



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de
telecomunicaciones de Lima, 2021**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios

AUTOR

Bachiller Quispe Borja, Henry Luiggi (0000.0001.7946.8156)

ASESOR

Magister Nario Dulanto, Carlos Fernando (0000.0002.3518.0641)

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Quispe Borja, Henry Luiggi

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 41296677

Datos de asesor

Magister Nario Dulanto, Carlos Fernando

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 16007568

Datos del jurado

JURADO 1: Doctora Cruz Herrera, Magdalena Teotista, DNI N°10345736,
ORCID 0000-0002-6754-1405

JURADO 2: Doctora Alemán Carmona, Ana María, DNI N°40422486,
ORCID 0000-0002-9294-5620

JURADO 3: Doctor Altamirano Herrera, Aníbal, DNI N°10426902, ORCID
0000-0003-2940-0078

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 413207

Código del Programa: 5.02.04

Miembros del Jurado Examinador para la evaluación de la sustentación de la tesis, que estará integrado por:

1. Presidente : Doctora Cruz Herrera, Magdalena Teotista
2. Miembro : Doctora Alemán Carmona, Ana María
3. Miembro : Doctor Altamirano Herrera, Aníbal
4. Asesor : Magister Nario Dulanto, Carlos Fernando
5. Representante de la EPG

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción del problema	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. <i>Problema general</i>	17
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	17
1.3. Importancia y justificación del estudio	17
1.4. Delimitación del estudio	19
1.5. Objetivos de la investigación.....	20
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	20
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	20
2. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Marco histórico	21
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	27
2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	34
2.3.1. <i>Clima organizacional</i>	34
2.3.1.1. Definiciones del clima organizacional	34
2.3.1.2. Modelo teórico del clima organizacional: Escala CL-SPC	36

2.3.1.3.	Dimensiones del clima organizacional	38
2.3.1.4.	Medición del clima organizacional	41
2.3.2.	<i>Satisfacción laboral</i>	43
2.3.2.1.	Definiciones de la satisfacción laboral	43
2.3.2.2.	Modelo teórico de la satisfacción laboral: Escala SL-SPC	45
2.3.2.3.	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	47
2.3.2.4.	Medición de la satisfacción laboral	49
2.4.	Definición de términos básicos	52
2.5.	Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis	53
2.6.	Hipótesis	54
2.6.1.	Hipótesis general	54
2.6.2.	Hipótesis específicas.....	55
2.7.	Variables	55
3.	MARCO METODOLÓGICO	58
3.1.	Enfoque, tipo, método y diseño de la investigación	58
3.2.	Población y muestra.....	60
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.4.	Descripción de procedimientos de análisis	63
4.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	65
4.1.	Resultados.....	65
4.1.1.	<i>Descriptivos</i>	65
4.1.2.	<i>Inferenciales</i>	71

4.2. Análisis de los resultados	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	89
ANEXO A: Declaración de Autenticidad	89
ANEXO B: Autorización de Consentimiento para realizar la investigación	90
ANEXO C: Matriz de Consistencia	91
ANEXO D: Protocolos o Instrumentos Utilizados.....	94
ANEXO E: Formatos de Protocolos o Instrumentos Utilizados	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones del clima organizacional.....	35
Tabla 2. Niveles de medición del clima organizacional.....	42
Tabla 3. Ejemplo de un ítem del cuestionario Escala CL-SPC.....	42
Tabla 4. Definiciones de la satisfacción laboral	44
Tabla 5. Niveles de medición de la satisfacción laboral.....	50
Tabla 6. Ejemplo de un ítem del cuestionario Escala SL-SPC	51
Tabla 7. Matriz de operacionalización de variables	56
Tabla 8. Análisis de correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	72
Tabla 9. Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Autorrealización y la variable Satisfacción Laboral	72
Tabla 10. Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Involucramiento Laboral y la variable Satisfacción Laboral	73
Tabla 11. Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Supervisión y la variable Satisfacción Laboral	74
Tabla 12. Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Comunicación y la variable Satisfacción Laboral.....	75
Tabla 13. Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Condiciones Laborales y la variable Satisfacción Laboral	75

Tabla 14. Matriz de Consistencia92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis.....	54
Figura 2. Representación del diseño de investigación	59
Figura 3. Resultados correspondientes a la variable: Clima Organizacional	66
Figura 4. Resultados correspondientes a la variable: Satisfacción Laboral	66
Figura 5. Resultados correspondientes a la dimensión: Autorrealización	67
Figura 6. Resultados correspondientes a la dimensión: Involucramiento laboral	68
Figura 7. Resultados correspondientes a la dimensión: Supervisión.....	69
Figura 8. Resultados correspondientes a la dimensión: Comunicación.....	70
Figura 9. Resultados correspondientes a la dimensión: Condiciones laborales	71

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general, determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima en el año 2021. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y fue de tipo aplicada. Asimismo, se empleó el método Hipotético-Deductivo con un nivel o alcance correlacional. El diseño utilizado fue el no experimental transeccional correlacional. Por otra parte, el estudio se realizó con toda la población, la cual, luego de aplicar los criterios de exclusión correspondientes, quedó conformada por un total de 22 trabajadores de la referida empresa, por lo que la muestra fue de tipo censal. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta y como instrumentos, se aplicaron dos cuestionarios, uno de ellos denominado Escala de Clima Laboral CL-SPC, y el otro, Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Ambos cuestionarios fueron desarrollados por la psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo, cuando se desempeñaba como docente de la Universidad Ricardo Palma. Por otro lado, para determinar la correlación entre las variables, se utilizó como prueba estadística, el análisis de correlación de Spearman, de cuyos resultados se pudo concluir que existe correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de telecomunicaciones señalada. De igual forma, se pudo identificar correlaciones significativas entre las dimensiones del clima organizacional: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; y, la satisfacción laboral de los empleados que conformaron la población del estudio.

Palabras clave: Empresa de Telecomunicaciones, Escala de Likert, Insatisfacción laboral, Organización, Psicología organizacional.

ABSTRACT

The general purpose of this research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in a telecommunications company from Lima in 2021. The research had a quantitative approach and was of an applied type, hypothetical-deductive method, correlational level and cross-sectional non-experimental design. On the other hand, the study was carried out with the entire population, which, after applying the corresponding exclusion criteria, was made up of a total of 22 workers of the aforementioned company, so the sample was of census type. The survey technique was used for data collection process. In addition, two questionnaires were applied. One of them is called “Escala de Clima Laboral CL-SPC”, and the other, “Escala de Satisfacción Laboral CL-SPC”. Both questionnaires were developed by the Peruvian psychologist Sonia Palma Carrillo, when she was a professor at the Ricardo Palma University. On the other hand, to determine the correlation between both variables, Spearman Rank Correlation was used as a statistical test, from whose results it was possible to conclude that there is a significant correlation between organizational climate and job satisfaction in the study company. Similarly, it was possible to identify significant correlations between the dimensions of organizational climate: self-

realization, job involvement, supervision, communication and working conditions; and job satisfaction of the employees who made up the study population.

Keywords: Telecommunications Company, Likert Scale, Job Dissatisfaction, Organization, Organizational Psychology.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021, surge al recibir información por parte de la alta dirección de la referida empresa, respecto a la productividad de sus empleados, puesto que, algunos de ellos, no vendrían desempeñando de la mejor manera sus labores cotidianas, repercutiendo de forma negativa en el logro de los objetivos institucionales. A esto se le suman, diversas opiniones recibidas por parte de algunos trabajadores de esta empresa, respecto al clima organizacional percibido y al nivel de satisfacción con la que se encuentran, puesto que, de acuerdo a estas opiniones, algunos de ellos, no se encontrarían conformes con ciertos aspectos de su entorno laboral. En ese sentido, el objetivo general planteado para esta investigación es determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en esta empresa del sector de telecomunicaciones de Lima, en el año 2021.

Es así que, para llevar a cabo esta investigación, el desarrollo de la misma ha sido estructurada en cuatro capítulos y un apartado final. En el primer capítulo, se describe con claridad la situación problemática que da origen a la investigación y se formulan tanto el problema general, como los problemas específicos. Asimismo, se

destaca la importancia, justificación y delimitación del estudio, separando esta última sección en delimitaciones espaciales, temporales y teóricas. Culmina el capítulo, enunciando apropiadamente el objetivo general y los objetivos específicos.

El segundo capítulo se encuentra relacionado con el marco teórico. Aquí se describe en primer lugar el marco histórico, así como algunas investigaciones nacionales e internacionales que guardan relación con el presente estudio, mostrando un resumen de cada una de ellas. Se desarrolla también en este capítulo, la estructura científica y teórica que sustenta el estudio y se definen algunos términos básicos que son utilizados a lo largo de la investigación. Culmina el capítulo con el enunciado de la hipótesis general y las hipótesis específicas; y con la descripción y operacionalización de las variables de estudio.

En el tercer capítulo se describe el marco metodológico. Aquí se señala el enfoque, tipo, método y diseño de la investigación. Se precisa también la población y muestra del estudio; y se describen las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como, el procedimiento que se llevó a cabo para realizar el correspondiente análisis en base a los resultados obtenidos.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados obtenidos por medio de estos instrumentos, así como los resultados obtenidos a través del software estadístico utilizado para llevar a cabo las pruebas de hipótesis correspondientes. Con los datos obtenidos, se realiza el análisis correspondiente, comparando los resultados con los de otras investigaciones relacionadas con el tema.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones en el último apartado, de acuerdo al análisis realizado en el capítulo cuarto. Se destaca la trascendencia del presente estudio, en razón de que, como consecuencia de los resultados obtenidos, se formularon una serie de recomendaciones para la alta dirección

de la empresa en estudio, con la finalidad de que puedan servir de apoyo en el diseño de estrategias enfocadas en la mejora del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los empleados de esta empresa, factores que a su vez, se relacionan con el bienestar de las personas y producto de ello afectan su desempeño, tal como refiere Vallejo (2010), cuando menciona que, el desempeño y el clima organizacional son factores muy importantes que determinan la calidad de vida del trabajador. Agrega que, si la calidad de vida es mala, provocará insatisfacción, conductas contraproducentes, mala voluntad y disminución de la productividad.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada por Frias y Acuña (2020), respecto a la calidad de vida del trabajador en Latinoamérica, se tiene que Uruguay es uno de los países que brinda mejor calidad de vida a sus trabajadores, encontrándose en el otro extremo Guatemala, que no presenta garantías para llevar a cabo un trabajo óptimo. Para llegar a esta conclusión, los investigadores realizaron una revisión bibliográfica de varios estudios desarrollados por el Banco Interamericano de Desarrollo, respecto a los países de Latinoamérica: Uruguay, Chile, Panamá, Argentina, Costa Rica, Brasil, Ecuador, Paraguay, Colombia, Bolivia, República Dominicana, Perú, México, Nicaragua, El Salvador, Honduras y Guatemala. Las variables que se analizaron fueron cuatro: participación laboral, ocupación, formalidad y salario suficiente. Si bien es cierto, de acuerdo a la

investigación, Perú sobresale en ocupación, no ocurre lo mismo respecto a las otras tres variables.

Es así que, a fin de ahondar más en el tema, se consultaron los resultados de la encuesta nacional de satisfacción laboral llevada a cabo en Perú en el año 2020, obteniendo como datos concluyentes que solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. Además, se concluye que, un trabajador feliz llega a ser hasta 40% más productivo y 80% más creativo e innovador. Esta encuesta guarda relación con la que realizó la empresa Aptitus un año antes, en la cual se encontró que el 86% de trabajadores peruanos, estarían dispuestos a renunciar a su puesto de trabajo, de percibirse un mal clima organizacional.

Estos datos van de la mano con la literatura pues para Vallejo (2010), el principal síntoma de insatisfacción laboral, es el deseo del trabajador de querer cambiar de empleo, ya sea para mejorar su remuneración o simplemente el deseo de cambiar de cargo o ambiente laboral. Asimismo, señala que, las causas más influyentes en la insatisfacción laboral y por consecuencia en la productividad de los empleados son: las malas relaciones tanto con los jefes como con los compañeros de trabajo, las bajas remuneraciones, las malas condiciones laborales, las pocas o ninguna posibilidad de promoción, entre otras.

A decir de López (2001), el clima organizacional tiene un gran impacto en la productividad y el desarrollo del talento humano en una organización. En ese sentido, identificar y comprender la forma como los empleados de una organización perciben su entorno laboral mediante un adecuado diagnóstico, constituye para la alta dirección, una herramienta

esencial para la planificación e implementación de estrategias que conduzcan a un mayor bienestar y a una mayor productividad.

De los párrafos anteriores, se pueden identificar tres factores que son muy importantes en toda organización, los cuales son: el clima organizacional, la satisfacción laboral y la productividad. Es así que, al recibir información por parte de la alta dirección de una empresa peruana del sector de telecomunicaciones respecto a la productividad de sus empleados y a diversas opiniones por parte de estos últimos respecto al clima organizacional percibido y a su grado de satisfacción laboral, se han identificado indicios de que parte del personal de la empresa en estudio, no se encontraría conforme con algunos aspectos de su entorno laboral y, por otro lado, no vendrían desempeñando de la mejor manera sus labores cotidianas, repercutiendo de forma negativa en el logro de los objetivos institucionales.

La empresa en mención, se encuentra ubicada en la ciudad de Lima, y ofrece productos y servicios vinculados a las telecomunicaciones. La empresa cuenta con amplia experiencia en el mercado nacional y se dedica principalmente a la comercialización de productos y servicios de última tecnología, entre los que destacan: telefonía fija y móvil, internet de alta velocidad y televisión por cable, contando para ello con soluciones diseñadas para domicilios y empresas. Para cubrir estos servicios, la alta dirección de la empresa, cuenta con el soporte de especialistas en ventas, marketing, sistemas, técnicos, back office, entre otros.

