem 37. *Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal* (83%), del Involucramiento laboral, o el ítem 24. *Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía* (78.7%), del factor Comunicación, tuvieron una alta percepción *favorable* por parte de los trabajadores. (figura 2)

Resultados de Descripción de los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Tabla 3. Descripción de los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en bases a Categorías diagnósticas de los empleados de una empresa productora de cables en Lima

		n	%
Significación de la tarea	Insatisfecho	4	8.5
	Promedio	18	38.3
	Satisfecho	12	25.5
	Muy Satisfecho	13	27.7
	Total	47	100.0
Condiciones de trabajo	Insatisfecho	1	2.1
	Promedio	22	46.8
	Satisfecho	22	46.8
	Muy Satisfecho	2	4.3
	Total	47	100.0
Reconocimiento social/personal	Insatisfecho	3	6.4
	Promedio	23	48.9
	Satisfecho	16	34.0
	Muy Favorable	5	10.6
	Total	47	99.9
Beneficios económicos	Insatisfecho	2	4.3
	Promedio	19	40.4
	Satisfecho	20	42.6
	Muy Satisfecho	6	12.8
	Total	47	99.9
En General	Insatisfecho	3	6.4
	Promedio	18	38.3
	Satisfecho	22	46.8
	Muy Satisfecho	4	8.5
	Total	47	99.9

Fuente: Propia

Conforme se aprecia en la tabla N°3 la Escala de Satisfacción laboral, el factor Significación de la tarea obtuvo el mayor nivel de *satisfacción* entre los empleados de la empresa, seguido de Beneficios económicos, ya que el 53.2% y el 55.3% de trabajadores estuvieron *satisfechos o muy satisfechos* en estos dos aspectos respectivamente. El factor Reconocimiento personal o social fue el que menos satisfacción laboral presentó, pues más de la mitad (55.3%) de trabajadores estuvieron *insatisfechos* o medianamente *satisfechos (promedio)*. Para explicar en

más detalle, se ha analizado el resultado de los ítems con puntaje con menor grado de acuerdo en las respuestas (figura 3) el símbolo negativo en algunos ítems indica que son ítems de sentido negativo, por ese motivo los ítems 12, 17, 19, 13 y 10 tienen muy bajos porcentajes de acuerdo, esto describe que la mayoría de los trabajadores estuvieron *en desacuerdo* en estos ítems, por ejemplo, el ítem 12. *Me disgusta mi horario* o el ítem 17. *El horario de trabajo me resulta incómodo*, donde solo el 8,5% y el 10,6% de trabajadores estuvieron *de acuerdo*, respectivamente. El ítem 16. *Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas* obtuvo un porcentaje bajo de Satisfacción laboral por parte de los empleados, a diferencia de los ítems 21 y 3 del factor Significación de la tarea *Mi trabajo me hace sentir realizado como persona* y *Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser*, que tuvieron porcentajes altos, de 72,3% y 78,7%, aunque fueron los más bajos de este factor. Este último resultado nos indica que en el factor Significación de la Tarea se obtuvieron los porcentajes más altos de Satisfacción laboral. (figura 3).

Continuando con la descripción, los aspectos que más influyeron en los factores Significación de la tarea fueron los ítems 7. *Me siento útil con la labor que realizo*, 25. *Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo* y en Condiciones de trabajo, los ítems 1. *La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores* y 8. *El ambiente donde trabajo es confortable*; los cuales presentaron los más altos niveles de Satisfacción laboral y, que concuerdan con el ítem 6 del factor Reconocimiento personal y/o social, de sentido negativo 6. *Siento que recibo de parte de la empresa un maltrato*, con un porcentaje de acuerdo de apenas 4,3%, es decir que el 95,7% estaba en desacuerdo (100%-4,3%), (figura 4)

Resultados sobre la correlación a nivel total de la variable Clima laboral con la variable Satisfacción laboral.

Tabla 4. *Correlación (r) a nivel total entre la variable Clima laboral y la variable Satisfacción laboral, de los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima*

		Clima Laboral	Satisfacción Laboral
Clima Laboral	r	1	0.472
	Sig.		0.0008
	n	47	47
Satisfacción Laboral	r	0.472	1
	Sig.	0.0008	
	n	47	47

Fuente: Propia

Según se aprecia en la tabla N°4, en general, para determinar la relación entre la variable Clima laboral y Satisfacción laboral, se utilizó la prueba estadística de Pearson, y el resultado fue bastante alto e igual a  $r=0.472$ , muy significativa ( $p=0.0008$ ), esto puntajes altos de Clima laboral se corresponden con puntajes altos de Satisfacción laboral, y viceversa, puntajes bajos de Clima laboral se corresponden con puntajes bajos de Satisfacción laboral. (figura 5), todos aquellos empleados que tienen una percepción Favorable del clima laboral pertenecen a las zonas superiores, de *Satisfechos o Muy satisfechos*.

Resultados sobre la correlación entre la Escala de Clima laboral CL-SPC y Satisfacción laboral SL-SPC de los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima

Tabla 5. *Correlación (r) entre la Escala de Clima laboral CL-SPC y la Escala de Satisfacción laboral SL-SPN*

Clima laboral		Satisfacción laboral			
	Signific.Tarea	Condic.Trab	Recon.Soc.	Benef.Econ.	
Autorrealización					
r	0.269	0.3731**	0.3862**	0.3269*	
Sig.	0.067	<b>0.010</b>	<b>0.007</b>	<b>0.025</b>	
Involucramiento laboral					
r	0.3038*	0.122	0.147	0.136	
Sig.	<b>0.038</b>	0.414	0.324	0.361	
Supervisión					
r	0.3162*	0.311*	0.243	0.156	
Sig.	<b>0.030</b>	<b>0.033</b>	0.100	0.296	
Comunicación					
r	0.180	0.243	0.274	0.118	
Sig.	0.227	0.099	0.063	0.428	
Condiciones laborales					
r	0.232	0.282	0.111	0.453	
Sig.	0.116	0.055	0.458	<b>0.0014**</b>	

\*Significativo al nivel p ( $p < 0.05$ )

\*\*Muy significativo al nivel ( $p < 0.01$ )

Fuente: Propia

En la tabla N° 5 se observa que el área o factor Realización personal está alta y significativamente ( $p < 0.01$ ) correlacionada con los factores Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos de la Satisfacción laboral, es decir, que la Realización personal de los empleados tiene una correlación positiva y directamente proporcional a las Condiciones de trabajo ( $r = 0.373$ ,  $p = 0.010$ ), al Reconocimiento personal/social ( $r = 0.386$ ,  $p = 0.007$ ), y a

los Beneficios económicos ( $r=0.327$ ,  $p=0.025$ ). Esto implica, por ejemplo, que un colaborador se siente con Realización personal porque está rodeado de un buen ambiente de trabajo, confortable y donde su jefe valora su esfuerzo.

Por otro lado, el factor Involucramiento laboral solamente estuvo correlacionado con el factor Significación de la Tarea, en forma significativa ( $r=0.304$ ,  $p=0.038$ ), esto es, por ejemplo, que el trabajo que realiza el empleado es justo para su manera de ser y esto hace que éste esté involucrado laboralmente.

El factor Supervisión del Clima laboral está positivo y directamente correlacionado con los factores Significación de la tarea, y Condiciones de trabajo de la Satisfacción laboral, por ejemplo, cuando en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo o cuando el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos esto se relaciona con un ambiente laboral cómodo, y que las tareas de los colaboradores son consideradas como valiosas.

La dimensión Comunicación no tuvo correlación con ninguno de los 4 factores de la Satisfacción laboral ( $p>0.05$ ), sus correlaciones fueron muy bajas.

