



FACULTAD DE SALUD

Carrera de Psicología

“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN UNA EMPRESA CONSULTORA EN EL
DISTRITO DE MIRAFLORES, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autoras:

Melissa Pamela Inga Cullampe

Grace Alejandra Lopez Llosa

Asesor:

Mg. Juan Carlos Escudero Nolasco

Lima - Perú

2022

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a
Dios y a nuestros padres por toda su dedicación, tiempo y
por motivarnos día a día para superarnos como
persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a nuestros padres por brindarnos su

apoyo incondicional para poder alcanzar todas nuestras

metas.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
1.2 Objetivos	9
1.3 Hipótesis	10
CAPÍTULO II. MÉTODO	23
2.2 Población y muestra.....	23
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	24
2.4 Procedimiento.....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
4.4 Recomendaciones	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de factores a medir mediante Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo	18
Tabla 2 Relación de factores a medir mediante Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo	21
Tabla 3 Población de colaboradores de una empresa consultora del distrito de Miraflores	24
Tabla 4 Categorías Diagnósticas Escala CL-SPC	25
Tabla 5 Categorías Diagnosticas Escala SL-SPC	27
Tabla 6 Niveles de clima laboral	31
Tabla 7 Niveles de satisfacción laboral	31
Tabla 8 Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Shapiro Wilk	32
Tabla 9 Correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral	32
Tabla 10 Correlación entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral	33
Tabla 11 Correlación entre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral y la satisfacción laboral	33
Tabla 12 Correlación entre la dimensión supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral	34
Tabla 13 Correlación entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral	35
Tabla 14 Correlación entre la dimensión condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral ...	35

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020. Se trabajó con una muestra de 46 colaboradores de la organización. En ese sentido, se aplicaron dos instrumentos, el primero la Escala de Clima laboral y el segundo la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Los resultados obtenidos en el estudio muestran que existe una relación directa entre ambas variables ($r=0,649$; $p=0,000$), es decir que los colaboradores que perciben un mejor clima laboral tienden a presentar mayor satisfacción laboral en la empresa consultora del distrito de Miraflores, 2020. Además, se pudo evidenciar que existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones del clima laboral tales como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral. Finalmente, se encontró que existe una relación directa y significativa entre el clima y la satisfacción laboral en los colaboradores de la organización lo que indica que, a mejor clima laboral, tienden a presentar mayor satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima laboral, organizacional, satisfacción laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad, el sector de consultoría está creciendo y la competencia de la misma forma, es por ello que se debe considerar el reforzar y mejorar el impacto del clima laboral y satisfacción laboral dentro de las áreas de trabajo para que se logre un equilibrio en el desempeño de los colaboradores. Y de esa manera nos permita ayudara mantener a nuestros talentos en la organización.

Chiavenato (2000), define al clima laboral como las cualidades o propiedades del entorno laboral que son percibidas o experimentadas por los colaboradores de la empresa y que así mismo tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. Spector (1997) menciona que la satisfacción laboral es una variable conductual que puede ser un indicador que identifica el grado en que a las personas les gusta su trabajo.

Por lo tanto, la forma en que el colaborador percibe su ambiente laboral está representado por la importancia de los roles del clima organizacional y la satisfacción laboral para el logro de una mayor eficiencia en la organización.

García, Hernández, González y Polo (2017) en los últimos años concluyen que el clima laboral y la satisfacción laboral son un tema estudiado constantemente con el fin de influir en el desarrollo de los colaboradores, en mejorar su percepción laboral y de obtener resultados que sean de beneficio para la organización como es el caso de la productividad. Igualmente, se pudo identificar que la satisfacción laboral se asocia con distintas variables como son: clima organizacional, esfuerzo, bienestar, participación, liderazgo, rendimiento, logro, etc.

El brote de COVID-19 en Perú se dio en marzo del año 2020, la llegada del virus al país evidenció que las organizaciones públicas como privadas no estaban listas para enfrentar dicha situación, lo que hizo que muchas organizaciones se alertaran y busquen soluciones para enfrentar la actual realidad problemática del país. La pandemia ha creado un entorno desafiante para la gestión del área de recursos humanos. La situación actual ha afectado de distintas maneras el clima laboral y la satisfacción laboral. Muchas organizaciones por la falta de planificación han tenido pérdidas increíbles y hasta muchas de ellas tomaron la decisión de cerrar dejando a personas sin trabajo por la falta de ingresos económicos en la organización.