Es así que, a fin de abordar el problema, resulta necesario determinar si en la empresa de telecomunicaciones materia de este estudio, existe

relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el año 2021, bajo el enfoque de Palma (2004), quien explora la variable clima organizacional por medio de cinco factores vinculados como son: el involucramiento laboral, la comunicación, la autorrealización, las condiciones laborales y la supervisión.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?

PE2: ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?

PE4: ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?

PE5: ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?

1.3. Importancia y justificación del estudio

La investigación es importante, porque buscó determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima. Para ello, se realizó un análisis teórico profundo de las variables de investigación, desde la perspectiva de su naturaleza y relevancia en esta empresa. Asimismo, se recurrió a estudios orientados al análisis y medición de estas variables, que permitieron definir las dimensiones e indicadores. Con ello se pretende aportar al desarrollo de la administración, mediante una serie de recomendaciones que beneficien a todos los integrantes de la empresa en estudio.

Asimismo, el estudio se justifica teóricamente puesto que, se revisó con detalle las teorías desarrolladas respecto al clima organizacional y satisfacción laboral. A partir de allí, se evaluó y seleccionó una metodología que permitió cumplir con el objetivo general de la investigación. De esta manera, el presente estudio aportará a la comunidad científica, puesto que serviría como antecedente para futuros estudios correlacionales o explicativos, en los que se requiera medir las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Por otro lado, el estudio se justifica metodológicamente puesto que, aportó evidencia en favor de la metodología adoptada, por medio de la cual, se pudo aplicar dos instrumentos que permitieron medir las dos variables de estudio en una empresa de telecomunicaciones de Lima. Los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios, los cuales contienen un conjunto de ítems agrupados por categorías, que permitieron medir las variables de clima organizacional y satisfacción laboral. La aplicación de estos

instrumentos, contribuirá con la generación de nuevos conocimientos científicos para futuras investigaciones relacionadas.

Finalmente, a decir de Bernal (2010), cuando una investigación contribuye con la solución de un problema o propone estrategias para el mismo fin, se considera que dicha investigación tiene una justificación práctica. En ese sentido, el estudio se justifica de manera práctica puesto que, a partir de los resultados obtenidos del estudio, se establecieron una serie de recomendaciones que servirán como apoyo a la alta dirección, en el diseño de estrategias enfocadas en la mejora del clima organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los beneficiados serían en primer lugar, los integrantes de la alta dirección, puesto que las recomendaciones que se expondrán al final del estudio, podrían servir de apoyo en la definición de nuevas estrategias que permitan mejorar el clima organizacional de la empresa y, por otro lado, se beneficiarían los empleados, puesto que, como resultado de la ejecución de estas estrategias, se podría mejorar el grado de satisfacción laboral. Se hace mención además que, los resultados de esta investigación, no solo podrían servir a la empresa donde se realiza el estudio, sino también a otras empresas de similar rubro.

1.4. Delimitación del estudio

Rojas (2002, como se citó en Hernández et al., 2010), sugiere que, es necesario establecer los límites espaciales y temporales del estudio, es decir, el lugar y la época en que se llevará a cabo. En ese sentido, se tiene la siguiente delimitación:

El estudio se realiza en una empresa de telecomunicaciones ubicado en el distrito de Los Olivos, provincia de Lima, región Lima. Asimismo, el estudio se lleva a cabo con información recopilada por medio de encuestas en el año 2021.

Finalmente, el estudio se desarrolla, analizando las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Respecto a la variable clima organizacional, se analizan las dimensiones: Involucramiento laboral, Comunicación, Autorrealización, Condiciones laborales y Supervisión. Respecto a la variable satisfacción laboral, se analizan las dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. *Objetivo general*

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

1.5.2. *Objetivos específicos*

OE1: Establecer la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

OE2: Establecer la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

OE3: Establecer la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

OE4: Establecer la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

OE5: Establecer la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco histórico

De acuerdo a Uribe (2015), los estudios sobre clima organizacional, se han llevado a cabo desde mediados del siglo XX. En la actualidad, los estudios de este tipo se mantienen activos y diversos a lo largo de más de

cincuenta años, es así, que se han desarrollado gran variedad de investigaciones al respecto, estableciéndose además múltiples definiciones e instrumentos de medición, lo que constituye al clima organizacional, como una variable de suma importancia para ser evaluada por empresas, instituciones del estado o cualquier otro tipo de organización. De manera similar, Pujol-Cols y Dabos (2018), señalan que la satisfacción laboral constituye también uno de los temas más investigados del siglo XX, especialmente en los campos del comportamiento organizacional y la psicología en el trabajo. Añaden que, desde comienzos del siglo XX, ya existía un interés manifiesto en la comunidad científica por investigar los determinantes de la satisfacción laboral. Asimismo, detallan que existen dos enfoques respecto a la satisfacción laboral, por un lado, se tiene el enfoque situacional, que abarca estudios orientados fuertemente a las características de la situación o ambiente laboral y, por otro lado, el enfoque disposicional, cuyos estudios se centran en las características del individuo.

Para Arano et al. (2016), el concepto de clima organizacional tiene su origen en la escuela conductista de la administración. Es aquí, donde se estudia el comportamiento del ser humano como parte de una organización, dedicando mayor énfasis en sus estímulos, emociones, atenciones, entre otros. En concreto, se analiza la forma de trabajo del empleado, las condiciones físicas y de seguridad de su entorno laboral; y los efectos psicológicos que repercuten en la producción. Con esta teoría se dio origen a una nueva visión de la administración, fundamentada en el comportamiento humano en las organizaciones. Es así que, Maslow (1943, como se citó en Chiavenato, 2006) definió que las necesidades de las personas se presentan

bajo un nivel de jerarquía, ordenadas de acuerdo a su importancia o impacto, argumentando que conforme el ser humano va satisfaciendo sus necesidades más básicas, desarrolla necesidades mayores. Esta definición se conoce como Pirámide de Maslow y clasifica las necesidades humanas en cinco niveles, dos de tipo primario, como son: las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad; y tres de tipo secundario: las necesidades sociales, las necesidades de estima y las necesidades de autorrealización.

Otro de los principales teóricos de esta escuela fue Herzberg (1959, como se citó en Manso, 2002), quien expuso de manera formal en su informe *Motivation at work*, su conocida Teoría de Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos factores. En esta concluye que, la motivación en el medio ambiente laboral, se puede clasificar en dos grupos de factores, los primeros asociados al entorno de trabajo, denominados factores de higiene, los cuales abarcan aspectos como las condiciones físicas en el trabajo, las relaciones interpersonales, las remuneraciones, la supervisión, la seguridad en el trabajo y las políticas administrativas, entre otros. La ausencia de estos factores podría causar insatisfacción en el trabajador. Por otro lado, se tienen los denominados factores de motivación, los cuales se asocian con las experiencias satisfactorias que los trabajadores experimentan y abarcan aspectos como el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento personal, la autorrealización y la responsabilidad asignada, entre otros. Herzberg determinó finalmente que, en el ámbito de la motivación en el trabajo, la satisfacción y la insatisfacción laboral son conceptos independientes, y que los factores de higiene descritos, no producen satisfacción en el trabajador, pero si pueden generar

insatisfacción, mientras que los factores de motivación, si producen satisfacción, teniendo en cuenta que, en el peor de los casos, no generarían insatisfacción.

En la década de los sesenta, de acuerdo lo señalado por Edel et al. (2007), las primeras definiciones que se obtuvieron respecto al clima organizacional fueron las siguientes: Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones. Estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de los miembros de la organización. Taguiri y Litwin (1968), lo definen como una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización, que experimentan sus miembros e influye en su comportamiento. Esta definición se centra en función a las características de una organización y la manera cómo influyen en la conducta laboral de sus integrantes. Posteriormente, Campbell et al. (1970, como se citó en Jaime y Araujo, 2007), consideran al clima organizacional como un conjunto de características específicas que posee una organización en particular, y que pueden ser interpretadas por la manera en la que la propia organización trata a sus integrantes y su medio ambiente laboral. En ese sentido, consideran que, la percepción de cada miembro de la organización, es un elemento crítico dentro del clima organizacional. Asimismo, según García e Ibarra (2012), los autores establecieron cuatro dimensiones para el clima organizacional, las cuales son: el grado de estructura del puesto, la autonomía individual, las recompensas y finalmente; la consideración, autonomía y apoyo.

Respecto a la satisfacción laboral, existen variedad de modelos de calidad de vida en el trabajo. Para Chiavenato (2009), tanto el clima organizacional como el desempeño del puesto de trabajo, son factores muy importantes y determinantes en la calidad de vida en el trabajo. Señala también que, una mala calidad, conllevará a la insatisfacción del trabajador, así como a una disminución en su productividad; por el contrario, una buena calidad de vida en el trabajo, conllevará a un medio ambiente laboral de mutuo respeto y confianza, en el cual los trabajadores mejorarán sus contribuciones hacia la organización. Además, considera a tres modelos como los más importantes dentro de la calidad de vida en el trabajo. De acuerdo a ello, Walton (1973) establece en su modelo, ocho factores que impactan en la calidad de vida del trabajador, los cuales son: las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, la compensación justa y adecuada, la utilización y desarrollo de capacidades, las oportunidades de crecimiento y seguridad, la integración social en la organización, las garantías constitucionales, el trabajo y espacio total de vida y; la relevancia social de la vida en el trabajo. Asimismo, según Hackman y Oldhan (1975), las dimensiones del puesto de trabajo provocan estados psicológicos que conllevan a resultados individuales y laborales que afectan la calidad de vida en el trabajo, siendo estas dimensiones las siguientes: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía, realimentación del propio trabajo, realimentación extrínseca e; interrelación. Por último, Nadler y Lawler (1983), señalan en su modelo, cuatro factores determinantes en la calidad de vida en el trabajo: la participación de los colaboradores en las decisiones, la reestructuración del trabajo

(enriquecimiento de tareas), la innovación del sistema de recompensas y; la mejora del ambiente laboral (condiciones físicas y psicológicas).

Como se mencionó inicialmente, la satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas de mayor interés en el campo de la investigación. Según Weinert (1985), este especial interés se debe a múltiples razones, las cuales guardan relación directa con las teorías de la organización. En ese sentido, propone que una de las principales razones es que, existiría una posible relación entre satisfacción laboral y clima organizacional, resaltando que, en una organización, las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en la misma, niveles de satisfacción e insatisfacción laboral. Aclara además que, las causas que promueven la conducta, varían de un empleado a otro, por lo que, para elaborar un buen programa de motivación de personal en la organización, se debe contemplar el conocimiento, las reacciones y sentimientos de todos los integrantes de la misma, de tal forma que se pueda dejar a cada uno de ellos satisfechos con lo que la organización le otorgue. Finalmente, Guillén y Guil (2000), indican que, para que una empresa resulte exitosa, se debe tener en cuenta la percepción de los trabajadores respecto al clima laboral, es decir, si los miembros de la compañía consideran que el clima es positivo o negativo, es porque lo perciben de esa manera. Cuando los empleados lo consideran positivo, es porque a su criterio, existe posibilidad de desarrollo personal, por el contrario, si el clima se percibe como negativo, es porque consideran que existe un desequilibrio entre sus necesidades y los procedimientos de la organización.

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

En el ámbito internacional, Wilches (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia”, de la Universidad Externado de Colombia, estableció como objetivo general, identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia. Según el autor, la investigación tuvo un alcance descriptivo de corte correlacional y se llevó a cabo con una muestra de 40 miembros de la empresa, pertenecientes a las áreas gerencial, administrativa y operativa. Como resultado, la investigadora concluyó que el clima organizacional está directamente relacionado con el liderazgo y la participación, mientras que la satisfacción laboral se relacionó con la motivación e incentivos y; la convivencia y relaciones interpersonales. El aporte de esta investigación se ve reflejado en la técnica de recolección de datos empleada, la encuesta y su instrumento, el cuestionario.

También en Colombia, Tapias (2019) presenta su tesis ante la Universidad Libre Seccional Barranquilla, titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre”, municipio ubicado en Barranquilla-Colombia, estableciendo como objetivo general, determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de empleados de colegios públicos del Municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre. El nivel de la investigación fue correlacional y el diseño,

no experimental de corte transversal. Para el estudio se contó con la totalidad de los empleados de estos colegios públicos, por tal motivo, no se calculó tamaño muestral y se trabajó con toda la población, siendo un total de 86 trabajadores. Como resultado del estudio, se llegó a la conclusión de que sí existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de dichos trabajadores, dando por hecho que, entre más se acerque a la excelencia el clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral que puedan sentir los trabajadores de estas instituciones educativas. Se considera como aporte al presente trabajo de tesis, por el tipo de muestra elegida (censal), así como por la técnica de recolección de datos.

En Bolivia, Peralta (2017), desarrolla su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada” y lo presenta ante la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz, teniendo como objetivo general, relacionar las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz. La población estuvo conformada por 74 enfermeros y enfermeras de la clínica señalada, tomando como muestra a la totalidad de la población, los cuales comprenden edades entre 20 y 50 años. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo en un primer momento y correlacional en un segundo momento, puesto que se buscó identificar si existe relación entre las dos variables mencionadas. En cuanto al diseño de la investigación, se utilizó el diseño no experimental. Al finalizar el estudio, la autora llegó a la conclusión que, el personal de enfermería de la clínica, percibe un clima organizacional positivo y se

encuentran satisfechos trabajando en esa institución. Asimismo, del análisis de los resultados, se estableció el grado de correlación existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El aporte más importante para la presente investigación, es respecto al marco metodológico, siendo más preciso, en el empleo de cuestionarios como instrumentos de medición de las variables, los cuales fueron diseñados con la escala de Likert y presentan similitudes en comparación a los cuestionarios utilizados en esta investigación.