El factor Condiciones laborales tuvo una correlación directa, proporcional y significativa ( $r=0.453$ ,  $p=0.001$ ) con el factor Beneficios económicos. Por ejemplo, cuando hay cooperación entre los compañeros de trabajo, cuando hay retos, o cuando se toman decisiones, entonces hay mejores beneficios económicos.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) de las puntuaciones de la Escala de Clima laboral CL-SPC y Satisfacción laboral SL-SPC

Tabla 6. *Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) de la Escala de Clima Laboral CL-SPC de los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima*

Factores	K-S	p
Realización personal	0.095	0.793
Involucramiento laboral	0.128	0.427
Supervisión	0.103	0.703
Comunicación	0.133	0.373
Condiciones laborales	0.120	0.508
Escala General	0.078	0.940

Fuente: Propia

Tabla 7. *Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima*

Factores	K-S	p
Significación de la Tarea	0.114	0.573
Condiciones de Trabajo	0.104	0.693
Reconocimiento	0.145	0.279
Pers/Social	0.108	0.640
Beneficios Económicos	0.108	0.640
Escala General	0.084	0.899

Fuente: Propia

En la tabla N° 6 y 7 se aprecia el análisis de normalidad de las variables de estudio, tanto el Clima laboral como la Satisfacción laboral, aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, En ambas escalas y en cada una de sus áreas o factores no se rechaza la hipótesis nula de normalidad ( $p > 0.05$ ), es decir, que para ambas escalas se procedió a aplicar estadísticos paramétricos, como la correlación de Pearson. La percepción del clima laboral fue clasificada inicialmente en 5 categorías, pero en la categoría Muy desfavorable no se encontró a ningún trabajador.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Análisis de discusión de resultados**

Es comprobado a través de diferentes estudios científicos, los cuales sustentan la presente investigación en el acápite de antecedentes nacionales e internacionales, así como los enfoques teóricos y, a través de la praxis en las empresas, que la aplicación de planes de acción enfocados al bienestar y felicidad de los empleados, así como, brindar equipos en buen estado, espacios y ambientes laborales adecuados, salarios dignos y todas aquellas condiciones necesarias, contribuye a que los trabajadores logren sentirse satisfechos y contentos en sus empresas, y con ello lograr altos índices de Clima laboral, asimismo, lograr que las empresas alcancen sus objetivos económicos de rentabilidad. Por tal razón, es que la presente investigación tuvo el propósito de indagar sobre el Clima laboral y su relación con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.

Venutolo, D. (2009) refiere que es importante para los ejecutivos y gerentes de las organizaciones estar al pendiente de las preocupaciones de los empleados, ya que generar el desarrollo de un apropiado clima laboral permite que los trabajadores trabajen de manera adecuada y logren satisfacción, se enfoquen en sus resultados y por consecuencia la empresa también logre sus propios resultados. Asimismo, afirma que la empresa si cuenta con el suficiente presupuesto para proveer las necesidades de los trabajadores más allá de sus necesidades básicas, debería implementar un programa que estimule el buen desempeño y productividad; esto, más allá de un gasto para la empresa, será un beneficio, ya que tanto trabajadores como empresa lograrán crecimiento en todo sentido. Robbins S. y Coulter M. (2014) al respecto de lo anterior, establece que si la empresa tiene una óptima escala de compensación salarial, significa un valor agregado que ofrece el área de recursos humanos, siendo una de las estrategias que pone en un paso adelante a las empresas y, que permitirá mantener felices a los empleados más talentosos, los cuales serán merecedores

de compensaciones que vayan de acuerdo con los aportes que éstos realicen en el trabajo alineado al logro de las metas y objetivos de la organización.

Dentro del contexto anterior, estas teorías permiten aceptar la Hipótesis general, que establece que el Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017, logrando determinar que la correlación entre Clima laboral y Satisfacción laboral, fue alta e igual a  $r=0.472$ , muy significativa ( $p=0.0008$ ), esto resultados altos de Clima laboral corresponden con resultados altos de Satisfacción laboral, asimismo, resultados bajos de Clima laboral se corresponden con resultados bajos de Satisfacción laboral. Millán y Montero (2017) parte con la frase que empleados que se sienten realizados o satisfechos es igual a organización realizada, refieren una serie de recomendaciones, las cuales están directamente relacionadas a que si el Clima laboral mejora, entonces la Satisfacción laboral de sus empleados también aumenta.

En cuando a la hipótesis específica H1 que establece que Autorrealización o Realización personal del Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017, fue el factor la que tuvo una percepción menos favorable, se observa que el área o factor Autorrealización está alta y significativamente ( $p<0.01$ ) correlacionada con el factor Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal/social y Beneficios económicos de la Satisfacción laboral, es decir, que la Autorrealización de los colaboradores tiene una correlación positiva y directamente proporcional a las Condiciones de trabajo ( $r=0.373$ ,  $p=0.010$ ), al Reconocimiento social ( $r=0.386$ ,  $p=0.007$ ), y a los Beneficios económicos ( $r=0.327$ ,  $p=0.025$ ). Esto implica que un colaborador con autorrealización estará rodeado de un buen ambiente de trabajo, confortable, donde su jefe valor su esfuerzo. Hallazgo que está totalmente sustentado en las bases teóricas de la presente investigación. Así tenemos, por ejemplo, Alfaro, et al. (2012) sustentan que los trabajadores tienen una buena actitud consigo mismos, si es estos están contentos con sus labores, así como están de acuerdo con su remuneración, variables de mucha importancia y de relación directa, es decir al sentirse ellos

bien remunerados, sin duda van a tener una buena actitud hacia sus tareas diarias.

Con respecto a la hipótesis específica H2 sobre si el Involucramiento laboral de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2107, solamente estuvo correlacionado con el factor Significación de la tarea, en forma significativa ( $r=0.304$ ,  $p=0.038$ ), esto lo podemos sustentar en que el trabajo que realiza el empleado es justo para su manera de ser y esto hace que éste esté involucrado laboralmente. En tal efecto, Robbins, S. y Coulter, M. (2014) expresan que todo jefe tiene la visión que sus subordinados se conecten con sus labores, que estén contentos y que su trabajo les entusiasme. Encontrar un significado al trabajo, es apasionarse y sin darse cuenta, un empleado se involucra por completo.

La hipótesis específica H3 sobre si la Supervisión de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017, está correlacionada con los factores Significación de la Tarea y Condiciones de Trabajo, de la Satisfacción laboral. Cuando en la organización hay una mejora continua de los métodos de trabajo o, cuando el jefe brinda apoyo para lograr los objetivos o superar los problemas, esto es visto por los empleados y lo perciben como un ambiente laboral de camaradería y, hace que los empleados además de disfrutar su trabajo, consideren sus tareas como valiosas, además de sentirse que sus jefes los valoran. Palma, S. (2006) cuando un empleado observa que posee condiciones de ambiente físico, equipos, políticas o normas que sus propios jefes se han preocupado por conseguirlo para ellos, mejora de manera significativa su relación con éstos y además podrán realizar sus tareas con mayor empeño. Que el jefe promueva un ambiente para que fluyan las aptitudes y actitudes de colaboración, que van asociadas al confort en el centro del trabajo y la mejora de las tareas. Así, por ejemplo, si tienen espacios de trabajo cómodos y les permiten trabajar a gusto, o si las normas de asistencia y horarios son acordes a sus expectativas, o si los jefes s valoran de manera genuina el esfuerzo que realizan sus subordinados al hacer las labores.

Por último, en la hipótesis específica H5 donde Condiciones Laborales de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017, se obtuvo una correlación directa, proporcional y significativa ( $r=0.453$ ,  $p=0.001$ ) con el factor Beneficios Económicos, demostrándose una correspondencia totalmente real, Palma, S. (2004) el factor Condiciones laborales está relacionado a todo aquello que la empresa brinda al empleado para el cumplimiento o ejecución de sus labores, puede ser provisión de equipos y recursos materiales, un ambiente psicosocial de paz y armonía mental, beneficios que ellos puedan administrar de manera independiente y responsable, en relación a la aptitud de cómo los empleados toman o valoran esto que las empresa les otorga, pero que también se asocia directamente a la remuneración o beneficios económicos como resultado de su esfuerzo y cumplimiento de metas.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

La investigación realizada, partiendo de los datos obtenidos por los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, determina las siguientes conclusiones:

- ❖ Se acepta la hipótesis general, ya que el Clima laboral estuvo alta y directamente correlacionado con la Satisfacción laboral.
- ❖ Se acepta parcialmente la hipótesis específica H1 en la que la Autorrealización de Clima laboral estuvo correlacionada con la Satisfacción laboral, en los factores Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal/social, y Beneficios económicos, pero no con el factor Significación de la tarea.
- ❖ Se acepta parcialmente la hipótesis específica H2 en la que el Involucramiento laboral de Clima laboral, está correlacionado solo con el factor Significación de la tarea de Satisfacción laboral.
- ❖ Se acepta parcialmente la hipótesis específica H3 en donde la Supervisión de Clima laboral, estuvo correlacionado con Significación de la Tarea y Condiciones de trabajo, de Satisfacción laboral.
- ❖ Se acepta parcialmente la hipótesis específica H5 en la que las Condiciones laborales de Clima laboral, estuvo correlacionado sólo con Beneficios económicos de Satisfacción laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