La Organización Mundial de la Salud (2020) declaró a la COVID-19 como una emergencia sanitaria y de interés internacional y, en marzo del 2020, lo elevó al estado de pandemia, esto llevó a que las entidades gubernamentales a nivel mundial entren en preocupación por su población en general. Dicho riesgo sanitario generó un impacto a nivel social, ocasionando que muchas personas mantengan el temor de contagiarse.

Según el estudio realizado por Mandomedio (2020) sobre el Clima Laboral en el teletrabajo durante la crisis, determinaron varios indicadores de valor como que el 55% de profesionales perciben un adecuado clima laboral en sus organizaciones y un 23% considera que se ha vuelto más tenso y con menor comunicación.

El Ministerio de Educación (2021), realizó un estudio para conocer cómo perciben los colaboradores el clima organizacional, donde se identificó que el 73% mencionaron que sus funciones no están claramente definidas, lo que hace que impidan la ejecución de su trabajo, así mismo el 67% de los colaboradores señalaron que existe una inapropiada comunicación entre las áreas funcionales, lo que dificulta la correcta interacción entre ellas y finalmente el 63% considera que la carga laboral no les permite atender su vida personal y familiar.

Carrión, B. (2018) menciona que la satisfacción en el trabajo es un resultado importante en la vida laboral, por ello, el Clima Organizacional generado por las emociones de los miembros de una organización, es un elemento primordial en la satisfacción laboral, para el logro de los objetivos dentro de la organización.

El clima laboral hace referencia a la información relacionada a cualidades de la organización y la satisfacción laboral se enfoca en las actitudes y percepciones que tienen los colaboradores hacia sus labores, son dos variables diferentes, pero relacionadas. (Pope & Stremmel, 1992).

Lo anteriormente indicado se ve reflejado en la situación de una empresa del sector de consultorías, la cual se ha visto afectada por la pandemia, al tener que adaptar su manera de trabajo presencial a la forma remota, el trabajo remoto implica un desempeño más individual al tener que capacitarse en plataformas digitales y reestructurar la manera en la que los colaboradores venían desempeñando sus funciones por lo que la interacción entre los miembros del equipo se vuelve más distante y la comunicación se vuelve corta y fría, por consiguiente posiblemente estos factores afecten los niveles de satisfacción y clima laboral de la empresa.

Por consiguiente, los investigadores concluyen que el clima organizacional tiene una relación significativa con la satisfacción laboral.

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020?

1.2 Objetivos

Frente a lo expuesto formulamos los siguientes objetivos de investigación.

1.2.1 Objetivo general

Establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir el nivel de clima laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Describir el nivel de la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Analizar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Analizar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Analizar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Analizar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Analizar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.

1.3 Hipótesis

Según Ñaupas; Mejía; Novoa y Villagómez, 2014, mencionan que las hipótesis correlacionales o de covarianza: son proposiciones que establecen el grado de correlación o de asociación entre dos variables, sin que exista una relación de dependencia. (p.184)

1.3.1 Hipótesis general

Se da una relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.

1.3.2 Hipótesis específica

- Se da una relación directa y significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Se da una relación directa y significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Se da una relación directa y significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Se da una relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.
- Se da una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.

Antecedentes Nacionales

Natividad y Zavala (2018) en el estudio tuvieron como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en 40 trabajadores administrativos de la Constructora de la ciudad de Lima. El tipo de estudio fue descriptiva correlacional y el

diseño fue no experimental de corte transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario que mide ambas variables, el cual fue desarrollado exclusivamente para la investigación, fue elaborado mediante una matriz de operacionalización para cada variable. Se obtuvo como resultado una correlación estadísticamente significativa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción ($r= 0.571$; $p=0.00$). Por tal motivo, se puede afirmar, que los trabajadores que perciben un mejor clima organizacional tienden a presentar mayor satisfacción organizacional.

En la investigación Gutiérrez y Payano (2018) se planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de 50 trabajadores de enfermería de la clínica San Juan de Dios de la ciudad de Lima. Dicha investigación tuvo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional. Los instrumentos que se emplearon fueron el cuestionario de Mg. Rojas Muñoz, José Percy para determinar el tipo de clima organizacional y el tipo de satisfacción de los trabajadores. Se obtuvo como resultado que existe una correlación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral ($r= 0.223$; $p= 0.119$). Por tal motivo, se puede afirmar, que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la clínica.