Continuando con las investigaciones internacionales, en México, Coronado (2017) en su tesis “La relación entre la satisfacción y el clima laboral en el compromiso organizacional. Caso: Agropecuaria Martín SPR de RL”, de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, planteó como objetivo general, establecer el grado de relación entre la satisfacción y el clima laboral con el compromiso organizacional en Agropecuaria Martín SRL. El nivel o alcance de esta investigación fue en un primer momento descriptivo y luego correlacional. Asimismo, la población total fue de 40 trabajadores, tomando de esta, una muestra a 35 de ellos, puesto que los 5 restantes pertenecen a la familia propietaria de la empresa y ocupan cargos de dirección. La investigación concluye que, en líneas generales, la satisfacción laboral presenta un nivel aceptable en la empresa. De igual forma, los resultados respecto al clima organizacional, evidencian que en este apartado tampoco existen mayores problemas. Entre los principales aportes de este estudio al presente trabajo de investigación, se destaca la elección de la muestra, puesto que organizacionalmente, la empresa agropecuaria presenta similitudes con la empresa de telecomunicaciones, de

donde se recolectarán los datos. Por otro lado, se destaca también el empleo de los cuestionarios como instrumentos para la medición de las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral.

En Chile, Montoya et. al (2017) de la Universidad del Bío-Bío, publican su investigación titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”, estableciendo como objetivo general, determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. El nivel de la investigación fue descriptiva y correlacional, mientras que el diseño fue de tipo no experimental. El estudio se realizó con una muestra de 166 funcionarios de esta institución educativa, quienes fueron seleccionados utilizando el método probabilístico estratificado. Como resultado del estudio, se llegó a la conclusión de que un alto porcentaje de trabajadores entre docentes y personal administrativo, se sentían a gusto laborando en esa institución. De igual forma, los resultados evidenciaron que existe un alto nivel de percepción de clima organizacional por parte del personal. Respecto a la relación entre variables, se concluyó que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de docentes y personal administrativo. Similar a los antecedentes anteriormente mencionados, se consideran aportes muy importantes, el empleo de encuestas como técnica de recolección de datos y el empleo de cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral como instrumentos de medición.

A nivel nacional, Vereau (2018) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una

entidad pública de Lima” de la Universidad Ricardo Palma, estableció como objetivo general de su investigación, determinar la relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal administrativo de la entidad señalada. Para ello, llevó a cabo un estudio de diseño no experimental transeccional correlacional, debido a que, para determinar la relación entre sus variables, se recolectaron los datos en un único momento. Asimismo, realizó un muestreo de tipo censal, pues tomó como muestra, al total de la población de estudio, siendo esta un total de 160 empleados de la entidad pública pertenecientes al personal administrativo, llegando a la conclusión de que sí existe una relación altamente significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la entidad pública. Se considera un aporte importante a la presente investigación, por el uso de los instrumentos denominados: Escala de clima laboral CL-SPC y Escala de satisfacción laboral SL-SPC, de la autora Sonia Palma Carrillo, para medir las variables de estudio.

Siguiendo esta línea, Medina (2020) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana” de la Universidad Ricardo Palma, estableció como objetivo general de su investigación, analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana. El diseño de la investigación fue similar al anterior, es decir, no experimental transeccional correlacional. Para su estudio, la autora realizó un muestreo intencional, a fin de obtener un conjunto representativo

de la población de estudio, siendo la muestra un total de 102 empleados de las áreas de contabilidad, logística, imagen institucional, legal, administración de personal y recursos humanos, concluyendo de que, en relación a la hipótesis general, al correlacionar las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, estas se relacionan de manera positiva y significativamente. Se considera también un aporte importante a la presente investigación, por los instrumentos empleados, Escala de clima laboral CL-SPC y Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Por otro lado, Estrada (2020) en su tesis titulada “Percepción del Clima y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Conver Toy S.AC. 2020”, también de la Universidad Ricardo Palma, propuso como objetivo general de su investigación, determinar la influencia de la percepción del clima en la satisfacción laboral de la empresa señalada. En este caso, el diseño de la investigación fue experimental, porque se analizó el efecto de la variable clima organizacional sobre la variable satisfacción laboral. El muestreo fue de tipo censal, pues realizó el estudio con el total de la población, la cual estuvo conformada por todo el personal de la empresa, siendo en total, un gerente general y diez colaboradores. La autora concluye que, la mejora en las percepciones del clima organizacional, genera una mayor satisfacción en los trabajadores de la empresa en estudio. Los aportes a la presente investigación, tienen que ver, con la técnica de recolección de datos, siendo esta la encuesta y su instrumento el cuestionario, así como la aplicación de los instrumentos para medir las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Continuando con las investigaciones nacionales, Victorio (2018) en su tesis titulada “La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, estableció como objetivo general, determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área operacional de las empresas señaladas. El nivel de la investigación fue correlacional, de diseño no experimental transversal. Asimismo, realizó su estudio con una muestra de 183 trabajadores, de una población de 352, formando parte de esta muestra, los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima en 2017. La investigación concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores dentro del área de operaciones de éstas tres empresas. En este sentido, la alta correlación de las variables de estudio, permitió conocer la conformidad y estabilidad del medio ambiente laboral percibido por los trabajadores de estas tres aseguradoras y, por ende, se demostró el alto nivel de satisfacción de los empleados. Entre las mayores contribuciones al presente trabajo de investigación, se destaca el empleo de los instrumentos de investigación, así como el procedimiento de recolección de datos. Sobresale también entre los aportes, el hecho de que los instrumentos de medición, fueron validados nuevamente por expertos, siendo cuatro, los jueces que validaron los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral.

Finalmente, otro de los trabajos de investigación influyentes en el presente estudio, es el de Padilla (2020), quien en su tesis “Clima

organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao”, presentada en la Universidad Nacional del Callao, plantea como objetivo general, establecer la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería de la institución señalada. Al finalizar su estudio, concluye que, sí existe relación positiva baja y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución de estudio. El diseño de la investigación fue no experimental transeccional correlacional y la población estuvo conformada por un total de 100 profesionales de enfermería del hospital San José del Callao, de la cual extrajo una muestra representativa de 80 profesionales. Se toma como referencia esta investigación, por el instrumento utilizado para medir la variable satisfacción laboral, es decir, la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de la psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo.

2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

2.3.1. Clima organizacional

2.3.1.1. Definiciones del clima organizacional

Son muchas las definiciones que existen respecto al clima organizacional, por ejemplo, para Schneider y Reichers (1983, como se citó en Uribe, 2015), el clima organizacional hace referencia a las descripciones individuales de cada uno de los trabajadores de una organización, respecto al marco social o contextual de la misma. Al respecto, Edel et. al (2007) presentan una serie de definiciones que

diversos autores han realizado, intentando explicar qué es el clima organizacional.

Tabla 1

Definiciones del clima organizacional.

Año	Autor	Definición
1950	Cornell	Conjunto de percepciones individuales, de los trabajadores que forman parte de una misma organización.
1964	Forehand y Von Gilmer	Conjunto de atributos que describen a una institución y que la distinguen de otra. Estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en la conducta de los miembros de la organización.
1968	Tagiuri	Cualidad del medio laboral interno de una organización que experimentan los trabajadores e influyen en su conducta.
1970	Campbell, Dunnette, Lawler y Weick	Conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros.
1974	Hellriegel	Conjunto de características percibidas de una organización, que pueden ser inducidas de manera que estas sean acordes con el resto de empleados o el medio ambiente laboral.
1985	Weinert	Descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo.
1999	Guillén y Guil	Percepción de los miembros de una organización que interactúan en el mismo contexto laboral.

Nota. Datos tomados de Edel et. al (2007).

De las definiciones presentadas por el autor, se puede apreciar que el clima organizacional se da producto de la percepción individual que tiene cada uno de los miembros de una organización, respecto al medio ambiente laboral de la misma.

Para efectos del presente estudio, se tomó en cuenta la definición dada por Palma (2004), quien define al clima organizacional como la percepción de los trabajadores respecto al ambiente laboral donde ejercen funciones. Además, constituye un elemento importante de diagnóstico orientado a la implementación de acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer los procesos de la organización.

2.3.1.2. Modelo teórico del clima organizacional: Escala CL-SPC

El modelo de Palma (2004), se basa en que el clima organizacional, definido como la percepción de un individuo respecto a su ambiente laboral; es a su vez un elemento de diagnóstico muy importante para toda organización, puesto que conduce al diseño y ejecución de acciones preventivas y correctivas que son necesarias para mejorar o fortalecer el funcionamiento de los procesos de la misma, a fin de obtener mayores y mejores resultados como institución. En ese sentido, resalta que la psicología organizacional es una de las más importantes especialidades que permite atender estos requerimientos en las empresas de servicios y producción del país. Es

así que, en este modelo, la autora identifica los factores más importantes que componen la percepción sobre el trabajo, dando origen a la elaboración del instrumento de medición denominado Escala CL-SPC, por sus iniciales; el cual permite conocer el diagnóstico de la percepción individual y grupal respecto al clima organizacional.

La Escala de clima organizacional CL-SPC, fue diseñada y desarrollada por la psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo en 2004, en circunstancias de que se encontraba desempeñando funciones como docente investigadora de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú. Se trata de un cuestionario, que fue diseñado empleando la técnica de Likert, y se encuentra conformado por un total de 50 ítems. Cada ítem debe puntuarse con valores que van desde 1 a 5 puntos, pudiendo obtenerse como mínimo un total de 50 puntos y como máximo un total de 250 puntos. Para los resultados generales, se adopta el criterio de que, a mayor puntuación, es más favorable la percepción del clima organizacional por parte de un trabajador y para una menor puntuación se interpretará de manera contraria.

Asimismo, el instrumento fue diseñado tomando en consideración cinco factores claves relacionados al ambiente laboral de una organización, los cuales son los siguientes:

- Autorrealización.
- Involucramiento laboral.

- Supervisión.
- Comunicación.
- Condiciones laborales.

Para llevar a cabo la medición de la variable clima organizacional con este instrumento, se debe tener en cuenta que la persona que se someta a esta evaluación, debe hacerlo de forma voluntaria y debe contar con plena disposición de participar en este proceso. En ese sentido, la autora establece una serie de recomendaciones para garantizar que el proceso de evaluación se realice de manera correcta, las cuales son:

- Se debe aplicar en un horario y ambiente adecuado, en el cual el participante se encuentre libre de cualquier interferencia o distracción.
- Se le debe dar al participante las instrucciones necesarias sobre el correcto llenado, sobre todo si la prueba se lleva a cabo empleando medios tecnológicos.
- Explicar la importancia de la prueba al participante, a fin de que pueda contestar las preguntas con total honestidad y sinceridad.

2.3.1.3. Dimensiones del clima organizacional

Palma (2004), explora la variable clima organizacional, en función a diversos factores relacionados al ambiente laboral, como son, las posibilidades de involucramiento del trabajador con la organización, las condiciones de trabajo que facilitan la realización de las labores asignadas, las posibilidades de autorrealización del

trabajador, el acceso a la información relacionada a las funciones que desempeña; y a la supervisión que recibe por parte de sus superiores. Es así que, la autora divide a la variable clima organizacional en las siguientes cinco dimensiones.

Autorrealización

Esta dimensión del clima organizacional, hace referencia, a la percepción del trabajador, respecto a si el medio ambiente donde labora, lo beneficia tanto en su desarrollo personal como en el profesional. Por ejemplo, un trabajador podría sentirse autorrealizado, si en la institución a la que pertenece, existen posibilidades de progresar, o si las labores que desempeña le permiten aprender aún más y desarrollarse como persona y como profesional. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de clima organizacional, relativos a la autorrealización.

Involucramiento laboral

Esta dimensión del clima organizacional, se refiere a la identificación del trabajador con los valores organizacionales y también, con el compromiso que tiene con el desarrollo de la organización a la que pertenece. Por ejemplo, existe involucramiento laboral, si el mismo trabajador se considera un factor clave para el éxito de la organización y se siente comprometido con la misma. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de clima organizacional, relativos al involucramiento laboral.

Supervisión

Esta dimensión del clima organizacional, tiene que ver con la percepción del trabajador respecto a la orientación y el apoyo que recibe de parte de sus superiores, en las labores que le son asignadas. Por ejemplo, un trabajador podría sentir que existe un buen nivel de supervisión por parte de su jefe inmediato, si este le brinda el apoyo necesario para vencer los obstáculos que podrían presentarse en las labores diarias. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de clima organizacional, relativos a la supervisión.

Comunicación

Esta dimensión del clima organizacional, se basa en la percepción del trabajador respecto al nivel de claridad, celeridad, fluidez, precisión y coherencia, de la información relacionada con la actividad interna y externa de la organización, necesaria para cumplir con sus funciones. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de clima organizacional, relativos a la comunicación.

Condiciones laborales

Esta dimensión del clima organizacional, se basa en el reconocimiento del trabajador respecto a si la organización le provee de los recursos económicos, materiales y psicosociales necesarios para cumplir con las labores asignadas. Por ejemplo, si el trabajador siente

que recibe un sueldo acorde a su formación y habilidades y mayor comparado con otras empresas, y además de ello dispone de herramientas tecnológicas que facilitan su trabajo, se estarían dando condiciones de trabajo favorables en esa empresa. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de clima organizacional, relativos a las condiciones laborales.