### 7.1. Recomendaciones

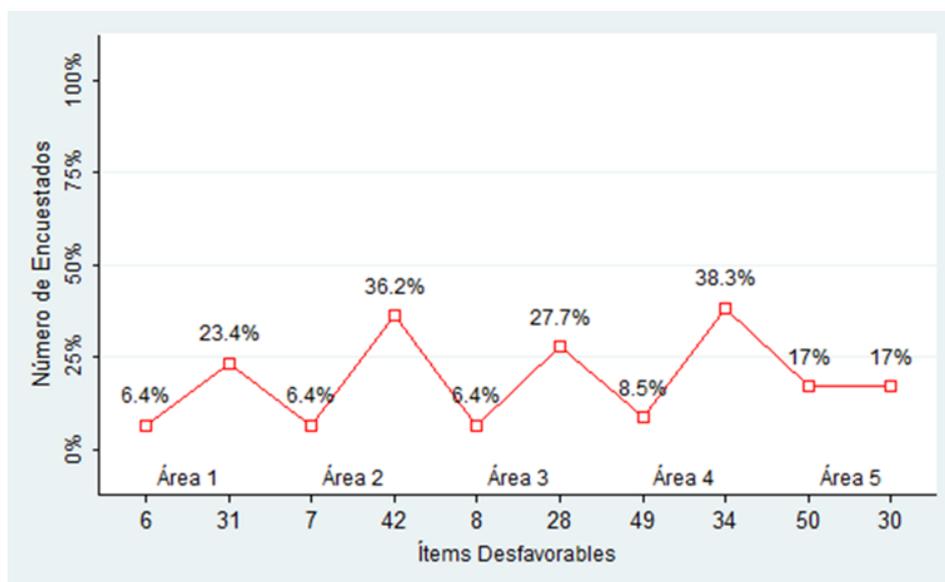
- ❖ La investigación realizada, analizó datos de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, que llevó a determinadas conclusiones y que ha permitido sugerir una propuesta de valor que despliega un plan de acción y por consecuencia las siguientes recomendaciones en especial:
  
- ❖ Si bien en líneas generales el Clima y Satisfacción laboral, tuvieron resultados positivos para la empresa, pese a la coyuntura financiera que está atravesando, eso es un buen indicador que las cosas y sobre todo la comunicación, se está manejando adecuadamente al interior de la empresa; sin embargo, no se debería descuidar ciertos aspectos que también son importantes.
  
- ❖ Al describir el factor de Autorrealización se evaluó que tuvo una percepción menos favorable con respecto a las otras áreas o factores del clima laboral, por ello, se recomienda incluir en el plan de acción, un programa para reafirmar las funciones y responsabilidades que tienen los empleados y enfatizar lo importante que es para la empresa, que eso agrega valor y debería ser motivo de orgullo personal; asimismo, a aquellos empleados que hacen muy bien su trabajo, se debería dar la opción de elegir cursos de capacitación que eleve su motivación y que relacione esa motivación al logro de los resultados producto del trabajo en la empresa.
  
- ❖ Al describir el factor de Reconocimiento personal/social, se evidenció que tuvo baja puntuación, recomendado que se debería realizar una capacitación de desarrollo de habilidades blandas para los gerentes y jefes, y éstos puedan entender que es asertivo felicitar a sus subordinados por un trabajo bien hecho, siendo beneficioso para la mejora del clima laboral y satisfacción del personal a su cargo.

- ❖ Al analizar el factor Involucramiento laboral, se evidenció una puntuación relativamente baja, por ello, se recomienda poner énfasis en desarrollar actividades en las que cada empleado refuerce su nivel de logro y que éstos deben ser asociados a la estrategia general que tiene la empresa en ese momento, se recomienda también, enfatizar la Misión, Visión y valores.

## FIGURAS

Figura 1

Aspectos menos favorables del Clima Laboral por ítem en una empresa productora de cables eléctricos en Lima



Área 1=Realización personal, Área 2=Involucramiento laboral,  
Área 3=Supervisión, Área 4=Comunicación, Área 5=Condiciones laborales

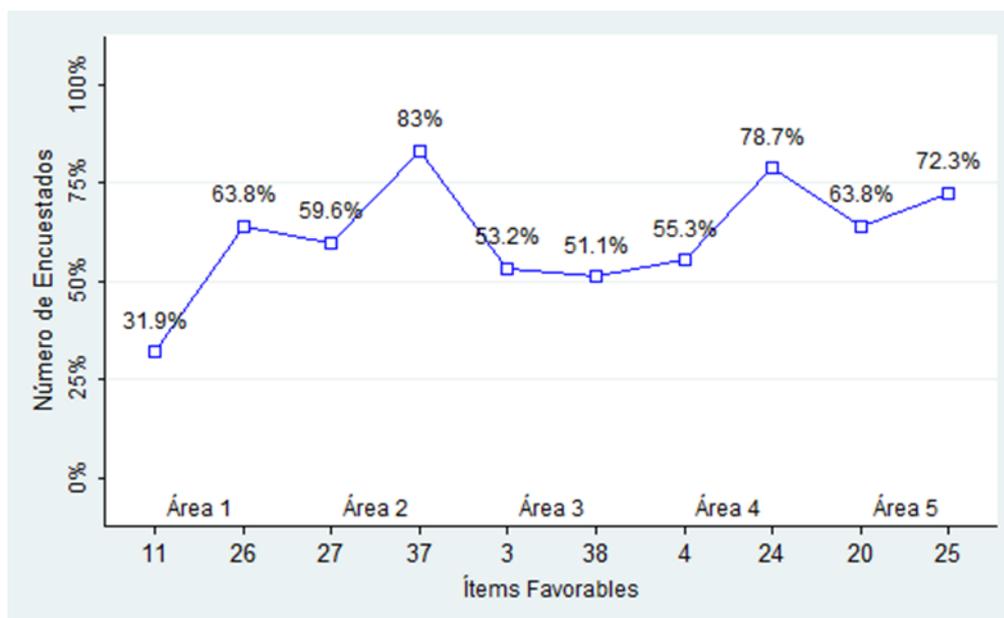
Figura 1. Aspectos menos favorables del Clima laboral

Fuente: Propia

En figura 1 se puede apreciar el resultado de los ítems 6 y 31 del área 1 o factor Autorrealización o Realización personal, al analizarlos, se observa que éstos fueron los que aportaron en mayor medida para que este factor sea el menos favorecido, siendo, el ítem 6. *El jefe se interesa por el éxito de sus empleados* (6.4%), y 31. *Los jefes promueven la capacitación que se necesita* (23.4%), esto significa que el 93.6% y el 86.6% de empleados percibieron un *clima laboral desfavorable* o *indiferente* en estos dos ítems. Se puede analizar en detalle el factor o área 2 Involucramiento laboral, los ítems *más desfavorables* fueron 7. *Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo* (6.4%) y el 42. *Hay clara definición de Misión, Visión y Valores en la institución* (36.2%), es decir, que el 93.6% y el 63.8% de colaboradores tuvieron una percepción *desfavorable* en esos dos aspectos.

Figura 2

Aspectos más favorables del Clima Laboral por ítem en una empresa productora de cables eléctricos en Lima



Área 1=Realización personal, Área 2=Involucramiento laboral,  
Área 3=Supervisión, Área 4=Comunicación, Área 5=Condiciones laborales

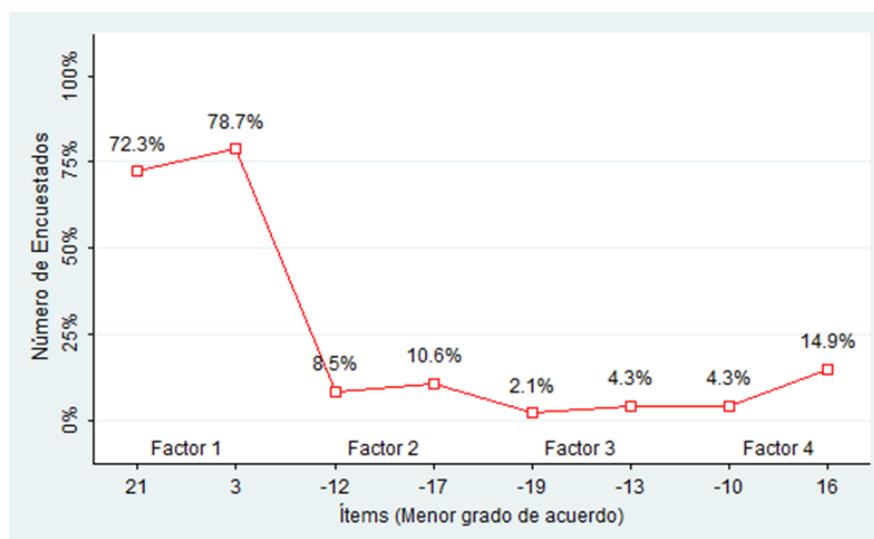
Figura 2. Aspectos más favorables del Clima Laboral

Fuente: Propia

En figura 2 se puede apreciar el resultado de los aspectos *más favorables* del Clima laboral. El factor Involucramiento laboral, Comunicación y Condiciones laborales, tuvieron una percepción del Clima laboral *muy favorable*, más que en los otros factores, por ejemplo, el ítem 37. *Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal (83%)*, del factor o área 2, Involucramiento laboral, o el ítem 24. *Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía (78.7%)*, del factor o área 4 Comunicación, tuvieron una alta percepción *favorable* por parte de los empleados.