Victorio (2018) en su estudio tuvo como objetivo primordial determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de 352 trabajadores del área de Operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima. El tipo de investigación que se utilizó para esta investigación fue correlacional debido a que predomina el tipo de análisis cuantitativo. Los instrumentos que se utilizaron para medir el clima laboral y la satisfacción laboral fueron los cuestionarios de la autora Sonia Palma Carrillo. Como resultado se demostró que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción

laboral de los trabajadores dentro del área de operaciones de estas tres empresas obteniendo un nivel de significancia de $p < 0,005$. La alta correlación de ambas variables permitió conocer la estabilidad y conformidad del ambiente laboral percibido por los trabajadores de las aseguradoras y por ende se demostró el alto nivel de satisfacción de los trabajadores.

Perez (2017) en su estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre del clima organizacional y la satisfacción laboral, en 122 colaboradores de una institución financiera de la Región I de Lima 3. El tipo de investigación de la investigación es descriptivo correlacional y el diseño que se utilizó fue no experimental – transversal. Los instrumentos que se utilizaron para medir el clima laboral y la satisfacción laboral fueron los cuestionarios de la autora Sonia Palma Carrillo. Como resultado se demostró que existe una correlación directa y muy significativa entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral ($r = 0,237$; $p = 0,001$). Por ello, se concluye a que mayor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores.

Fernández y Ortiz (2016) en su estudio tuvieron como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de 20 colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A. de la ciudad de Cajamarca. El tipo de investigación que se desarrolló fue descriptiva correlacional, el instrumento que se les aplicó fueron los cuestionarios estructurados de Clima Laboral y Satisfacción Laboral de la autora Sonia Palma Carrillo, donde al procesar los datos que se obtuvieron se tuvo como hallazgo que el 60% de los colaboradores consideran que el clima organizacional es favorable, mientras que el 35% considera que es medio y el 5% considera que es muy favorable. En el caso de la satisfacción laboral, todos los colaboradores encuestados manifiestan estar de acuerdo con la satisfacción laboral en la empresa. Por tal motivo, se determinó la existencia de la relación

directa ($p < 0.05$; $r = 0.7889$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A. filial Cajamarca.

Antecedentes Internacionales

Meza (2017) plantea como objetivo analizar si existen diferencias de género en cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector industrial con una muestra de 132 trabajadores de una empresa del sector industrial situada en Sonora. Los instrumentos que utilizaron para la variable clima organizacional fueron propuestos por Koys y DeCotiis el cual presenta ocho dimensiones y para la variable satisfacción laboral fue el modelo propuesto por March y Simon clasificándose en tres dimensiones. Se obtuvo como resultado, que existe diferencias significativas ($p < 0.05$) para las dos variables de satisfacción laboral y clima organizacional.

En el estudio, Pupo, Velázquez y Tamayo (2017) tuvieron como objetivo principal investigar la conexión que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de dos empresas de la región Holguinera con una muestra de 41 trabajadores utilizando el total de su población debido a la reducida cantidad. El instrumento que se empleó fue elaborado a partir de una revisión teórica y metodológica donde los resultados indicaron la conexión entre clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas. Se obtuvo como resultado una relación positiva y estadísticamente significativa entre las dos variables con un valor superior a ($p < 0.05$; $r = 0.7$) lo que indica que la existencia de un clima organizacional bueno está asociada a un grado de satisfacción adecuado de los trabajadores.

En el estudio de Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2016) tuvieron como objetivo identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en una institución de docentes y administrativos de educación superior de la

comuna de Chillán-Chile con una muestra de 166 funcionarios. Los instrumentos utilizados para las dos variables fueron el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, diseñado y validado por Meliá y la Escala de medición para clima organizacional de Koys y DeCotiis². Se obtuvo como resultado una correlación estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Por tal motivo se puede afirmar que un clima organizacional alto se relaciona a un mayor nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la comuna de Chillán.

En el estudio de Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) se tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud con una muestra de 130 personas del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. Los instrumentos utilizados de medición de los constructos a analizar se tomaron del modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez. Presentó como resultado una correlación significativa ($p < 0,01$ de 0,586) entre ambas variables de clima organizacional y satisfacción laboral, lo que permite aceptar la hipótesis planteada.

Araujo, Caballero y Jarama (2017), tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral con una muestra de 208 trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado. La investigación es de tipo correlacional, no experimental y de corte transaccional. Los instrumentos utilizados fueron Calidad del Ministerio de Salud para medir la primera variable y el instrumento S 20/23 de Meliá y Peiró para medir la segunda. Se obtuvo como resultado que existe el valor de Chi cuadrado fue de 63,426 con un valor $p=0,000$, concluyendo que cuando el trabajador percibe un mejor clima organizacional experimentan mayor satisfacción laboral.