2.3.1.4. Medición del clima organizacional

Siguiendo el procedimiento desarrollado por Palma (2004), el clima organizacional se mide haciendo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento de medición, el cual busca definir cuál es el grado de clima laboral percibido por el trabajador en la empresa en estudio, a partir de cinco conceptos: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. La autora resalta que las encuestas permiten obtener una descripción precisa y objetiva del estado de determinados aspectos en una organización.

El instrumento se encuentra conformado por 50 ítems agrupados en cada una de las 5 dimensiones señaladas (10 ítems por cada dimensión). Además, cuenta con cinco alternativas de respuesta por cada uno de estos ítems. A los participantes se les solicita que elijan una de las cinco alternativas de respuesta, en términos de como perciben las diferentes situaciones en la organización. La jerarquización de las alternativas de respuesta se hace del 1 al 5,

siendo el (1) la expresión que indica que la situación no se realiza “nunca” en la organización y (5) la expresión que indica que la situación se realiza “siempre” en la organización. La jerarquización completa se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 2

Niveles de medición del clima organizacional.

Alternativa de respuesta	Jerarquización de cómo se da la situación en la organización	Puntaje equivalente
Ninguno o nunca	Corresponde a: “nunca” se hace en la organización.	1
Poco	Corresponde a: se hace “poco” en la organización.	2
Regular o algo	Corresponde a: se hace “algo” en la organización.	3
Mucho	Corresponde a: se hace “mucho” en la organización.	4
Todo o siempre	Corresponde a: “siempre” se hace en la organización.	5

Nota. Datos tomados de Palma (2004).

El puntaje mínimo que se puede obtener es 50 y el máximo 250. A continuación, se muestra a manera de ejemplo, uno de los ítems del instrumento.

Tabla 3

Ejemplo de un ítem del cuestionario Escala CL-SPC.

N°	Ítem	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.				X	

Nota. Datos tomados de Palma (2004).

Para calcular las puntuaciones del instrumento, se suman las calificaciones de las respuestas por cada dimensión, y se obtiene el promedio dividiendo entre 10 (cantidad de ítems por cada dimensión). Asimismo, como cada uno de los ítems obliga al participante a elegir una alternativa, al procesar los datos, se puede identificar cuál es el factor predominante de la empresa en estudio, pudiendo determinarse si esta empresa, posee una orientación hacia la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación o las condiciones laborales.

2.3.2. Satisfacción laboral

2.3.2.1. Definiciones de la satisfacción laboral

En la actualidad, no existe una definición que sea definitiva o conjuntamente aceptada respecto a la satisfacción laboral, es así que, diversos autores que han estudiado esta variable, la siguen investigando desde diferentes enfoques. Por ejemplo, para Vallejo (2010), la satisfacción laboral podría definirse, como la actitud basada en valores y creencias, que tiene un trabajador frente a su propio trabajo. Al respecto, Padilla (2020) realiza en su trabajo de

investigación, una recopilación de las más importantes definiciones que diversos autores han señalado, intentando explicar qué es la satisfacción laboral.

Tabla 4

Definiciones de la satisfacción laboral.

Año	Autor	Definición
2000	Fisher	Respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo.
2002	Weiss	Juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo.
2005	Fritzsche y Parrish	Grado en que a los empleados les gusta su trabajo.
2010	Sánchez	Manera como siente un trabajador acerca de su propio trabajo.
2014	Robbins	Reconocimiento que tiene un trabajador sobre su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias, que a su vez están determinados por las características de su puesto y por sus expectativas.
2014	Salessi	Producto de la congruencia entre el puesto y los valores personales del empleado.
2015	Blanco	Conjunto de actitudes dirigido a los diversos aspectos en el contexto del trabajo.
2017	Aliaga, Mercado y Neira	Estado emocional positivo resultado de una percepción sensorial y las experiencias laborales del trabajador.

2018	Ubillús y Llanos	Concepción propia de cada persona con la que hace frente al trabajo y que tiene influencia emocional principalmente, pero que también se ve influenciada por otros factores como los conductuales.
------	---------------------	--

Nota. Datos tomados de Padilla (2020).

De acuerdo a las definiciones recopiladas por la autora, se puede resumir que la satisfacción laboral es la actitud o estado emocional del trabajador frente a los elementos motivacionales dentro de una organización, es decir, el estado de conformidad que siente un trabajador, respecto a sus necesidades de desarrollarse personal y profesionalmente.

Para efectos del presente estudio, se tomó en cuenta la definición dada por Palma (1999), quien define a la satisfacción laboral como la preferencia o disposición relativamente estable por parte de un individuo hacia su propio trabajo, basada en los valores y creencias desarrollados por este a lo largo de su experiencia laboral.

2.3.2.2. Modelo teórico de la satisfacción laboral: Escala SL-SPC

El modelo de Palma (1999), respecto a la satisfacción laboral, se basa en el hecho de que el trabajo psicológico en las organizaciones, es uno de los temas de investigación más recientes y de gran expectativa para todo tipo de empresa, sin embargo, se tiene la limitación de que existen pocos instrumentos de medición que permiten conocer el diagnóstico del factor humano en una

organización. En ese sentido, señala que la satisfacción laboral es un elemento muy importante para toda organización, pues permite explicar el comportamiento de un trabajador frente a las labores asignadas. Es así que, en este modelo, la autora identifica los factores más importantes que componen la satisfacción laboral, dando origen a la elaboración del instrumento de medición denominado Escala SL-SPC, por sus iniciales.

Al igual que la Escala de clima organizacional CL-SPC, la Escala de satisfacción laboral SL-SPC, fue diseñada y desarrollada por la psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo en 1999. Se trata de un cuestionario, que fue diseñado empleando la técnica de Likert, y se encuentra conformado por un total de 36 ítems. Cada ítem debe puntuarse con valores que van desde 1 a 5 puntos, pudiendo obtenerse como mínimo un total de 36 puntos y como máximo un total de 180 puntos. Para los resultados generales, se adopta el criterio de que, una puntuación mayor significa satisfacción frente al trabajo y una puntuación menor significa insatisfacción frente al trabajo.

Asimismo, el instrumento fue diseñado tomando en consideración siete factores claves relacionados a la satisfacción laboral, los cuales son los siguientes:

- Condiciones físicas y/o materiales.
- Beneficios laborales y/o remunerativos.
- Políticas administrativas.
- Relaciones sociales.
- Desarrollo personal.

- Desempeño de tareas.
- Relación con la autoridad.

Para llevar a cabo la medición de la variable satisfacción laboral con este instrumento, se debe tener en cuenta las mismas recomendaciones que se tienen para la aplicación de la prueba de clima laboral mediante la Escala CL-SPC.

2.3.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma (1999), explora la variable satisfacción laboral, en función a diversos factores relacionados a la actitud que presenta un trabajador frente a su propio trabajo. Agrega que, el estudio de la satisfacción laboral es muy importante en una organización, porque sirve como elemento indicador de la conducta de un trabajador. Es así que, la autora divide a la variable satisfacción laboral en las siguientes siete dimensiones.

Condiciones físicas y/o materiales

Esta dimensión de la satisfacción laboral, hace referencia, a los elementos materiales o de infraestructura donde se llevan a cabo las labores cotidianas del trabajo, facilitando la ejecución de las mismas. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de satisfacción laboral, relativos a las condiciones físicas y/o materiales.

Beneficios laborales y/o remunerativos

Esta dimensión de la satisfacción laboral, se refiere al nivel de satisfacción que presenta el trabajador respecto a los incentivos

económicos regulares o adicionales que recibe como retribución por el trabajo que realiza. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de satisfacción laboral, relativos a los beneficios laborales y/o remunerativos.

Políticas administrativas

Esta dimensión de la satisfacción laboral, tiene que ver con el nivel de conformidad del trabajador respecto a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular el vínculo laboral y relacionada directamente con el trabajador. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de satisfacción laboral, relativos a las políticas administrativas.

Relaciones sociales

Esta dimensión de la satisfacción laboral, se basa en el nivel de satisfacción del trabajador frente a la interrelación con otros miembros de la organización, con quienes comparte las labores diarias. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de satisfacción laboral, relativos a las relaciones sociales.

Desarrollo personal

Esta dimensión de la satisfacción laboral, se basa en las oportunidades con las que cuenta el trabajador, para realizar tareas significativas a su autorrealización. En términos operativos, esta

dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de satisfacción laboral, relativos al desarrollo personal.

Desempeño de tareas

Esta dimensión de la satisfacción laboral, se refiere a la valoración que el trabajador atribuye a las actividades diarias que realiza en la organización donde trabaja. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de satisfacción laboral, relativos al desempeño de tareas.

Relación con la autoridad

Esta dimensión de la satisfacción laboral, hace referencia a la valoración que el trabajador atribuye a la relación que tiene con su jefe directo, respecto a las tareas cotidianas que realiza. En términos operativos, esta dimensión equivale al índice promedio de los ítems del cuestionario de satisfacción laboral, relativos a la relación con la autoridad.

2.3.2.4. Medición de la satisfacción laboral

De acuerdo al procedimiento desarrollado por Palma (1999), la satisfacción laboral se mide haciendo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento de medición, el cual busca definir cuál es el grado de satisfacción laboral que existe entre los trabajadores de la empresa en estudio, a partir de siete conceptos: condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, desarrollo personal, relación con la autoridad, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y

desempeño de tareas. La autora precisa que el análisis de la satisfacción laboral en una organización es muy importante, puesto que sirve como elemento indicador de la conducta del trabajador.

El instrumento se encuentra conformado por 36 ítems agrupados en cada una de las 7 dimensiones señaladas. Además, cuenta con cinco alternativas de respuesta por cada uno de estos ítems. A los participantes se les solicita que elijan una de las cinco alternativas de respuesta, en términos de qué tan satisfechos se encuentran en la empresa en estudio. La jerarquización de las alternativas de respuesta se hace del 1 al 5, siendo el (1) la expresión que indica que se encuentran “totalmente en desacuerdo” y (5) la expresión que indica que se encuentran “totalmente de acuerdo”. La jerarquización completa se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 5

Niveles de medición de la satisfacción laboral.

Alternativa de respuesta	Jerarquización de cómo se siente el trabajador en la organización	Puntaje equivalente
Totalmente en desacuerdo	Corresponde a: se siente “totalmente en desacuerdo” con esa situación.	1
En desacuerdo	Corresponde a: se siente “en desacuerdo” con esa situación.	2

Indeciso	Corresponde a: se siente “indeciso” con esa situación.	3
De acuerdo	Corresponde a: se siente “de acuerdo” con esa situación.	4
Totalmente de acuerdo	Corresponde a: “totalmente de acuerdo” con esa situación.	5

Nota. Datos tomados de Palma (1999).

El puntaje mínimo que se puede obtener es 36 y el máximo 180. A continuación, se muestra a manera de ejemplo, uno de los ítems del instrumento.

Tabla 6

Ejemplo de un ítem del cuestionario Escala SL-SPC.

Nº	Ítem	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.		X			

Nota. Datos tomados de Palma (1999).

Para calcular las puntuaciones del instrumento, se suman las calificaciones de las respuestas de una dimensión, y se obtiene el promedio dividiendo entre la cantidad de ítems de establecidos para esa dimensión, repitiendo el proceso para el resto de ítems. Asimismo, como cada uno de los ítems obliga al participante a elegir una alternativa, al procesar los datos, se puede identificar cuál es el factor predominante de la empresa en estudio respecto a la satisfacción

laboral del trabajador, pudiendo determinarse si esta empresa, posee una orientación hacia las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas o la relación con la autoridad.

2.4. Definición de términos básicos

Empresa de telecomunicaciones: Son todas aquellas entidades que prestan servicios orientados a la contratación de líneas telefónicas, conexión a internet o a televisión de pago, como prestaciones más destacadas. De este modo, las empresas de telecomunicaciones se caracterizan por impulsar la comunicación a través del uso de las últimas tecnologías aparecidas en el mercado, prestando así, servicios eficientes en las distintas ramas de la telecomunicación (Onofre, 2011).

Escala de Likert: Es un método desarrollado por Rensis Likert en 1932, que permite medir por escalas, las variables que constituyen actitudes. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (Hernández et. al, 2010).

Insatisfacción laboral: Se refiere a la respuesta negativa de un trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o, incluso, al estado depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente (Vallejo, 2010).

Organización: Es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas, objetivos que serían inalcanzables en forma individual (Chiavenato, 2009).

Psicología organizacional: Área de la psicología que estudia al ser humano en sus dimensiones individual y social, en las situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender y/o solucionar los problemas que se le presentan en tal contexto (Rodríguez et. al, 2009).