Figura 3

Aspectos con menor grado de acuerdo de Satisfacción Laboral por ítem en una empresa productora de cables eléctricos en Lima



Factor 1= Significación de la tarea, Factor 2=Condiciones de trabajo

Factor 3=Reconocimiento persona/social, Factor 4=Beneficios económicos

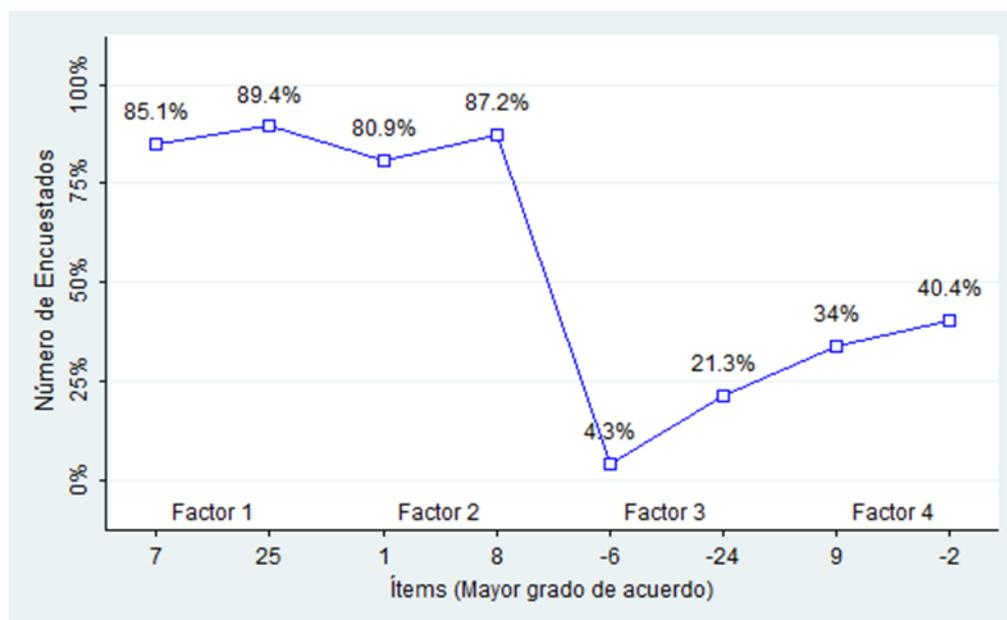
Figura 3. Aspectos con menor grado de acuerdo de satisfacción laboral

Fuente: Propia

Se puede analizar en la figura 3 el resultado de los ítems con puntaje con menor grado de acuerdo en las respuestas, el símbolo negativo en algunos ítems indica que son ítems de sentido negativo, por ese motivo los ítems 12, 17, 19, 13 y 10 tienen muy bajos porcentajes de acuerdo, esto describe que la mayoría de los trabajadores estuvieron *en desacuerdo* en estos ítems, por ejemplo, el ítem 12. *Me disgusta mi horario* o el ítem 17. *El horario de trabajo me resulta incómodo*, donde solo el 8,5% y el 10.6% de trabajadores estuvieron *de acuerdo*, respectivamente. El ítem 16. *Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas* obtuvo un porcentaje bajo de Satisfacción laboral por parte de los empleados.

Figura 4

Aspectos con mayor grado de acuerdo de Satisfacción Laboral por ítem en una empresa productora de cables eléctricos en Lima



Factor 1= Significación de la tarea, Factor 2=Condiciones de trabajo  
Factor 3=Reconocimiento persona/social, Factor 4=Beneficios económicos

Figura 4. Aspectos con mayor grado de acuerdo de satisfacción laboral

Fuente: Propia

En la figura 4 se analiza que en el factor Significación de la tarea obtuvo los porcentajes más altos de Satisfacción laboral. Los aspectos que más influyeron en el factor Significación de la tarea fueron los ítems 7. *Me siento útil con la labor que realizo* (85.1%), 25. *Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo* (89.4%) y, en Condiciones de trabajo, los ítems 1. *La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores* (80.9%) y, 8. *El ambiente donde trabajo es confortable* (87.2%); los cuales presentaron los más altos niveles de Satisfacción laboral y, que concuerdan con el ítem 6 del factor Reconocimiento personal y/o social, de sentido negativo 6. *Siento que recibo de parte de la empresa un maltrato*, con un porcentaje de acuerdo de apenas 4.3%, es decir que el 95.7% estaba en desacuerdo.

Figura 5

Correlación entre Clima laboral y Satisfacción laboral por categorías diagnósticas en una empresa productora de cables eléctricos en Lima

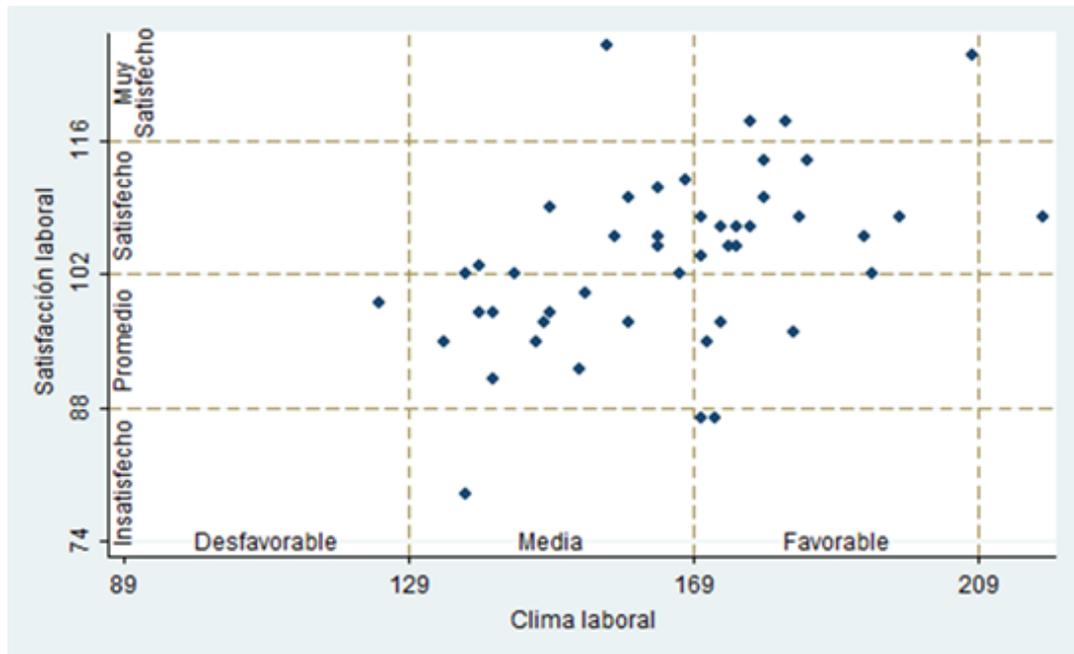


Figura 5. Correlación entre Clima laboral y Satisfacción laboral

Fuente: Propia

Según se aprecia en la figura 5, en general, para determinar la relación entre la variable Clima laboral y Satisfacción laboral, altos puntajes de Clima laboral se corresponden con puntajes altos de Satisfacción laboral, y viceversa, puntajes bajos de Clima laboral se corresponden con puntajes bajos de Satisfacción laboral. Todos aquellos empleados que tienen una percepción Favorable del clima laboral pertenecen a las zonas superiores, de *Satisfechos* o *Muy satisfechos*.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012) Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades. (Tesis de maestría). Recuperada de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAEENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
- Atalaya. M. (1999) Satisfacción Laboral y Productividad. Revista de Psicología Año III N° 5 Setiembre 1999. Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Balestrini, M (2006). Como se elabora el proyecto de investigación. Consultores Asociados SE, Caracas. 2006.
- Brunet, L. (2014). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Campos, R. (2016) Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Íllimo. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de: [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)
- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007) Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. Theoria, vol.16. núm. 2. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. (2ª ed.) México, México: McGraw HILL.
- García, M., Escalante, M. y Quiroga, Y. (2012) Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. Universidad Autónoma de Tamaulipa. Contribuciones a la Economía. Noviembre 2012. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html>

- Gestión.pe (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Perú: © Copyright Gestión.pe - Grupo El Comercio. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Gestión.pe (2017) ¿Por qué es importante gestionar un óptimo clima laboral en las empresas? Perú: © Copyright Gestión.pe - Grupo El Comercio. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importante-gestionar-optimo-clima-laboral-empresas-221046>
- Hernández Sampiere, R. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc GraW-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kerlinger F. (2002). Investigación del Comportamiento. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- León y Montero (1993). Diseño de Investigaciones. Madrid: McGraW-Hill
- Louffat E. (2016). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo. Argentina: CENGAGE-Learning.
- Martínez, N. (2007) Recursos humanos y management empresarial. El caso de satisfacción laboral. Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales, 2007. 1er semestre; (52). España: Universidad Complutense.
- Millán, J, y Montero, M. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo 2017. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL\\_MillanLobatonJannet\\_MonteroCajusaolMarilyn.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf)