García, Hernández, González y Polo (2017). tuvo como objetivo determinar el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral de los 255 colaboradores de las empresas de servicios del estado de Hidalgo- México. La investigación es de tipo cuantitativa, correlacional, los instrumentos utilizados para la variable clima organizacional fue de Brown y Leigh que incluye seis dimensiones y de la segunda variable fue desarrollada por Meliá que consta de seis dimensiones. Se obtuvo como resultado que existe relación significativa positiva entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral ($r=0.739$; $p\leq 0.01$), lo que significa que cuando los empleados aprecian un favorable clima organizacional se sienten más efectivos laboralmente en la institución.

Cabe mencionar que conforme se vaya desarrollando la investigación se va a ir encontrando en los siguientes párrafos términos de clima laboral y clima organizacional, lo cual describen la misma definición con respecto al tema.

Forehand y Von Gilmer, (1964; citado por Chiang, Heredia y Santamaría 2017), 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 las personas en la organización” (p.76).

Por otro lado, las percepciones e interpretaciones que los miembros perciben frente a la organización hacen referencia al clima organizacional de tal manera que las conductas de los trabajadores influyen haciendo diferente una organización de otra. (Cabrera, 2018)

El Clima Organizacional hoy en día se percibe como el objeto de estudio principal en organizaciones de distintos regímenes laborales y sectores que buscan identificarlo. Además, se utilizan para la medición de la variable clima distintas técnicas, análisis e interpretaciones

de metodologías que son realizadas por consultores del área de desarrollo organizacional. (Baño, Villacrés, Arboleda, y García, 2016).

Palma (2005) sostiene la elaboración de sus escalas de su instrumento Clima organizacional basándose en teorías que explican las causas y efectos del clima organizacional en empresas y para este estudio se utilizará las siguientes teorías:

Teoría del clima organizacional de Likert (2004).

Likert (2004), manifiesta que el comportamiento de los colaboradores es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que ellos mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. En consecuencia, la percepción es la reacción determinada por parte del colaborador. Así mismo, el autor de la teoría señala que existe tres tipos de variables que determinan las características de una organización y asimismo influyen en la percepción individual del clima organizacional.

Palma (2004), menciona que el clima laboral es la impresión que tienen los colaboradores sobre los aspectos asociados al ambiente laboral.

Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (2004), establecen el clima como un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que laboran en dicho entorno y que impacta en su comportamiento y motivación dentro de la organización. Y al clima laboral como el conjunto de características del entorno laboral susceptibles a ser percibidas, por los colaboradores que laboran en el entorno y que afectan el comportamiento y la motivación.

Teoría de las Relaciones Laborales

Blanch, Gala y Martín (2003), refieren que la calidad de vida laboral es cuando el individuo se siente satisfecho en su puesto de trabajo; además, perciben que en su entorno laboral encuentran el bienestar tanto físico, como psicológico y social.

En base a las teorías anteriores es que la autora Sonia Palma (2004) elabora la propuesta teórica con el que se optó por trabajar detallando con claridad la importancia que involucra cada una de estas dimensiones:

Tabla 1 Relación de factores a medir mediante Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo

Dimensiones	Definición
Autorrealización	Alude a la percepción que tiene el empleado en relación a las posibilidades del entorno organizacional, principalmente se evalúa si el centro de trabajo beneficia el desarrollo profesional, personal y con miras a futuro.
Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
Supervisión	Detalla las valoraciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al inspeccionar y controlar la actividad laboral de sus empleados. Asimismo, se observa la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que sirven para su rendimiento diario.
Comunicación	Hace referencia a la apreciación del nivel de fluidez, coherencia, precisión y claridad de la información con respecto al funcionamiento interno de la organización.
Condiciones laborales	Describe el reconocimiento que los empleados tienen hacia la organización, en otras palabras, admiten o no que dicha entidad, ofrece todo los materiales físicos, económicos y psicosociales precisos para que las tareas y funciones asignadas se ejecuten.

Fuente: Palma S. (2005)

Palma (2005), define a la satisfacción laboral como una tendencia o preparación relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Así mismo, ella trabaja la elaboración de las escalas basándose en las siguientes teorías:

Teorías relacionadas con la satisfacción laboral

Teoría bifactorial de Herzberg:

Se considera como referencia ya que plantea que la satisfacción e insatisfacción se ven orientados en el comportamiento de los trabajadores, siendo ambos el producto de los llamados factores de motivación e higiene, respectivamente. Según Frederick Herzberg, la satisfacción del individuo en el trabajo se apoya en dos tipos de factores de motivación o factores intrínsecos como: a) Reconocimiento, b) Independencia laboral, c) Logros, d) Responsabilidad y c) Promoción. Estos factores están relacionados con la naturaleza de las actividades que realiza el trabajador e involucran sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización. Por otro lado, la insatisfacción es producida por la falta de los factores de higiene o factores extrínsecos, los cuales se localizan en el ambiente de laboral. Dichos factores provocan la insatisfacción y constan de los siguientes: a) Sueldo y beneficios, b) Relaciones con compañeros, c) Política de la empresa y organización, d) Ambiente físico, e) Supervisión, f) Seguridad Laboral. (Herzberg, 1959. Citado por Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz 2012).