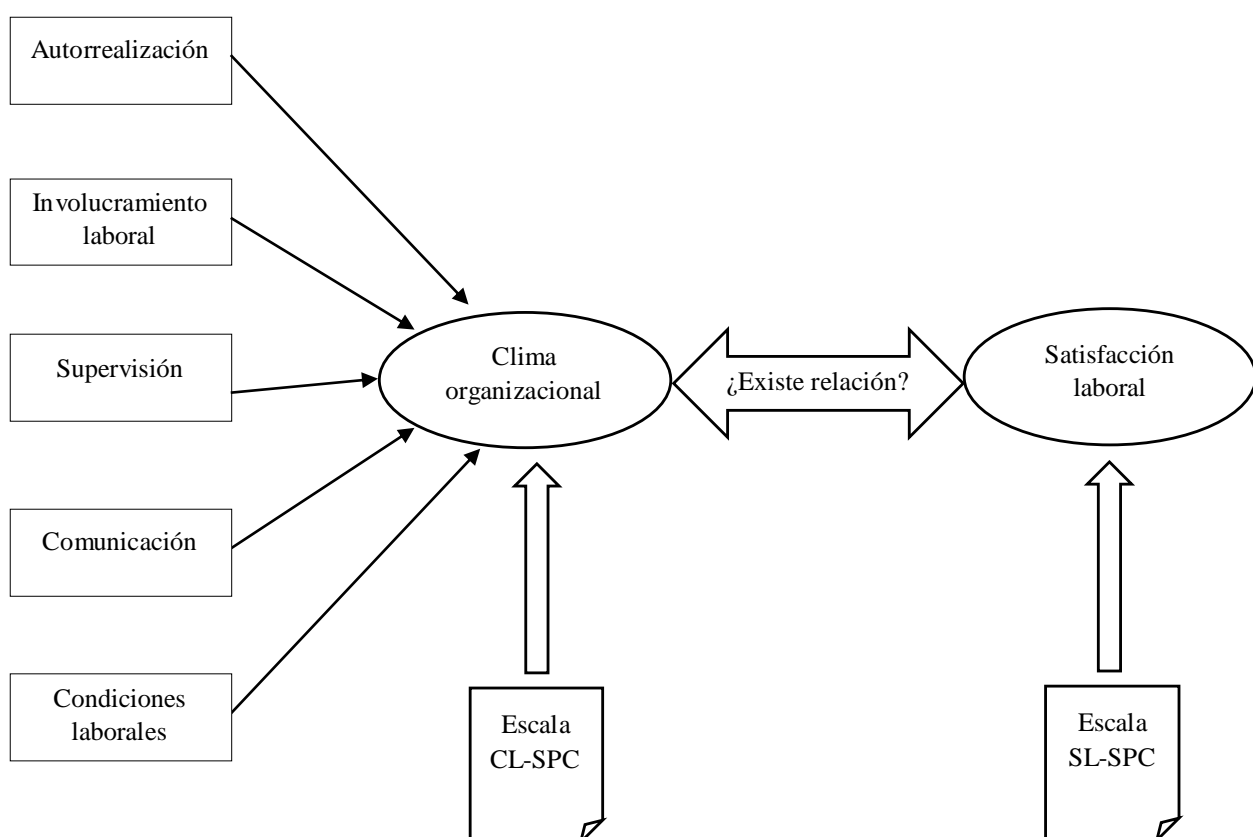
2.5. Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis

A decir de Jáuregui y Louffat (2019), el clima organizacional es la percepción que un empleado construye respecto a la organización donde ejerce funciones, a partir de una serie de aspectos como estructura, procesos,

procedimientos, prácticas y políticas, que definen y diferencian a una organización de otras, y tienen un efecto en el comportamiento del trabajador. Por otro lado, Locke (1976, como se citó en Chiang y Núñez, 2010), define satisfacción laboral como una condición emocional gratificante que surge de la percepción subjetiva de las experiencias de trabajo que va acumulando un empleado.

Figura 1

Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis.



Nota. La figura muestra la posible relación entre las dimensiones de la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral, así como los instrumentos de medición de las variables. Fuente: Palma (2004).

2.6. Hipótesis

2.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

2.6.2. Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

HE2: Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

HE3: Existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

HE4: Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

HE5: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

2.7. Variables

Definición conceptual de la Variable Clima organizacional: Suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento (Chiavenato, 2009).

Definición conceptual de la Variable Satisfacción laboral: Actitud del trabajador frente a su propio trabajo (Vallejo, 2010).

Tabla 7

Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Se medirá en base a las respuestas obtenidas con el instrumento, de acuerdo a los cinco factores identificados por Palma (2004).	Autorrealización Involucramiento laboral 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	Cuestionario: Escala de Clima Laboral CL-SPC (50 ítems).
SATISFACCIÓN LABORAL	Se medirá en base a las respuestas obtenidas con el instrumento, de acuerdo a los siete	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos	1, 13, 21, 28, 32 2, 7, 14, 22	Cuestionario: Escala de Satisfacción Laboral CS-SPC (36 ítems).

factores identificados por Palma (2004).	Políticas	8, 15, 17, 23, 33
	administrativas	
	Relaciones	3, 9, 16, 24
	sociales	
	Desarrollo	4, 10, 18, 25, 29,
	personal	34
	Desempeño de	5, 11, 19, 26, 30,
	tareas	35
Relación con la	6, 12, 20, 27, 31,	
autoridad	36	

Nota. Datos tomados de Palma (1999; 2004). Elaboración: Propia.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque, tipo, método y diseño de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, puesto que, para la recolección de datos, se emplearon dos cuestionarios como instrumentos de medición de variables, cuyas preguntas o ítems solo se pueden responder, eligiendo un valor de una escala que va del uno al cinco. Los datos recolectados, se ingresaron a un software estadístico, lo que facilitó el proceso de análisis de datos. De acuerdo a Velázquez y Rey (2007), en una investigación cuantitativa, se obtienen los datos utilizando escalas numéricas, lo que posibilita realizar un análisis estadístico de los datos bajo diferentes niveles de cuantificación.

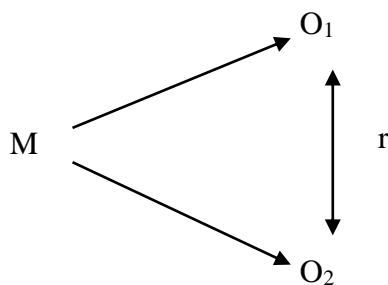
Asimismo, la presente investigación es de tipo aplicada, puesto que se aplicaron los instrumentos: Escala de clima laboral CL-SPC y Escala de satisfacción laboral SL-SPC, desarrolladas por Palma (2004), a un problema concreto, para determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima en el año 2021, tal como precisa Tamayo (2012), cuando refiere que la investigación aplicada, “es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías” (p. 45).

Por otro lado, el método de la investigación es hipotético-deductivo, puesto que se han formulado hipótesis, las cuales fueron contrastadas para llegar a una conclusión. A decir de Bernal (2010), el método hipotético-

deductivo “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60). Respecto al nivel o alcance de la investigación, esta es correlacional, puesto que se estudió la relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en un contexto particular. “Los estudios correlacionales pretenden determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos, variables o características entre sí o también, si no se relacionan” (Hernández et al., 2010, p. 87).

Finalmente, el diseño de la investigación es no experimental transeccional correlacional, puesto que no existió manipulación de variables y se recolectaron datos para describir la relación entre las mismas en su contexto natural y en un tiempo único. Según Hernández et al. (2010), las investigaciones no experimentales, “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”, agrega que, los diseños transeccionales correlaciones, “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (pp. 152, 158).

Figura 2
Representación del diseño de investigación.



Nota. M = Muestra, O₁ = Observación de la variable 1: Clima organizacional, O₂ = Observación de la variable 2: Satisfacción laboral, r = Correlación entre dichas variables. Fuente: Elaboración propia.

3.2. Población y muestra

De acuerdo a Quezada (2010), una población es un conjunto de elementos con características comunes, que portan información sobre el fenómeno materia de investigación. En ese sentido, la población de estudio estuvo conformada por un total de 35 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, pertenecientes al Área Comercial y al Área Administrativa.

Unidad de análisis:

- Gerente General, Personal del Área Comercial y Personal del Área Administrativa.

Criterios de exclusión:

- Gerente General y Gerentes de área.
- Personal del Área Comercial con trabajo temporal (Vendedores).

Por otro lado, según Hernández et. al (2010), las muestras se utilizan por ahorro de tiempo y recursos, pero no siempre se utilizan, por ejemplo, los estudios de tipo motivacional en empresas, por lo general se llevan a

cabo con la totalidad de sus empleados, para evitar que el personal excluido piense que sus opiniones no son tomadas en cuenta. Al respecto, el presente estudio se desarrolló con una muestra de tipo censal, puesto que se realizó con toda la población, la cual, luego de aplicar los criterios de exclusión señalados, quedó conformada por 22 trabajadores.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta.

Asimismo, se utilizaron dos instrumentos:

Encuesta 1. - Un cuestionario de 50 preguntas para recabar la información sobre la variable Clima organizacional, denominado Escala de Clima Laboral CL-SPC, desarrollado por la psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo (2004). Este instrumento, diseñado con la escala de Likert, cuenta con 50 ítems, estructurados en 5 grupos o dimensiones.

Encuesta 2. - Un cuestionario de 36 preguntas para recabar la información sobre la variable Satisfacción laboral, denominado Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, también desarrollado por Palma (1999), el cual consta de 36 ítems, estructurados en 7 grupos o dimensiones y diseñado con la escala de Likert.

De acuerdo a Palma (2004), se estimó la confiabilidad de los instrumentos, empleando el método Alfa de Cronbach, donde se evidenció

correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente, valores que indican una alta consistencia en los datos, determinando de esta manera que los instrumentos son confiables. Asimismo, ambos instrumentos fueron revalidados a juicio de cuatro expertos en el trabajo de investigación desarrollado por Victorio (2018).

Ficha técnica de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

Nombre	:	Escala de Clima Laboral CL-SPC.
Autora	:	Sonia Palma Carrillo.
Año	:	2004.
Procedencia	:	Lima, Perú.
Objetivo	:	Evaluar el nivel de clima laboral en una organización.
Administración	:	Individual o colectiva.
Duración	:	15 a 30 minutos aproximadamente.
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral.
Estructuración	:	La prueba tiene 5 factores. Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Número de ítems	:	50
Escala	:	Likert del 1 a 5, donde 1 es Nunca, 2 es Poco, 3 es Regular, 4 es Mucho y 5 es Siempre.

Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Nombre	:	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.
--------	---	--

Autora	:	Sonia Palma Carrillo.
Año	:	1999.
Procedencia	:	Lima, Perú.
Objetivo	:	Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.
Administración	:	Individual o colectiva.
Duración	:	20 minutos aproximadamente.
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral.
Estructuración	:	La prueba tiene 7 factores. Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y; Relación con la Autoridad.
Número de ítems	:	36
Escala	:	Likert del 1 a 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 es En desacuerdo, 3 es Indeciso, 4 es De acuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

3.4. Descripción de procedimientos de análisis

En primer lugar, se solicitó autorización a la Gerente General de una empresa de telecomunicaciones de Lima, a fin de evaluar a su personal con

fines académicos, durante el mes de diciembre del año 2021. Seguido a esto, debido a la actual coyuntura nacional, se generaron versiones digitales de los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral, utilizando para ello la aplicación Google Forms, a fin de entregar los instrumentos a los participantes de forma virtual. Luego de explicarles a los participantes sobre la importancia del estudio y de informarles que los datos recolectados serán tratados con total confidencialidad, se les instruyó a ellos respecto a la forma de cómo se deben responder las preguntas. Finalmente, se les envió por correo electrónico, el enlace de acceso a los cuestionarios virtuales, aplicando de esta manera, los instrumentos Escala CL-SPC y Escala SL-SPC, en función a la disponibilidad de su tiempo. Los evaluados estuvieron conformados por el personal del área comercial y del área administrativa, lo cual ya había sido coordinado previamente con la Gerente General.

Una vez recolectados los datos, se procedió a organizarlos en una hoja electrónica (Excel), para posteriormente almacenarlos haciendo uso del software estadístico SPSS Statistics de la empresa IBM, en su versión 27, el cual permitió realizar el análisis estadístico correspondiente, a fin de contrastar las hipótesis de investigación. El estadístico utilizado para determinar si existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral fue el coeficiente de correlación de Spearman.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

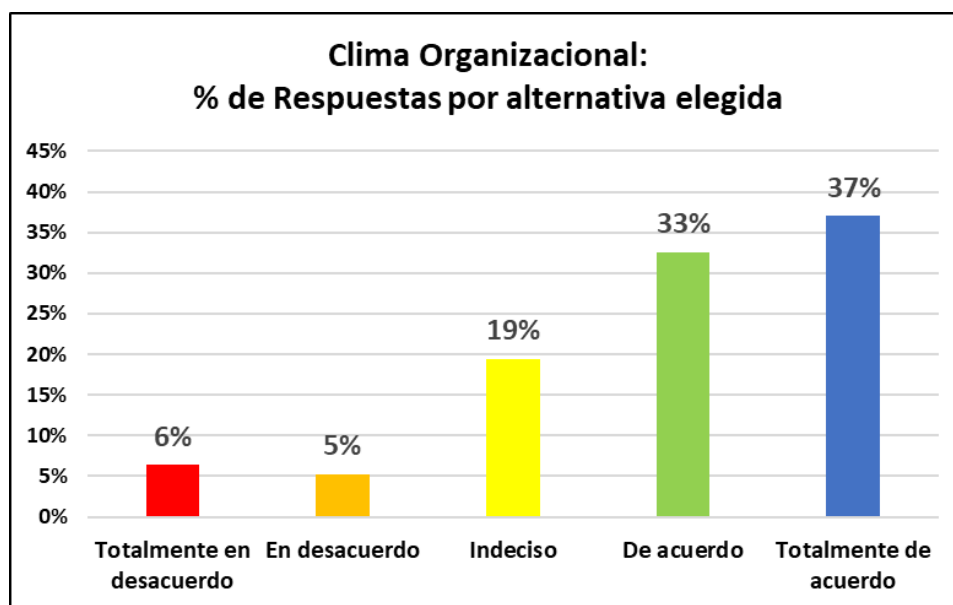
Luego de realizar la encuesta a los 22 trabajadores de la empresa en estudio, haciendo uso del cuestionario “Escala de Clima Laboral CL-SPC” para medir la variable Clima Organizacional y del cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” para medir la variable Satisfacción Laboral, se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1.1. Descriptivos

En la siguiente figura se muestran los resultados respecto a la variable Clima Organizacional, de acuerdo a la cantidad de respuestas obtenidas:

Figura 3

Resultados correspondientes a la variable: Clima Organizacional.