- Molocho, N. (2010) Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01Lima Sur-2009. (Tesis de maestría). Recuperada de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3230/1/Molocho\\_b\\_n.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3230/1/Molocho_b_n.pdf)
- Montero, L. &. (Setiembre de 2011). <http://es.scribd.com/doc/93175810/Tesis-MariaSanchez#scribd>
- O'connor J. y Mc.Dermott I. (1997) The Art of Systems Thinking – Essential skills for creativity and problem solving. London: Thorsons.
- Organización Mundial de la Salud (1999) Salud Ocupacional. Recuperado de: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2010) Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelos de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Pablos, R. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. (Tesis doctoral) Recuperada de: [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SLSPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. Perú: Revista de la Facultad de Psicología U.R.P. (vol. IX n.º 1), 1999.
- Palma S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Revista de Investigación en Psicología (vol. III, n.º 1) Perú: UNMSM.
- Palma S. (2001) Factores de satisfacción laboral. Revista Debates n.º 3. Perú: Instituto de Ciencias y Tecnología U.R.P.; 2001.
- Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral (CL-SPC). Manual (1ª ed.) Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2006). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Manual. (1a Edición). Lima-Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Pareja, A. (2017) Programa Mirándome a mi Mismo-PAMI y sus efectos en la inteligencia Emocional en alumnos de primaria (Tesis doctoral). UNMS Lima. Perú, 2017.
- Pearson, E. S. (1938). The probability integral transformation for testing goodness of fit and combining independent tests of significance. *Biometrika*
- Quispe, E. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración (12<sup>a</sup> ed.). México: PEARSON
- Sánchez Carlessi, Hugo. (1995). Metodología y diseño de la investigación científica. HSC, Lima.
- Sierra, M. (2014) El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del área administrativa del hospital regional del Cobán, A.V. (Tesis de licenciatura) Recuperado de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Tam, J., Vera, G., Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. *Revista Pensamiento y Acción*. Escuela de Posgrado de la Universidad Ricardo Palma, 2008. Recuperado de:  
[http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. (1<sup>a</sup> ed.) Universidad Nacional Autónoma de México. México: Editorial El Manual Moderno.
- Venutolo, D. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires. (Tesis doctoral) Recuperado de:  
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

<b>TITULO: CLIMA Y SATIFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA PRODUCTORA DE CABLES ELÉCTRICOS EN LIMA, 2017</b>			
<b>PREGUNTA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>
¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?	Determinar la relación entre el Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	El Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Stata, versión 14
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>
¿Cuál es la relación entre Autorrealización del Clima laboral y la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?	Relacionar Autorrealización del Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Autorrealización del Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Stata, versión 14
¿Cuál es la relación entre Involucramiento laboral del Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?	Relacionar Involucramiento laboral de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Involucramiento laboral de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción Laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2107.	Stata, versión 14
¿Cuál es la relación entre Supervisión de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?	Relacionar Supervisión de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Supervisión de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Stata, versión 14
¿Cuál es la relación entre Comunicación de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?	Relacionar Comunicación de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Comunicación de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Stata, versión 14
¿Cuál es la relación entre Condiciones Laborales de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017?	Relacionar Condiciones Laborales de Clima laboral con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Condiciones Laborales de Clima laboral se relaciona con la Satisfacción laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017.	Stata, versión 14

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítem	Escala de medición	C. Diagnóstica
Clima laboral	Es la visión que la persona posee en relación con aspectos de su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados con realización personal, involucramiento con las tareas, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo, coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales	<b>Autorrealización</b>	Éxito, objetivos, desempeño, reconocimiento, aprendizaje, capacitación, desarrollo, innovación, logros.	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Ordinal	Muy favorable Favorable ;Media Desfavorable Muy desfavorable
		<b>Involucramiento Laboral</b>	Compromiso, logro, factor clave, todos comprometidos, mejorar las cosas, cumplir tareas desarrolla y estimula, productos orgullo, visión y misión, calidad de vida.	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47		
		Supervisión	Apoyo, mejora métodos, evaluación, preparación para el trabajo, responsabilidades definidas, sistemas, normas y procedimientos, objetivos, métodos, trato justo.	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48		
		Comunicación	Acceso información, fluidez comunicación, relación armoniosa de grupos, canales comunicación, interacción, superar obstáculos, fomentar comunicación, supervisor escucha, colaboración, conocer avances entre áreas.	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49		
		Condiciones laborales	Cooperación, objetivos retadores, toma de decisiones, equipo integrado, realizar el mejor trabajo, administración de recursos, remuneración atractiva, objetivos y visión, tecnología, remuneración y desempeño	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50		
Satisfacción Laboral	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.	Significación tarea	Trabajo justo, tarea valiosa, me siento útil, me complace mis resultados, mi trabajo me hace sentir realizado, me gusta el trabajo, me siento bien, me gusta mi trabajo.	3,4,7,18,21,22,25,26	Ordinal	Muy Satisfecho Satisfecho Promedio Insatisfecho Muy Insatisfecho
		Condiciones de trabajo	Distribución física, ambiente confortable, me disgusta mi horario, buena relación con el jefe, comodidad ambiente, horario incómodo, ambiente físico cómodo, comodidades, valorar esfuerzo.	1,8,12,14,15,17,20,23,27		
		Reconocimiento personal/social	Recibo mal trato, tomo distancia, las tareas no son importantes, es aburrido compartir trabajo, limitan mi trabajo por las horas extras.	6,11,13,19,24		
		Beneficios económicos	Mi sueldo es bajo, me siento mal con lo que hago, el sueldo es aceptable, siento que me explotan, mi trabajo cubre mis expectativas económicas.	2,5,9,10,16		

### Anexo 3: Validación de Uso de Instrumentos

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

#### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización otorgada a: Srta. Irina Adalit Enriqueta del Carmen Reano Vera,  
DNI 09641727

Institución: Universidad Privada TELESUP

Motivo: Desarrollo de la Tesis "Clima y Satisfacción Laboral en los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima". Asesorado por Mag. Ana Cecilia Pareja Fernández

Instrumento(s) autorizado(s): Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: 47 empleados de una empresa de cables eléctricos

La autorización se extiende por única vez para los propósitos indicados para lo cual la solicitante ha efectuado el pago por derechos de autor respectivo. Es de conocimiento de la solicitante que es de su entera responsabilidad la calificación, análisis y posterior interpretación de los datos.

Junio 5, 2018

  
Sonia Palma Carrillo, PhD

## Anexo 4: Matriz de datos: Clima Laboral

		<b>CLIMA LABORAL</b>																																																		<b>TOTAL CLIMA LABORAL</b>								
Sujeto	SEXO	H:1	Años	Área de Trabajo	Área I										SUB TOTAL	Área II										SUB TOTAL	Área III										SUB TOTAL	Área IV										SUB TOTAL	Área V										SUB TOTAL	
					Realización					Involucramiento						Supervisión					Comunicación						Condiciones Laborales																																	
					1	6	11	16	21	26	31	36	41	46		2	7	12	17	22	27	32	37	42	47		3	8	13	18	23	28	33	38	43	48		4	9	14	19	24	29	34	39	44	49		5	10	15		20	25	30	35	40	45		50
1	2	48	Adm y Finanzas-Jefe Lo	2	2	3	1	1	4	3	2	3	1	22	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	32	3	4	1	3	5	2	4	4	3	3	32	4	3	3	2	3	2	3	2	3	27	2	2	3	3	4	2	2	3	4	1	26	139		
2	2	21	Adm y Finanzas-Practi	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	43	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	43	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	43	3	3	5	5	5	5	5	5	5	46	4	5	3	5	3	5	4	5	4	43	218			
3	1	25	TI-Analista Tecnología	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	32	4	7	3	4	4	3	4	4	4	3	40	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37	3	4	5	3	4	3	3	4	3	35	5	3	4	5	4	3	2	4	3	2	35	179		
4	2	32	Comercial	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32	3	3	3	4	4	4	4	4	3	35	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33	164			
5	1	66	TI-Jefe	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	28	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	31	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	32	3	4	5	4	4	3	3	3	3	35	5	3	4	4	4	3	2	3	3	34	160			
6	1	65	Comercial	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	31	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	35	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37	3	3	3	3	4	4	4	4	2	34	4	3	3	3	4	3	4	4	3	34	171			
7	1	56	Adm y Finanzas-Jefe de	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	38	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	34	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	35	177			
8	1	29	Adm y Finanzas-Asiste	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	23	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	32	2	3	4	2	1	2	3	2	4	3	26	3	2	3	3	3	2	3	4	3	29	3	3	2	3	2	3	2	3	2	27	137			
9	1	46	Comercial	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	41	5	2	2	2	3	5	5	5	3	4	36	5	4	4	3	3	2	4	3	3	2	33	2	4	3	4	5	5	2	5	1	2	33	1	5	3	5	5	2	1	2	2	1	27	170	
10	2	27	Adm y Finanzas-Asiste	2	4	3	1	4	3	5	1	4	3	30	3	4	3	5	2	5	2	5	5	5	39	5	3	4	3	5	2	4	4	5	2	37	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	38	5	1	4	5	5	2	1	4	2	1	30	174	
11	1	44	Comercial-Jefe de Secto	3	2	1	3	1	4	1	1	2	3	21	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	36	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	25	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	137		
12	1	33	TI-Analista Tecnico	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	29	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	4	3	3	3	3	3	2	30	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	32	158		
13	1	63	Gerente G	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	26	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36	4	3	4	4	4	2	2	3	2	31	157			
14	1	30	TI-Asistente	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	36	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	41	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	34	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	37	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	36	184	
15	2	32	Adm y Finanzas-O&M	4	6	4	4	4	4	2	3	2	1	34	3	3	4	4	3	4	3	5	2	4	35	4	8	4	3	2	2	2	4	3	4	36	4	4	3	2	4	3	1	3	2	3	29	3	4	4	3	4	3	2	4	1	2	30	164	
16	1	54	Comercial	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	22	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	35	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	28	5	4	3	3	3	3	4	3	3	33	2	4	3	4	4	2	3	4	2	30	148			
17	1	46	Comercial	1	4	3	4	4	3	2	2	3	4	30	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	35	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33	167		
18	1	60	Comercial	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	22	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	30	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	31	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	30	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	28	141	
19	1	40	Industrial-planta	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	34	183	
20	1	35	TI	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	194	
21	1	33	TI-Jefe Calidad	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	35	4	3	4	4	2	4	4	4	3	36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	36	4	3	3	4	4	2	2	3	2	2	29	173		
22	1	37	Adm y Finanzas-Jefe Al	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	31	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	30	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	29	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	32	2	3	3	4	4	2	3	2	2	27	149		
23	2	25	Adm y Finanzas-Contal	2	4	3	3	3	4	2	3	5	3	32	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40	4	3	4	2	2	3	4	3	3	5	33	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	39	4	3	4	3	4	2	5	3	3	4	35	179	
24	1	52	Adm y Finanzas-Super	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	24	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	31	2	3	3	2	3	2	2	2	3	25	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	28	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	26	134		
25	1	54	Industrial-Planta	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	32	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	34	2	4	4	2	5	4	4	4	3	36	5	4	3	4	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	35	175			
26	1	48	Adm y Finanzas-Contal	2	3	4	3	4	4	2	2	2	3	29	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	31	4	4	4	4	4	2	4	4	2	36	3	4	3	4	4	2	2	4	2	2	30	160		
27	1	68	Industrial-Jefe de Plan	2	4	3	1	3	4	2	2	2	1	24	3	3	4	3	2	4	4	5	2	2	32	3	3	2	2	5	3	4	5	4	2	33	5	5	4	3	3	2	4	3	3	35	4	4	3	4	3	2	4	2	2	30	154			
28	1	43	Industrial-Jefe Planta	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	31	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3	36	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36	4	4	4	3	4	3	4	2	3	34	5	4	4	4	3	2	3	2	3	3	33	170		
29	1	25	Adm y Finanzas-O&M-H	2	4	3	2	5	4	2	2	5	4	33	3	3	5	2	3	5	4	4	3	37	3	3	5	2	3	2	2	5	3	3	31	5	5	4	3	5	3	3	5	4	2	39	4	4	5	4	2	3	5	2	3	37	177			
30	2	26	Industrial-SSMA	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	37	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	3	3	4	4	4	4	4																											