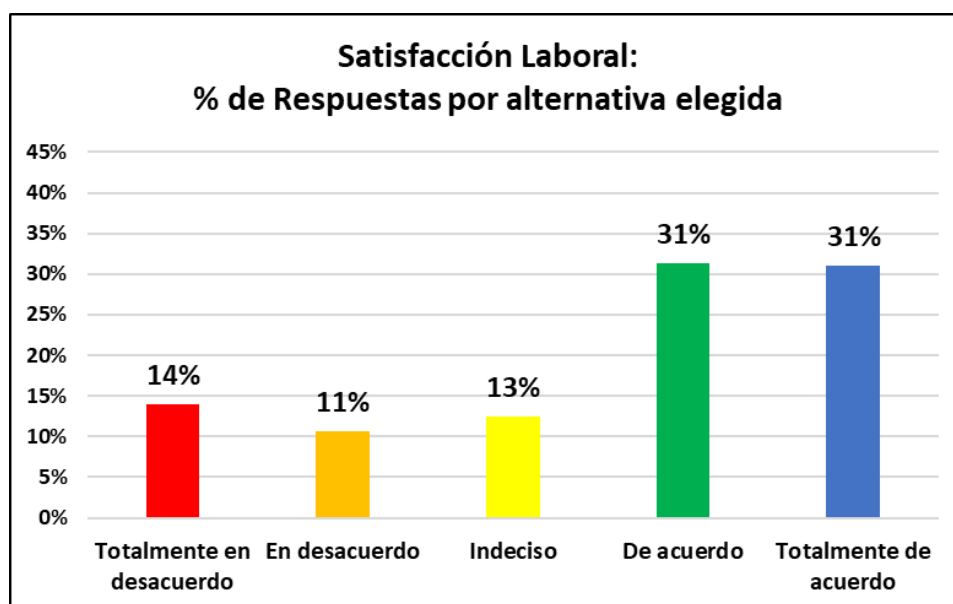
Nota. Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo un total de 1,100 respuestas (50 por cada uno de los 22 encuestados), de las cuales, se puede apreciar que el 37% de ellas corresponde a la alternativa: “Totalmente de acuerdo”.

Asimismo, se muestran los resultados respecto a la variable Satisfacción Laboral, de acuerdo a la cantidad de respuestas obtenidas:

Figura 4

Resultados correspondientes a la variable: Satisfacción Laboral.



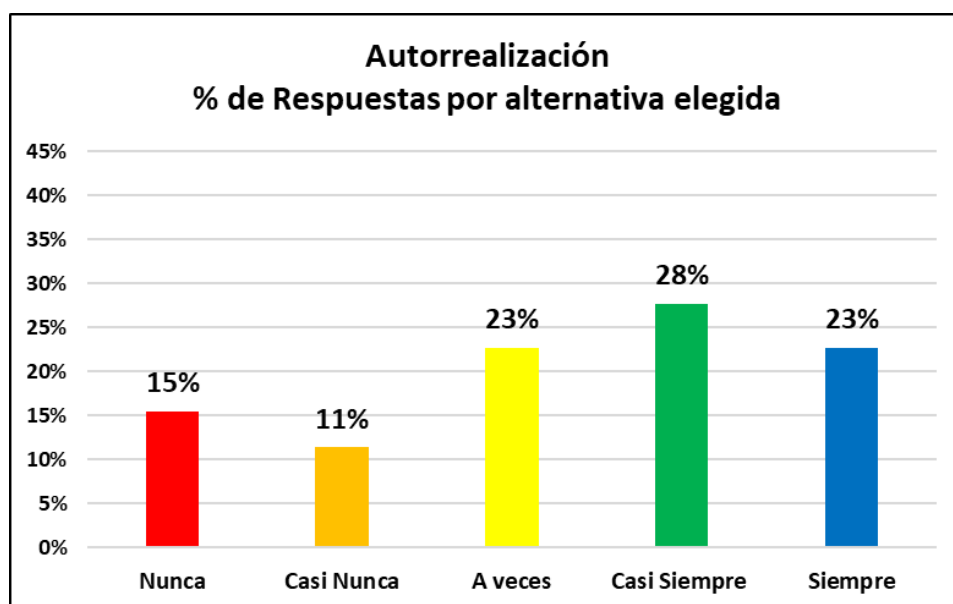
Nota. Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo un total de 792 respuestas (36 por cada uno de los 22 encuestados), de las cuales, se puede apreciar que el 31% de ellas corresponde a la alternativa: “Totalmente de acuerdo” y el 31% de ellas corresponde a la alternativa: “De acuerdo”.

Esta información fue consolidada e ingresada al software estadístico SPSS, a fin de realizar la prueba correspondiente a la Hipótesis General. Con respecto a las Hipótesis Específicas, se separaron los resultados correspondientes a la variable Clima Organizacional, en cinco grupos, de acuerdo a las dimensiones que componen esta variable: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Estos resultados se presentan en las siguientes figuras.

Figura 5

Resultados correspondientes a la dimensión: Autorrealización.

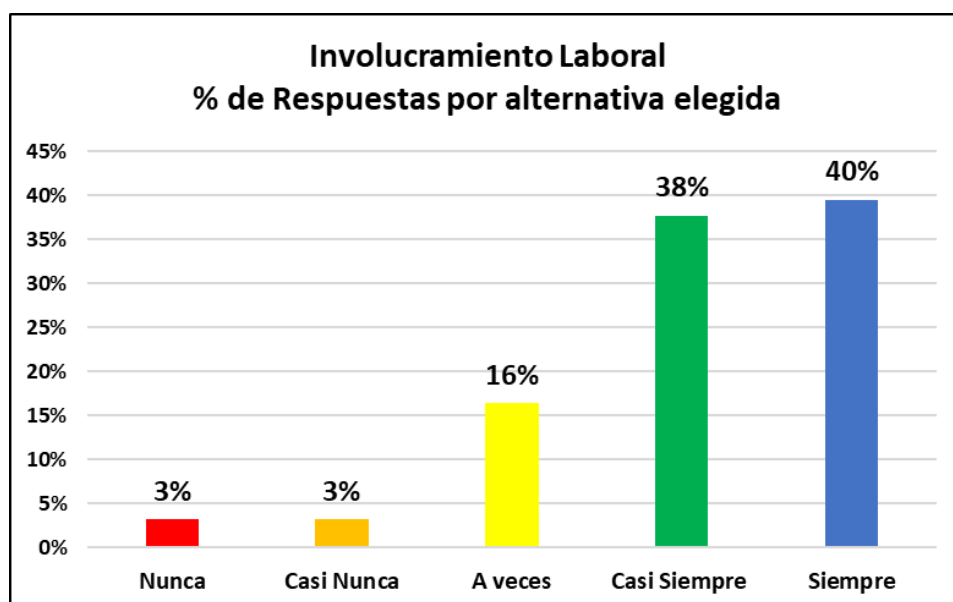


Nota. Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo un total de 220 respuestas (10 por cada uno de los 22 encuestados), de las cuales, se puede apreciar que la opción preferida por la mayoría de los encuestados, corresponde a la alternativa: “Casi Siempre”, la cual representa el 28% del total de respuestas.

Figura 6

Resultados correspondientes a la dimensión: Involucramiento laboral.

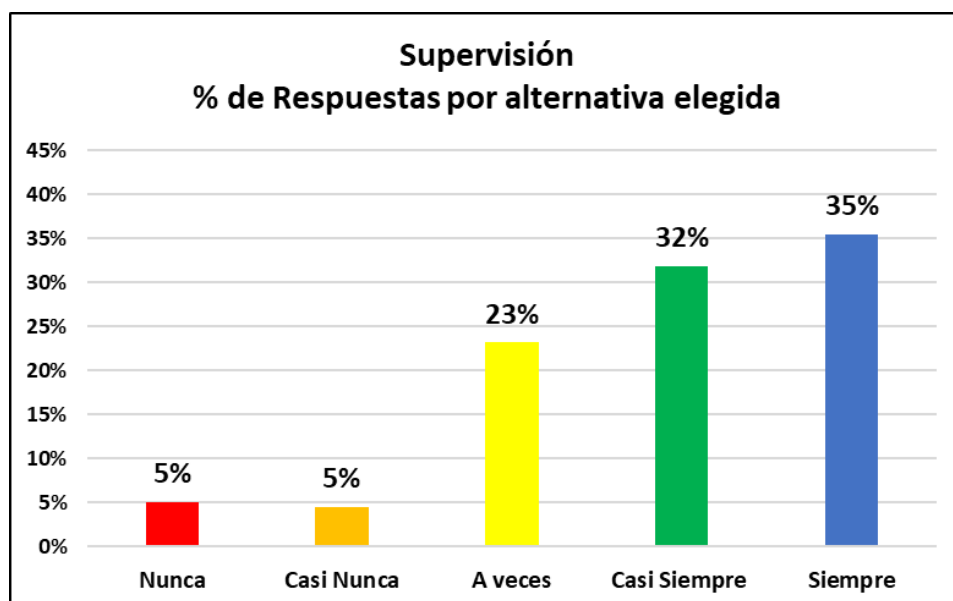


Nota. Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo un total de 220 respuestas (10 por cada uno de los 22 encuestados), de las cuales, se puede apreciar que la opción preferida por la mayoría de los encuestados, corresponde a la alternativa: “Siempre”, la cual representa el 40% del total de respuestas.

Figura 7

Resultados correspondientes a la dimensión: Supervisión.

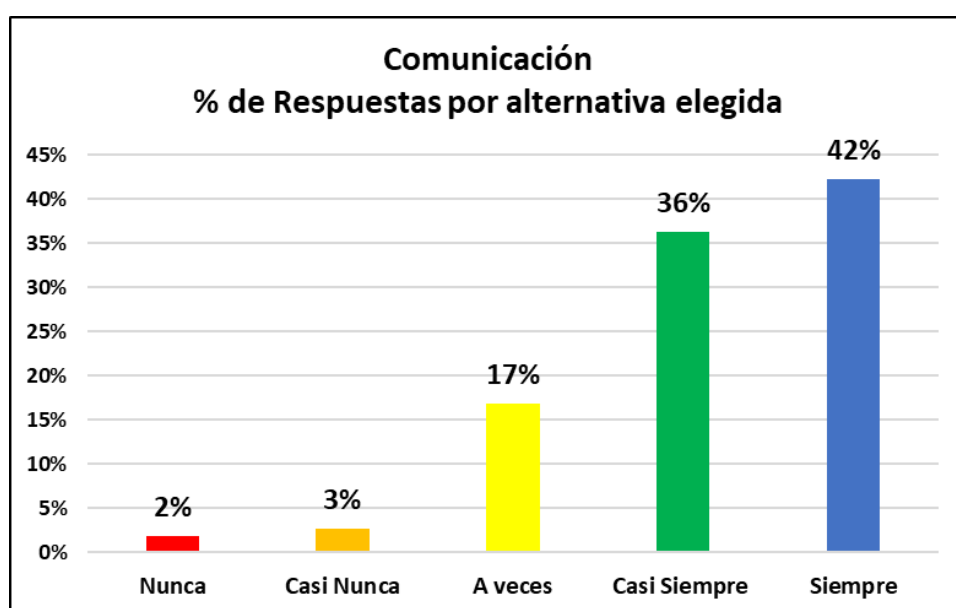


Nota. Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo un total de 220 respuestas (10 por cada uno de los 22 encuestados), de las cuales, se puede apreciar que la opción preferida por la mayoría de los encuestados, corresponde a la alternativa: “Siempre”, la cual representa el 35% del total de respuestas.

Figura 8

Resultados correspondientes a la dimensión: Comunicación.

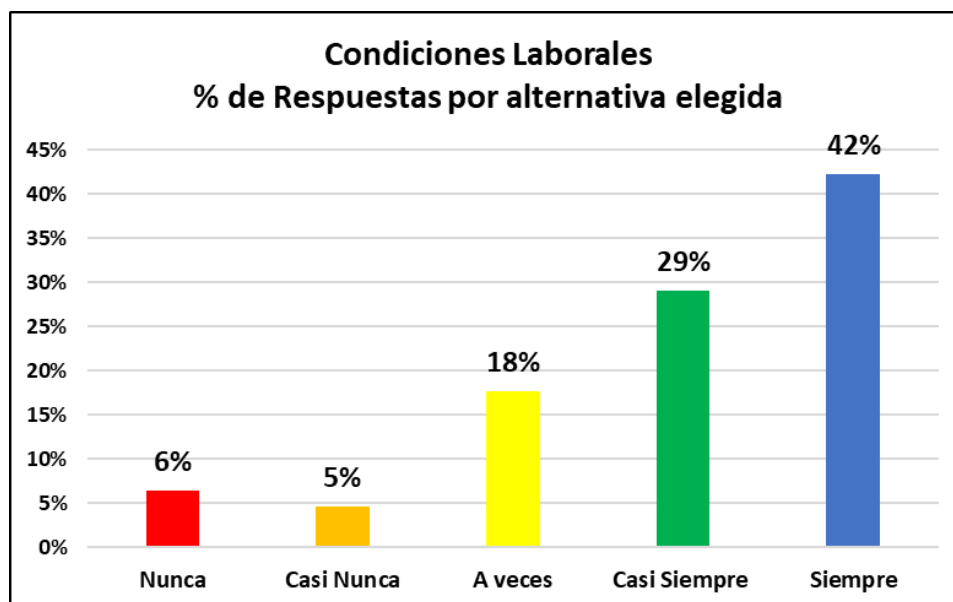


Nota. Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo un total de 220 respuestas (10 por cada uno de los 22 encuestados), de las cuales, se puede apreciar que la opción preferida por la mayoría de los encuestados, corresponde a la alternativa: “Siempre”, la cual representa el 42% del total de respuestas.

Figura 9

Resultados correspondientes a la dimensión: Condiciones laborales.



Nota. Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvo un total de 220 respuestas (10 por cada uno de los 22 encuestados), de las cuales, se puede apreciar que la opción preferida por la mayoría de los encuestados, corresponde a la alternativa: “Siempre”, la cual representa el 42% del total de respuestas.

4.1.2. Inferenciales

Los datos obtenidos respecto a las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, así como, a las cinco dimensiones de la variable Clima Organizacional, fueron consolidados e ingresados al software estadístico SPSS para realizar el correspondiente contraste de hipótesis.

En la siguiente tabla, se observa que la significancia que muestra el Clima Organizacional es de 0.01, lo cual nos indica que como es menor a 0.05, existe correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis General.

Tabla 8

Análisis de correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Correlaciones			CLIMA_ORGA NIZACIONAL	SATISFACCIO N_LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONA L	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	22	22
	SATISFACCION_LABORA L	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	22	22

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

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, en la siguiente tabla, se observa que la significancia que muestra la dimensión del Clima Organizacional: Autorrealización es de 0.035, de igual forma, es menor a 0.05, por lo que se evidencia que existe correlación entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral. En ese sentido, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica 1.

Tabla 9

Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Autorrealización y la variable Satisfacción Laboral.

Correlaciones			AUTORREALIZACION	SATISFACCION_LABORAL
Rho de Spearman	AUTORREALIZACION	Coefficiente de correlación	1,000	,451*
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	22	22
	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	,451*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	22	22

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

Nota. Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, se evidencia en la siguiente tabla que, existe correlación entre la dimensión del Clima Organizacional:

Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral, puesto que la significancia del Involucramiento Laboral, tiene un valor de 0.014 (menor a 0.05). Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica 2.

Tabla 10

Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Involucramiento Laboral y la variable Satisfacción Laboral.

Correlaciones			INVOLUCRAMIENTO_LABORAL	SATISFACCION_LABORAL
Rho de Spearman	INVOLUCRAMIENTO_LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,515*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	22	22
	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	,515*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	22	22

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

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la dimensión del Clima Organizacional:

Supervisión, también se puede afirmar que existe correlación entre esta y la variable Satisfacción Laboral, puesto que, de acuerdo a la siguiente tabla, el valor de significancia de la Supervisión, es de 0.022. Al ser un valor menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula, aceptándose la Hipótesis Específica 3.

Tabla 11

Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Supervisión y la variable Satisfacción Laboral.

Correlaciones			SUPERVISIO N	SATISFACCIO N_LABORAL
Rho de Spearman	SUPERVISION	Coefficiente de correlación	1,000	,486*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	22	22
	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	,486*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	22	22

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

Nota. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión del Clima Organizacional:

Comunicación, también se puede afirmar que existe correlación entre esta y la variable Satisfacción Laboral, puesto que, tal como se muestra en la siguiente tabla, el valor de significancia de la Comunicación, es de 0.035. Al ser un valor menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula, aceptándose la Hipótesis Específica 4.

Tabla 12

Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Comunicación y la variable Satisfacción Laboral.

Correlaciones			COMUNICACION	SATISFACCION_LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION	Coefficiente de correlación	1,000	,451*
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	22	22
	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	,451*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	22	22

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

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, en la siguiente tabla se puede apreciar que, la significancia de la dimensión del Clima Organizacional: Condiciones Laborales, también tiene un valor menor a 0.05, por lo que se evidencia que existe correlación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral. En ese sentido, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica 5.

Tabla 13

Análisis de correlación entre la dimensión de la variable Clima Organizacional: Condiciones Laborales y la variable Satisfacción Laboral.

Correlaciones			CONDICIONES_LABORALES	SATISFACCION_LABORAL
Rho de Spearman	CONDICIONES_LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,519 [*]
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	22	22
	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	,519 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	22	22

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

Nota. Fuente: Elaboración propia.

4.2. Análisis de los resultados

De los resultados obtenidos, se evidencia que existe una correlación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa de telecomunicaciones de Lima, en la que se realizó el presente estudio. Estos resultados son similares con los de Vereau (2018) quien, en su investigación, detectó una correlación significativa y directa entre estas variables, concluyendo que el clima organizacional influye considerablemente en la satisfacción de los trabajadores. Asimismo, destacó que la percepción que tienen los trabajadores respecto a su ambiente laboral influye notablemente en la actitud que evidencian dentro de la organización. De igual forma, Medina (2020) llega a esta conclusión en su investigación, cuyos resultados le permitieron afirmar que existe una relación significativa entre el puntaje total de las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa donde realizó el estudio. Lo mencionado anteriormente, se fundamenta con lo afirmado por Likert (1974, como se citó en Brunet, 1987), cuando refiere que el comportamiento de los empleados es originado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones de la organización que ellos mismos perciben. Agrega

que la reacción de una persona ante cualquier escenario, siempre va en función a lo que percibe de este, y que lo que cuenta no es tanto la realidad objetiva, sino la forma de cómo ve las cosas, por lo que finaliza argumentando que es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que una persona va a adoptar ante una determinada situación. Por su parte, Schneider (1973, como se citó en Jáuregui y Louffat, 2019), señala que la satisfacción laboral se describe como una respuesta evaluativa a la organización, es decir, un empleado se puede sentir satisfecho o insatisfecho dependiendo de la interacción entre el ambiente laboral y los valores y necesidades personales.

En cuanto a la hipótesis específica 1, correspondiente a la dimensión del clima organizacional: Autorrealización, se identificó que existe correlación significativa entre esta y la variable Satisfacción Laboral, puesto que la prueba estadística mostró un valor de significancia igual a 0.035, el cual, al ser menor a 0.05, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica. Similar resultado obtuvo Victorio (2018), confirmando en su investigación que la autorrealización posee una alta correlación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de operaciones de las empresas donde realizó su estudio. Agregó además que, el factor de autorrealización permite a los empleados de estas empresas, crecer tanto en el ámbito personal como profesional, ya que cada tarea que desempeñan, son consideradas como un reto para poder superarse a ellos mismos. Estos resultados se refuerzan con lo afirmado por Brunet (1987), cuando refiere que un clima que permite al trabajador, conseguir su plenitud personal y desarrollarse, es más probable que genere en este una visión positiva de su

empleo. Asimismo, los resultados se asemejan a los de Medina (2020), quién también identificó una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral, destacando la importancia de que el factor de la satisfacción laboral con el que más se relaciona la autorrealización, es el factor económico.

Respecto a la hipótesis específica 2, correspondiente a la dimensión del clima organizacional: Involucramiento Laboral, se identificó que existe correlación significativa entre esta y la variable Satisfacción Laboral, puesto que la prueba estadística mostró un valor de significancia igual a 0.014, el cual, al ser menor a 0.05, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica. Un resultado semejante obtuvo Pacheco (2018), confirmando en su tesis que sí existe relación significativa entre la dimensión del clima organizacional, involucramiento laboral y la variable satisfacción laboral en los docentes de la universidad peruana donde realizó su estudio. Destaca además en su estudio que, al obtener un resultado mayoritariamente bajo respecto a esta dimensión, evidenció que la participación de los docentes en las actividades académicas y sociales es muy baja limitándose a cumplir exclusivamente labores en función a su puesto. Este resultado se vincula además con lo expuesto por (Davis y Newstrom, 1999, como se citó en Edel et al., 2007), quienes afirman que el involucramiento laboral es el nivel en que los empleados se entregan a sus labores, de tal forma que invierten tiempo y energía en ellas, considerando a su trabajo como parte central de sus vidas. Volviendo a los resultados de la investigación, estos se asemejan también a los de Salazar y Cerna (2021), quienes, de acuerdo a sus resultados, afirmaron que existe relación entre el

involucramiento laboral y la satisfacción laboral, resaltando que, para efectos de su estudio, esta relación resultó estadísticamente significativa y de grado moderado.

En relación a la hipótesis específica 3, la cual corresponde a la dimensión del clima organizacional: Supervisión, se identificó también que existe correlación significativa entre esta y la variable Satisfacción Laboral, puesto que la prueba estadística reveló un valor de significancia igual a 0.022, el cual, al ser menor a 0.05, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica. Resultados similares fueron encontrados en la investigación de Montoya et. al (2017), quienes concluyeron que, mientras mayor sea la satisfacción que sienten los empleados con la supervisión realizada por sus superiores, mayor es la percepción del clima organizacional. Esta afirmación se fundamenta con el cuadro sinóptico realizado por Chiang y Núñez (2010), donde reúne doce estudios importantes respecto a la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, evidenciando que, la dimensión del clima organizacional que está presente en todos estos estudios como una influencia positiva y significativa sobre la satisfacción laboral, se trata precisamente del estilo de supervisión. Se respalda también con el estudio de Jakofsky y Slocum (1988, como se citó en Chiang y Núñez, 2010), quienes con sus resultados ponen de manifiesto la existencia de correlaciones significativas entre las dimensiones del clima organizacional, entre ellas, el estilo de supervisión y; las dimensiones de la satisfacción laboral, que fueron consideradas para el referido estudio. Otro de los estudios donde se pueden observar resultados similares se trata del realizado

por Peralta (2017) quien determina una relación significativa y positiva entre la supervisión y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de una institución privada de La Paz, Bolivia.

En lo que respecta a la hipótesis específica 4, la cual guarda relación con la dimensión del clima organizacional: Comunicación, se identificó que existe correlación significativa entre esta y la variable Satisfacción Laboral, dado que, realizada la prueba estadística correspondiente, se obtuvo un valor de significancia igual a 0.035, el cual, al ser menor a 0.05, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica. Este resultado se relaciona con el obtenido por Vereau (2018), quien evidenció por medio de la prueba de correlación de Spearman, la presencia de una correlación directa y altamente significativa entre la dimensión del clima organizacional, comunicación con la satisfacción laboral, confirmando además que el nivel de coherencia, claridad y celeridad de la comunicación que perciben los empleados de la institución donde realizó el estudio, es fundamental para que se sientan escuchados, lo cual contribuye con la satisfacción en el medio ambiente laboral. Estos datos se respaldan con lo mencionado por Lawler (1989, como se citó en Jáuregui y Louffat, 2019), cuando afirma que la apertura de la comunicación es una de las formas más eficaces de promover la participación de los trabajadores. Asimismo, con lo señalado por Downs y Hazen (1977, como se citó en Jáuregui y Louffat, 2019), cuando refieren que el clima de la comunicación y la relación con el supervisor influyen positivamente en la satisfacción laboral.

Finalmente, respecto a la hipótesis específica 5, correspondiente a la dimensión del clima organizacional: Condiciones Laborales, se identificó

que existe correlación significativa entre esta y la variable Satisfacción Laboral, puesto que, realizada la prueba estadística pertinente, se obtuvo un valor de significancia igual a 0.013, el cual, al ser menor a 0.05, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica. Los resultados obtenidos para esta dimensión, fueron análogos a los de Guzmán (2018), quien luego de realizar la prueba estadística correspondiente, afirmó que existen motivos suficientes para rechazar su hipótesis nula, por consiguiente, existe correlación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los empleados de la empresa donde realizó el estudio, destacando que, si un trabajador, no lleva a cabo sus actividades en un ambiente adecuado, no rendirá de acuerdo a lo esperado por la organización. En esa misma línea, Salazar y Cerna (2021) también concluyeron en su investigación, que existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, siendo esta de un nivel moderado. Asimismo, los resultados obtenidos se relacionan con lo expuesto por Vallejo (2010), cuando señala que una de las causas de la insatisfacción laboral son precisamente las malas condiciones laborales, haciendo referencia al estado depresivo que podría llegar a presentar un empleado que se encuentra insatisfecho laboralmente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De los resultados mostrados en el capítulo anterior, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- 1) Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
- 2) Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
- 3) Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
- 4) Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
- 5) Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
- 6) Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

Asimismo, se formularon las siguientes recomendaciones para la alta dirección de la empresa en estudio, con la finalidad de que puedan servir de apoyo en el diseño de estrategias enfocadas en la mejora del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

- 1) Evaluar periódicamente el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, con el apoyo de entidades externas especializadas en gestión del talento humano.
- 2) Destinar recursos a la capacitación de los trabajadores. Asimismo, evaluar la posibilidad de establecer un mecanismo de rotación de puestos de trabajo y la implementación de un plan de carrera profesional.
- 3) Establecer un plan de difusión de la cultura organizacional de la empresa.
- 4) Reforzar el estilo de supervisión por medio del reconocimiento de las labores realizadas.
- 5) Emplear herramientas tecnológicas, a fin de mejorar la comunicación interna en la empresa.
- 6) Promover eventos de integración para fortalecer las relaciones interpersonales.
- 7) Efectuar un diagnóstico detallado de las condiciones laborales que se brindan a los trabajadores.
- 8) Establecer programas de incentivos económicos en función a la producción de cada empleado.
- 9) Brindar las condiciones adecuadas para el buen desempeño de las funciones propias de cada puesto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arano, R., Escudero, J. y Delfín, L. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación*. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Chiang, M. y Núñez, J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Coronado, G. (2017). *La relación entre la satisfacción y el clima laboral en el compromiso organizacional. Caso: Agropecuaria Martín SPR de RL* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Aguascalientes] Repositorio Bibliográfico de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Universidad Veracruzana.