## Matriz de datos: Satisfacción Laboral

		<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>																				<b>TOTAL SATISF. LABORAL</b>													
Sujeto	Sexo H:1 M:2	Años	Área de Trabajo	Factor I					SUB TOTAL	Factor II							SUB TOTAL	Factor III					SUB TOTAL	Factor IV					SUB TOTAL						
				Significación de la Tarea						Condiciones de Trabajo								Reconocimiento Personal y/o Social						Beneficios Económicos											
				3	4	7	18	21		22	25	26	1	8	12	14		15	17	20	23			27	6	11	13	19		24	2	5	9	10	16
1	2	48	Adm y Finanzas-Jefe Lo	4	5	5	4	2	5	5	5	<b>35</b>	4	4	4	2	4	3	2	3	3	<b>29</b>	3	3	2	4	5	<b>17</b>	5	2	3	4	3	<b>17</b>	<b>98</b>
2	2	21	Adm y Finanzas-Practi	4	4	2	4	4	4	4	3	<b>29</b>	5	5	5	5	5	5	1	4	4	<b>39</b>	5	5	2	5	4	<b>21</b>	4	5	4	5	1	<b>19</b>	<b>108</b>
3	1	25	TI-Analista Tecnología	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>	4	5	5	2	3	4	4	4	4	<b>35</b>	5	5	5	5	3	<b>23</b>	3	2	3	5	3	<b>16</b>	<b>114</b>
4	2	32	Comercial	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>37</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	<b>105</b>
5	1	66	TI-Jefe	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>35</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>35</b>	4	4	5	4	2	<b>19</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	<b>110</b>
6	1	65	Comercial	4	4	7	4	4	4	4	4	<b>35</b>	3	4	3	4	3	4	4	4	4	<b>33</b>	3	2	4	4	2	<b>15</b>	3	3	4	4	2	<b>16</b>	<b>99</b>
7	1	56	Adm y Finanzas-Jefe de	5	5	5	5	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>37</b>	5	5	4	4	4	<b>22</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	<b>118</b>
8	1	29	Adm y Finanzas-Asiste	2	3	3	2	2	3	3	3	<b>21</b>	5	4	2	2	3	1	2	4	2	<b>25</b>	4	4	3	4	3	<b>18</b>	3	3	3	4	2	<b>15</b>	<b>79</b>
9	1	46	Comercial	5	2	2	3	4	3	5	4	<b>28</b>	5	5	5	3	5	5	5	5	2	<b>40</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	1	2	2	4	2	<b>11</b>	<b>104</b>
10	2	27	Adm y Finanzas-Asiste	5	4	5	5	5	5	5	5	<b>39</b>	5	5	4	4	3	4	5	5	4	<b>39</b>	5	4	4	4	2	<b>19</b>	1	1	2	2	2	<b>8</b>	<b>105</b>
11	1	44	Comercial-Jefe de Sect	4	5	4	4	4	5	5	5	<b>36</b>	4	4	4	3	4	2	4	4	3	<b>32</b>	4	3	5	4	3	<b>19</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	<b>102</b>
12	1	33	TI-Analista Tecnico	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	2	4	4	4	4	<b>18</b>	<b>106</b>
13	1	63	Gerente G	4	5	4	4	4	5	5	5	<b>36</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>45</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	<b>126</b>
14	1	30	TI-Asistente	5	4	5	5	5	5	5	5	<b>39</b>	3	4	2	1	4	2	4	4	5	<b>29</b>	4	5	5	5	4	<b>23</b>	3	3	4	4	3	<b>17</b>	<b>108</b>
15	2	32	Adm y Finanzas-O&M	5	4	5	4	5	5	5	5	<b>38</b>	4	4	4	4	4	5	2	5	5	<b>37</b>	5	4	5	4	2	<b>20</b>	2	4	3	5	2	<b>16</b>	<b>111</b>
16	1	54	Comercial	4	5	5	1	4	5	5	5	<b>34</b>	4	4	4	1	3	4	4	4	3	<b>31</b>	4	4	5	5	2	<b>20</b>	2	1	3	3	3	<b>12</b>	<b>97</b>
17	1	46	Comercial	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>35</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	2	3	4	3	3	<b>15</b>	<b>102</b>
18	1	60	Comercial	2	4	5	4	2	3	5	5	<b>30</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>37</b>	5	4	4	2	4	<b>19</b>	2	2	2	4	2	<b>12</b>	<b>98</b>
19	1	40	Industrial-planta	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	<b>34</b>	4	4	4	4	3	<b>19</b>	2	1	2	4	2	<b>11</b>	<b>96</b>
20	1	35	TI	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>31</b>	4	4	4	2	3	4	3	4	4	<b>32</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	3	<b>19</b>	<b>102</b>
21	1	33	TI-Jefe Calidad	5	4	4	5	4	4	4	4	<b>34</b>	4	3	2	4	3	4	3	3	4	<b>30</b>	4	4	5	5	3	<b>22</b>	2	2	2	3	2	<b>11</b>	<b>97</b>
22	1	37	Adm y Finanzas-Jefe Al	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	2	4	5	5	3	4	4	4	4	<b>35</b>	4	5	5	5	5	<b>24</b>	4	4	3	4	3	<b>18</b>	<b>109</b>
23	2	25	Adm y Finanzas-Contal	4	5	5	5	4	4	5	5	<b>37</b>	4	5	4	2	4	4	4	4	3	<b>34</b>	5	5	5	5	2	<b>22</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	<b>110</b>
24	1	52	Adm y Finanzas-Superv	2	5	5	4	3	4	4	4	<b>31</b>	4	2	4	5	2	4	4	2	3	<b>30</b>	3	5	4	4	2	<b>18</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	<b>95</b>
25	1	54	Industrial-Planta	3	5	5	5	4	4	4	4	<b>34</b>	5	5	5	3	3	5	5	4	4	<b>39</b>	3	4	5	5	4	<b>21</b>	2	2	3	4	2	<b>13</b>	<b>107</b>
26	1	48	Adm y Finanzas-Contal	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>31</b>	3	4	4	2	3	4	3	4	4	<b>31</b>	4	4	4	4	3	<b>19</b>	2	4	3	4	3	<b>16</b>	<b>97</b>
27	1	68	Industrial-Jefe de Plan	5	5	5	4	4	5	5	5	<b>38</b>	2	5	4	5	2	4	2	2	3	<b>29</b>	3	5	5	5	4	<b>22</b>	1	2	2	4	2	<b>11</b>	<b>100</b>
28	1	43	Industrial-Jefe Planta	5	5	5	4	3	2	2	2	<b>28</b>	2	4	4	3	2	4	4	2	2	<b>27</b>	4	4	4	4	3	<b>19</b>	1	2	4	4	2	<b>13</b>	<b>87</b>
29	1	25	Adm y Finanzas-O&M-	5	5	4	4	5	5	5	5	<b>38</b>	4	3	5	5	3	4	4	4	5	<b>37</b>	2	4	5	5	1	<b>17</b>	3	3	3	4	2	<b>15</b>	<b>107</b>
30	2	26	Industrial-SSMA	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>39</b>	4	5	5	5	4	5	4	5	4	<b>41</b>	5	5	5	5	3	<b>23</b>	3	3	2	5	2	<b>15</b>	<b>118</b>
31	1	40	Industrial-AsistenteSS	5	5	5	5	4	4	5	4	<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>37</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	2	4	2	4	2	<b>14</b>	<b>108</b>
32	2	32	Comercial-Jefe Comerc	4	4	5	4	5	5	5	5	<b>37</b>	4	5	3	4	3	2	5	5	3	<b>34</b>	5	4	3	4	2	<b>18</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	<b>105</b>
33	2	30	Adm y Finanzas-Asiste	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>31</b>	4	4	4	2	4	4	4	2	<b>32</b>	4	4	4	4	2	<b>18</b>	4	4	3	4	2	<b>17</b>	<b>98</b>	
34	2	28	Comercial	4	4	3	3	3	4	4	4	<b>29</b>	4	4	5	4	3	4	3	2	4	<b>33</b>	4	3	4	4	4	<b>19</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	<b>102</b>
35	2	28	Adm y Finanzas-Asiste	3	4	3	4	3	4	4	4	<b>29</b>	4	3	5	5	4	5	4	3	1	<b>34</b>	4	5	4	4	4	<b>21</b>	1	1	1	4	1	<b>8</b>	<b>92</b>
36	2	28	Comercial-Asistente Co	3	3	4	4	3	4	3	3	<b>27</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>37</b>	5	3	4	4	5	<b>21</b>	5	4	4	3	3	<b>21</b>	<b>106</b>
37	1	45	Adm y Finanzas-Analis	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>38</b>	2	5	4	4	2	4	2	2	5	<b>30</b>	4	5	5	4	4	<b>22</b>	4	4	3	4	3	<b>18</b>	<b>108</b>
38	2	26	Adm y Finanzas-Asiste	3	5	5	5	4	4	4	4	<b>34</b>	4	4	5	4	3	5	4	3	3	<b>35</b>	4	4	5	5	4	<b>22</b>	2	2	2	4	2	<b>12</b>	<b>103</b>
39	2	30	Comercial	2	3	3	3	3	3	3	2	<b>22</b>	4	3	5	5	4	4	3	3	3	<b>34</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	3	4	3	3	2	<b>15</b>	<b>91</b>
40	1	50	Adm y Finanzas-Conse	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>39</b>	5	5	5	4	1	5	5	5	5	<b>40</b>	4	5	5	5	5	<b>24</b>	4	4	5	5	4	<b>22</b>	<b>125</b>
41	1	41	Comercial	4	5	4	4	5	5	5	5	<b>37</b>	4	4	5	5	3	5	4	4	4	<b>38</b>	4	5	5	5	5	<b>24</b>	2	2	2	5	2	<b>13</b>	<b>112</b>
42	1	50	TI-Gerente	1	5	5	4	5	5	5	5	<b>35</b>	5	4	5	5	4	5	5	4	3	<b>40</b>	5	5	4	5	3	<b>22</b>	3	3	3	4	4	<b>17</b>	<b>114</b>
43	1	26	Adm y Finanzas-RRHH	4	3	4	4	3	5	4	4	<b>31</b>	3	5	4	4	3	4	4	5	3	<b>35</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	1	4	2	4	1	<b>12</b>	<b>99</b>
44	1	51	Comercial-Gerente	4	5	5	4	4	4	4	5	<b>35</b>	4	5	3	5	4	2	4	2	5	<b>34</b>	5	2	5	4	4	<b>20</b>	3	4	3	5	3	<b>18</b>	<b>107</b>
45	1	50	Comercial-Jefe	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>36</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	2	<b>18</b>	<b>106</b>
46	2	55	Adm y Finanzas-Asists	4	1	4	4	2	1	2	2	<b>20</b>	4	5	2	4	4	4	1	2															

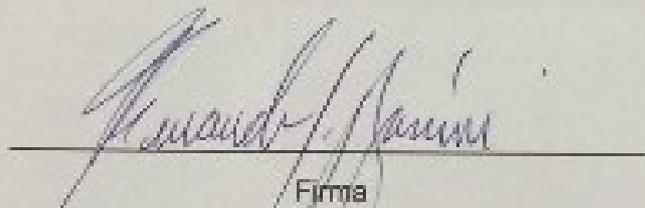
## Anexo 5: Consentimiento informado de participación

### Consentimiento Informado para Participantes de las Encuestas "Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC"

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Irina Adair Enriqueta del Carmen Reaño Vera, Bachiller en Psicología de la Universidad Privada Telesup, a fin de preparar su tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología.

He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es medir el nivel de Clima y Satisfacción Laboral de los empleados de una empresa productora de cables eléctricos en Lima, 2017 y de las variables que lo explican, cuyo objetivo es proponer estrategias para la mejora de los resultados obtenidos. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, que tomarán aproximadamente 30 minutos de aplicación entre los dos.

Tengo entendido que la información que he proporcionado en estos cuestionarios es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro objetivo fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.



Firma

Nombre: FERNANDO SEGUNDO BARRÓN VILLACORTA

Fecha: Diciembre, 2017.

## Anexo 6: Aplicación de la muestra de Clima Laboral

### ESCALA DE OPINIONES CL - SPC

#### DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 Edad: 28 Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino   
 Jerarquía Laboral: Directivo \_\_\_\_\_ Empleado  Operario \_\_\_\_\_  
 Empresa: Estatal \_\_\_\_\_ Privada   
 Producción  Servicio \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describe mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

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

36

## Aplicación de la muestra de Clima Laboral

			1	2	3	4	5
N	PREGUNTAS	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre	
19	Existen suficientes canales de comunicación			X			
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado			X			
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros			X			
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día			X			
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas			X			
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede				X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse			X			
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal			X			
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades			X			
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos			X			
30	Existe buena administración de los recursos			X			
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita			X			
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante			X			
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo				X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna			X			
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					X	
36	La empresa promueve el desarrollo personal				X		
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal				X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos			X			
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen			X			
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución			X			
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras			X			
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución			X			
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos			X			
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas			X			
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo				X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo				X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral			X			
48	Existe un trato justo en la empresa			X			
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización			X			
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros				X		

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Aplicación de la muestra de Satisfacción Laboral

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Apellido, Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino X  
 Área de Trabajo: Cornex Cig Cargo que ocupa: Asistente  
 Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las percepciones que usted tiene sobre su trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- TA Totalmente de acuerdo.  
 A De acuerdo.  
 I Indeciso.  
 D En desacuerdo.  
 TD Totalmente en desacuerdo.