- Estrada, M. (2020). *Percepción del Clima y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Conver Toy S.AC. 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional - URP.
- Frias, E. y Acuña, J. (2020). *Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica*. Digital Publisher.
- García, M. e Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato [Trabajo de investigación, Universidad de Guanajuato]. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>
- Gestión. (20 de agosto de 2018). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/?ref=gesr>
- Guillén, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill / Interamericana de España.
- Guzmán, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional - URP.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jaime, P. y Araujo Y. (2007). *Clima y Cultura Organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno?* Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

- Jáuregui, K. y Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional. Fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación de Perú, S.A.
- López, G. (2001). *Clima Organizacional*. Departamento administrativo de la función pública de la República de Colombia.
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT* (128), 79-86.
- Medina, K. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional - URP.
- Montoya, P., Bello-Escamilla, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia & Trabajo* 19(58), 7-13.
- Mundo Empresarial. (27 de enero de 2020). *El reto de RRHH frente a la era digital*. <https://www.mundoempresarial.pe/educacion-ejecutiva-mundo-empresarial/2201-reto-rrhh-frente-era-digital.html>
- Onofre, M. (2 de julio de 2011). Empresas de telecomunicaciones: Descripción del negocio. *Overblog*. https://es.overblog.com/Empresas_de_telecomunicaciones_Descripcion_del_negocio-1228321767-art125405.html
- Pacheco, I. (2018). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Administración y Negocios de una Universidad Privada de Lima, en el 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional - URP.

- Padilla, F. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional del Callao] Repositorio Institucional - UNAC.
- Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC*. Editora & Comercializadora Cartolan E.I.R.L.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL - SPC*. Editora & Comercializadora Cartolan E.I.R.L.
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada* [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés de La Paz, Bolivia]. Repositorio Institucional - UMSA.
- Pujol-Cols, L. y Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Estudios Gerenciales.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada en la investigación*. Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009). *Psicología del trabajo*. Editorial Pirámide.
- Salazar, D. y Cerna, J. (2021). *Satisfacción y Clima Laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional - URP.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio Del Socorro, 2018-2019 primer*

- semestre* [Tesis de Maestría, Universidad Libre Seccional Barranquilla, Colombia]. Repositorio Institucional - UNILIBRE.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno, S.A de C.V.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o Realidad*. Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.
- Velásquez, A. y Rey, N. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vereau, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma] Repositorio Institucional - URP.
- Victorio, E. (2018). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional - USIL.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Editorial Herder.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. Biblioteca digital de la Universidad Externado de Colombia.

ANEXOS

ANEXO A: Declaración de Autenticidad



Universidad
Ricardo Palma

Escuela de Posgrado

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

DECLARACIÓN DEL GRADUANDO

Por el presente el graduando (Apellidos y nombres):

Quispe Borja, Henry Luigi

, en condición de egresado del Programa de Posgrado:

Maestría en Administración de Negocios

deja constancia que ha elaborado el proyecto de tesis titulado:

Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido integralmente elaborado por el mismo y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.

Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.

Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.

Firma del graduando

11/02/2022

Fecha

ANEXO B: Autorización de Consentimiento para realizar la investigación



Universidad
Ricardo Palma

Escuela de Posgrado

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA
DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2021.

el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):

ING. QUISPE BORJA, HENRY LUIGGI

, en condición de estudiante - investigador del Programa de:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Apellidos y nombres del jefe del área o dependencia

GESTION EN COMUNICACIONES S.R.L.
RUC. 20521842823
EDITH RAMIREZ RAMIREZ
GERENTE GENERAL

Firma

Fecha:

27/09/2021

Tabla 14*Matriz de Consistencia*

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?	Objetivo General: Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.	Hipótesis General: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
PE1: ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?	OE1: Establecer la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.	HE1: Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
PE2: ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?	OE2: Establecer la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.	HE2: Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
PE3: ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?	OE3: Establecer la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.	HE3: Existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
PE4: ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?	OE4: Establecer la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.	HE4: Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.
PE5: ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021?	OE5: Establecer la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.	HE5: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Se medirá en base a las respuestas obtenidas con el instrumento, de acuerdo a los cinco factores identificados por Palma (2004).	Autorrealización Involucramiento laboral 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	Cuestionario: Escala de Clima Laboral CL- SPC (50 ítems).
SATISFACCIÓN LABORAL	Se medirá en base a las respuestas obtenidas con el instrumento, de acuerdo a los siete factores identificados por Palma (2004).	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad	1, 13, 21, 28, 32 2, 7, 14, 22 8, 15, 17, 23, 33 3, 9, 16, 24 4, 10, 18, 25, 29, 34 5, 11, 19, 26, 30, 35 6, 12, 20, 27, 31, 36	Cuestionario: Escala de Satisfacción Laboral CS-SPC (36 ítems).

Nota. Fuente: Elaboración propia. Los datos respecto a las variables fueron tomados de Palma (1999; 2004).

ANEXO D: Protocolos o Instrumentos Utilizados

Ficha técnica de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

Nombre	:	Escala de Clima Laboral CL-SPC.
Autora	:	Sonia Palma Carrillo.
Año	:	2004.
Procedencia	:	Lima, Perú.
Objetivo	:	Evaluar el nivel de clima laboral en una organización.
Administración	:	Individual o colectiva.
Duración	:	15 a 30 minutos aproximadamente.
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral.
Estructuración	:	La prueba tiene 5 factores. Autorrealización,
Involucramiento	:	Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Número de ítems	:	50
Escala	:	Likert del 1 a 5, donde 1 es Nunca, 2 es Poco, 3 es Regular, 4 es Mucho y 5 es Siempre.

Ficha técnica de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Nombre	:	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.
Autora	:	Sonia Palma Carrillo.
Año	:	1999.
Procedencia	:	Lima, Perú.

Objetivo	:	Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.
Administración	:	Individual o colectiva.
Duración	:	20 minutos aproximadamente.
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral.
Estructuración	:	La prueba tiene 7 factores. Condiciones Físicas y/o
Materiales,		Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas
		Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal,
		Desempeño de Tareas y; Relación con la Autoridad.
Número de ítems	:	36
Escala	:	Likert del 1 a 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2
es		En desacuerdo, 3 es Indeciso, 4 es De acuerdo y 5 es
		Totalmente de acuerdo.

ANEXO E: Formatos de Protocolos o Instrumentos Utilizados

Cuestionario de Clima Organizacional

11/2/22, 03:45

Cuestionario de Clima Organizacional

Cuestionario de Clima Organizacional

Estimado(a) colaborador(a):

A continuación, encontrará un cuestionario que consta de 50 enunciados sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Cada uno de estos enunciados, cuenta con cinco opciones de respuesta. Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione de manera franca y honesta la alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo dentro de la empresa, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas. Asimismo, es de precisar que la naturaleza de este estudio es de carácter confidencial y anónimo. La información recolectada será analizada con fines puramente de investigación.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.



*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Página 1 de 3

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)



Google Formularios



11/2/22, 03:46

Cuestionario de Clima Organizacional

Cuestionario de Clima Organizacional



*Obligatorio

Parte I: Datos Generales

Nombres y apellidos *

Tu respuesta

Cargo *

Tu respuesta

Edad *

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- Más de 55 años



11/2/22, 03:46

Cuestionario de Clima Organizacional

Sexo *

- Masculino
- Femenino

Condición laboral *

- En planilla
- Tercero
- Otro

Tiempo de servicio *

- Menos de 1 año
- De 1 a menos de 3 años
- De 3 a menos de 5 años
- De 5 a menos de 7 años
- De 7 a menos de 9 años
- Más de 9 años

Página 2 de 3

[Atrás](#)[Siguiete](#)[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

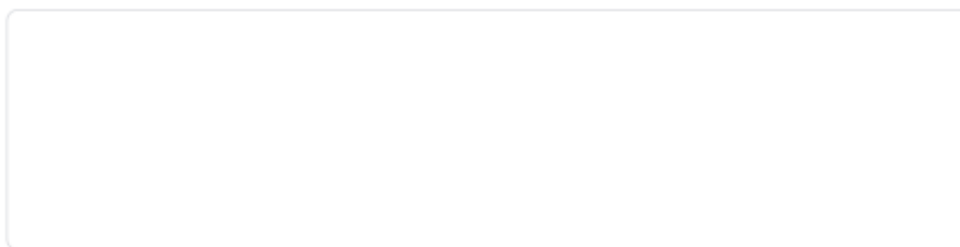
Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional



Cuestionario de Clima Organizacional



*Obligatorio

Parte II: Cuestionario

A continuación se presentan 50 enunciados, le invitamos a responder con sinceridad y absoluta libertad.



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

1. Existen oportunidades de progresar en la empresa.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

2. Se siente compromiso con el éxito en la empresa.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

8. En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *



Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

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.



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

16. Se valora los altos niveles de desempeño.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

17. Los trabajadores están comprometidos con la empresa.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

19. Existen suficientes canales de comunicación.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.





<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

29. En la empresa, se afrontan y superan los obstáculos.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

30. Existe buena administración de los recursos.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

34. La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

36. La empresa promueve el desarrollo del personal.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

37. Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *



Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.

42. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la empresa.

43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.

44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *



Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

46. Se reconocen los logros en el trabajo.

47. La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

48. Existe un trato justo en la empresa.



11/2/22, 03:49

Cuestionario de Clima Organizacional

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

49. Se conocen los avances en otras áreas de la empresa.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Página 3 de 3

[Atrás](#)[Enviar](#)[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



Cuestionario de Satisfacción Laboral

11/2/22, 04:17

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Estimado(a) colaborador(a):

A continuación, encontrará un cuestionario que consta de 36 enunciados sobre aspectos relacionados a su actividad laboral. Cada uno de estos enunciados, cuenta con cinco opciones de respuesta. Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione de manera franca y honesta la alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo dentro de la empresa, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas. Asimismo, es de precisar que la naturaleza de este estudio es de carácter confidencial y anónimo. La información recolectada será analizada con fines puramente de investigación.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.



*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Página 1 de 3

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.


Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



11/2/22, 04:16 Cuestionario de Satisfacción Laboral

Cuestionario de Satisfacción Laboral



*Obligatorio

Parte I: Datos Generales

Nombres y apellidos *



Tu respuesta

Cargo *

Tu respuesta

Edad *

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- Más de 55 años



11/2/22, 04:16

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Sexo *

- Masculino
- Femenino

Condición laboral *

- En planilla
- Tercero
- Otro

Tiempo de servicio *

- Menos de 1 año
- De 1 a menos de 3 años
- De 3 a menos de 5 años
- De 5 a menos de 7 años
- De 7 a menos de 9 años
- Más de 9 años

Página 2 de 3

[Atrás](#)[Siguiente](#)[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

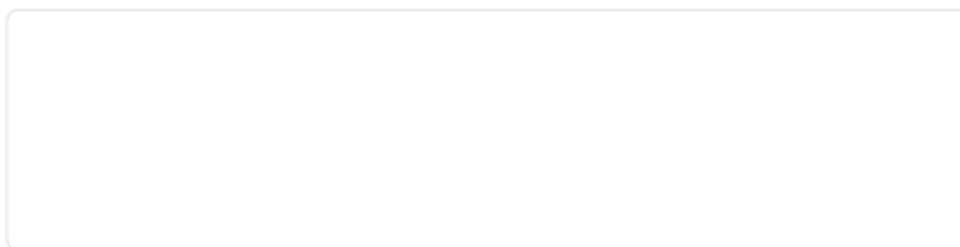
Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral



Cuestionario de Satisfacción Laboral



*Obligatorio

Parte II: Cuestionario

A continuación se presentan 36 enunciados, le invitamos a responder con sinceridad y absoluta libertad.



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *



Totalmente en
desacuerdo

En
desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de
acuerdo

1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.

3. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.

4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

Totalmente
en
desacuerdoEn
desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente
de acuerdo

5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).

7. Me siento mal con lo que gano.

8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

9. Me agrada trabajar con mis compañeros.

10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.

11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.

12. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

Totalmente en
desacuerdoEn
desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de
acuerdo

13. El ambiente donde trabajo es confortable.

14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.

15. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.

16. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

Totalmente en
desacuerdoEn
desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de
acuerdo

17. Me
disgusta mi
horario.

18. Disfruto de
cada labor que
realizo en mi
trabajo.

19. Las tareas
que realizo las
percibo como
algo sin
importancia.

20. Llevarse
bien con el
jefe beneficia
en la calidad
de trabajo.



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

Totalmente en
desacuerdoEn
desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de
acuerdo

21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.

22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

23. El horario me resulta incómodo.





24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

25. Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

26. Mi trabajo me aburre.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------



11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

Totalmente en
desacuerdoEn
desacuerdo

Indeciso

De acuerdo

Totalmente de
acuerdo29. Mi trabajo
me hace sentir
realizado(a).30. Me gusta el
trabajo que
realizo.31. No me
siento a gusto
con mi jefe.32. Existen las
comodidades
para un buen
desempeño de
las labores
diarias.

11/2/22, 04:19

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione su respuesta. *

					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

35. Me siento complacido con la actividad que realizo.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Página 3 de 3

[Atrás](#)

Enviar

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