P 5 4 3 2 1  
 W 1 2 3 4 5

N	PREGUNTAS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		X			
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					X
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			X		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			X		
5	Me siento mal con lo que gano.					X
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					X
7	Me siento útil con la labor que realizo.		X			
8	El ambiente donde trabajo es confortable.		X		-	
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.		X			
10	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.				X	
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.			X		
12	Me disgusta mi horario.				X	
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				X	
14	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	X				
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.		X			
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18	Me complace los resultados de mi trabajo.		X			
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				X	
20	En el ambiente físico donde laboro me siento cómodo.		X			
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.			X		
22	Me gusta el trabajo que realizo.		X			
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		X			
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					X
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			X		
26	Me gusta la actividad que realizo.			X		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.		X			

**MUCHAS GRACIAS**

## Anexo 7: Protocolo de Instrumentos: Clima Laboral y Satisfacción Laboral

### ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

#### DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Jerarquía Laboral: Directivo \_\_\_\_\_ Empleado \_\_\_\_\_ Operario: \_\_\_\_\_

Empresa: Estatal \_\_\_\_\_ Privada \_\_\_\_\_

Producción \_\_\_\_\_ Servicio \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

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

N	PREGUNTAS	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Apellido, Nombre \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino \_\_\_ Femenino \_\_\_

Área de Trabajo: \_\_\_\_\_ Cargo que ocupa \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las percepciones que usted tiene sobre su trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

- TA** Totalmente de acuerdo.      **D** En desacuerdo.  
**A** De acuerdo.      **TD** Totalmente en desacuerdo.  
**I** Indeciso.

N	PREGUNTAS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico donde laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

**MUCHAS GRACIAS**

## Anexo 8: Agrupación de Ítems por Factor Escala de Clima Laboral

### Agrupación de Ítems por Factor de la Escala CL-SPC

Factor	Ítems
Factor I: Realización personal.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
Factor II: Involucramiento laboral.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
Factor III: Supervisión.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
Factor IV: Comunicación.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Factor V: Condiciones laborales.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

## Anexo 9: Puntajes de la Escala de Clima Laboral

### Puntajes de la Escala CL-SPC

---

Respuesta de cada Ítem	Puntaje
Ninguno o Nunca.	1 Punto
Poco.	2 Puntos
Regular o Algo.	3 Puntos
Mucho.	4 Puntos
Todo o Siempre.	5 Puntos

## Anexo 10: Categoría Diagnóstica de la Escala de Clima Laboral

### Categoría Diagnóstica de la Escala CL-SPC

Nivel de Clima	Factores I al V	Puntaje Total
Muy Favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable	10 – 17	50 – 89

## Anexo 11: Agrupación de Ítems por Factor Escala de Satisfacción Laboral

Agrupación de Ítems por Factor de la Escala SL-SPC  
en el caso de ítems negativos, éstos son los señalados en negrita

---

Factor	Ítems
Factor I: Significación tarea	3, 4, 7, 18, 21,22,25,26
Factor II: Condiciones de trabajo	1,8, <b>12</b> ,14,15, <b>17</b> ,20,23,27
Factor III: Reconocimiento personal y/o social	<b>6,11,13,19,24</b>
Factor IV: Beneficios económicos	<b>2,5,9,10</b> ,16

## Anexo 12: Puntajes de la Escala de Satisfacción Laboral

### Puntajes de la Escala SL-SPC

En el caso de ítems negativos, que son aquellos señalados en negrita, se invierte la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores

---

Respuesta de cada Ítem		Puntaje
Total Acuerdo.	TA	5 Puntos
De Acuerdo.	A	4 Puntos
Indeciso.	I	3 Puntos
En Desacuerdo.	D	2 Puntos
Totalmente Desacuerdo.	TD	1 Punto

## Anexo 13: Categoría Diagnóstica de la Escala de Satisfacción Laboral

### Categoría Diagnóstica por Factor de la Escala SL-SPC

Nivel de Satisfacción	Significación Tarea	Condiciones Trabajo	Reconocimiento Personal/Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 – 36	35-40	19-23	16-19	103-116
Promedio	28 – 32	27-34	18-20	11-15	89-102
Insatisfecho	24 – 27	20-26	12-17	8-10	75-78
Muy Insatisfecho	23 o más	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

## Anexo 14: Baremos de la Escala de Clima Laboral

### Normas Percentiles (Baremos locales) ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

Normas percentiles generales						
Percentil	Total	Autorrea- lización	Involucra- miento lab.	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
99	218	43	43	44	46	43
97	208	42	42	43	40	41
95	198	41	41			
93	194	40		40		39
90	193				39	
88	185	38				38
86	184		40	38		37
84	183				38	
82	182	37				36
79	179		39	37	37	
74	177	36				35
70	175	35	38		36	
67	174	34		36		34
64	173	33	37			
61	172					33
59	171		36	35		
54	170	32		34	35	
50	168					32
48	167	31	35	33		
44	164	30				31
38	160		34	32	34	
35	158	29	33			
33	157	28			33	30
31	154			31		
29	153	27	32			
26	149	26			32	
22	148	24		29		29
20	147					
18	144				30	28
15	141	23	31	28	29	
11	139	22		27	28	27
6	137		30	26	27	26
3	134	21	29	25	26	
1	125	18	26	23	24	25
n	47	47	47	47	47	47
Promedio	167.1	31.4	35.4	33.0	33.4	33.2
Desv. Est.	21.8	7.2	5.0	6.2	5.9	5.4
Mínimo	125	18	26	23	24	25
Máximo	218	43	43	44	46	43

**Nota:** los espacios en blanco se reemplazan por el puntaje directo inferior.

Los puntos de corte, para clasificar en 3 categorías son los siguientes:

Puntos de Corte

	Total	Autorrea- lización	Involucra- miento lab.	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
Desfavorable	50 a 157	10 a 28	10 a 32	10 a 31	10 a 33	10 a 30
Media	158 a 174	29 a 34	33 a 37	32 a 36	34 a 35	31 a 34
Favorable	175 a 250	35 a 50	38 a 50	37 a 50	36 a 50	35 a 50

## Anexo 15: Baremos de la Escala de Satisfacción Laboral

### Normas Percentiles (Baremos locales) ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Percentil	Total	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Social	Beneficios Económicos
99	126	40	45	25	23
97	125		41		22
94	118	39	40	24	
89	114				21
86	112		39	23	
84	111	38			19
81	110		38		
78	109	37		22	18
72	108	36	37		
65	107		36		17
59	106	35		21	
52	105	34	35		16
48	104				
46	103			20	
40	102	32	34		15
35	100		33		
33	99				14
29	98	31	32		13
22	97	30	31	19	
18	96	29	30		12
14	95	28			
10	92	27	29	18	11
7	91	22			
4	87	21	27	17	
1	79	20	25	15	8
n	47	47	47	47	47
Promedio	103.8	31.2	34.5	20.4	16.1
D.E.	11.0	6.4	5.4	3.2	4.5
Mínimo	79	20	25	15	8
Máximo	126	40	45	25	23

**Nota:** los espacios en blanco se reemplazan por el puntaje directo inferior.

Los puntos de corte para 3 categorías son los siguientes:

Puntos de Corte

	Total	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Social	Beneficios Económicos
Insatisfecho	79 a 99	20 a 31	25 a 32	15 a 19	8 a 14
Promedio	100 a 107	32 a 35	33 a 36	20 a 21	15 a 17
Satisfecho	108 a 126	36 a 40	37 a 45	22 a 25	18 a 23

## Anexo 16: Índices de Confiabilidad en general y por cada Factor de Clima Laboral y Satisfacción Laboral

Índices de confiabilidad en general y de los Factores de Clima laboral y Satisfacción laboral en una empresa productora de cables eléctricos en Lima.

	Factor	n	Alpha de Cronbach
	Realización personal	10	0.87
Escala	Involucramiento laboral	10	0.77
Clima	Supervisión	10	0.78
Organizacional	Comunicación	10	0.88
	Condiciones laborales	10	0.80
En General			0.96
	Significación de la tarea	10	0.88
Escala	Condiciones de trabajo	10	0.80
Satisfacción	Reconocimiento personal/social	10	0.60
Laboral	Beneficios económicos	10	0.79
En General			0.87

**Anexo 17: Validación y confiabilidad del instrumento Factor-Test de Clima Laboral y Factor-Test de Satisfacción Laboral.**

Validez Factor-Test de la Escala Clima Laboral en una empresa productora de cables eléctricos en Lima

Factor	r
Autorrealización	0.8789*
Involucramiento laboral	0.7800*
Supervisión	0.9010*
Comunicación	0.8451*
Condiciones laborales	0.8808*

\*Altamente significativo al 0.001

Validez Factor-Test de la Escala Satisfacción Laboral en una empresa productora de cables eléctricos en Lima

Factor	r
Significación de la Tarea	0.7019*
Condiciones de Trabajo	0.7554*
Reconocimiento Social	0.5575*
Beneficios Económicos	0.4744*