Teoría del Ajuste en el trabajo

Dawis sostiene que es más probable que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio al haber una relación más estrecha entre los refuerzos (premios) de la organización con los valores que el colaborador busca satisfacer a través de la actividad laboral.

Lo cual se relaciona con que el trabajador vaya a ser percibido satisfactoriamente por su empleador, siendo esto último algo más probable cuanto más se relacionan las habilidades del individuo con los requerimientos de la función (Citado por Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz 2012).

Teoría de la discrepancia

Locke (1984), menciona que la satisfacción laboral se dirige a la perspectiva que tiene el trabajador sobre los valores laborales que él mismo considere como importante sobre su trabajo, para un buen desarrollo en su puesto laboral. En otras palabras, que el aspecto laboral y el valor que le da son aspectos importantes para que uno se sienta satisfecho.

Arévalo (2015), resalta dicha teoría ya que presenta una gran importancia en las dimensiones del centro de trabajo para que el colaborador se sienta conforme. Por lo que la satisfacción laboral se basa en el valor que se brinda a cada una de las dimensiones del trabajo y a la relación positiva entre lo que ha logrado y desea lograr dentro o fuera del centro de laborales.

En base a las teorías anteriores es que la autora Sonia Palma (2006), elabora la propuesta teórica en la que presenta la definición de las dimensiones de su escala de satisfacción laboral con claridad e indica la relevancia que involucra cada una de estas cuatro:

Tabla 2 Relación de factores a medir mediante Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo

Dimensiones	Definición
Significación Tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Ejemplo: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
Condiciones de Trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Ejemplo: Lacomodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.
Reconocimiento Personal y/o Social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos. Ejemplo: Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”
Beneficios Económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ejemplo: Me siento mal con lo que gano.

Fuente: Palma S. (2005)

Finalmente, estas dimensiones ayudarán a medir el grado de satisfacción de los colaboradores y a su vez permitirá mejorar la productividad de la organización. De igual manera, a mayor satisfacción laboral se obtendrá mayor compromiso por parte del trabajador en sus tareas y aumentará su motivación.

1.1 Justificación

Esta investigación tiene su sustento teórico en fuentes de información académicas confiables con las que se elaboran las bases teóricas las cuales contienen investigaciones descritas previamente y toman como referencia a la autora Sonia Palma la cual se basa en dos principales teorías para el clima organizacional, tales como la Teoría del clima organizacional de Likert y la Teoría de Litwin y Stringer. Para la satisfacción laboral Sonia

Palma se basa en tres principales teorías, tales como la Teoría bifactorial de Herzberg, la Teoría del Ajuste en el trabajo de Dawis y la Teoría de la discrepancia de Locke.

Como justificación teórica se espera que el presente estudio genere aportes favorables para posteriores investigaciones, asimismo brinda soporte a la propuesta teórica de Sonia Palma.

La justificación práctica se refiere a que al determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de la empresa consultora se contribuirá con recomendaciones que al ser aplicadas permitirán mejorar el nivel de satisfacción laboral y clima laboral que presentan los trabajadores de la empresa consultora. Así mismo, en base a la investigación se podrá diseñar e implementar una política que permita medir el nivel del clima y satisfacción laboral de manera periódica.

El clima laboral y la satisfacción laboral son temas que toda organización debe tener en cuenta para el proceso de mejora de la institución y de sus colaboradores. Asimismo, es importante que se haga la revisión porque esto permite generar identidad, es por ello que se realiza la investigación en una empresa consultora en el distrito de Miraflores para indagar cómo es el involucramiento laboral por parte de los trabajadores, la comunicación, el cómo percibe el colaborador su ambiente de trabajo, si las condiciones laborales están dentro de sus expectativas, entre otros.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo de investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo porque se basa en previos estudios de análisis que explican, describen, comprueban y predicen la causa con la posibilidad de difundir los resultados obtenidos ampliamente. (Monge, 2011)

El tipo de investigación que se utilizó fue correlacional debido a que tiene como objetivo entender la relación o asociación que existe entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular. (Hernández y Mendoza, 2018)

El diseño de investigación que utilizamos en el estudio fue el No Experimental debido a que las variables serán independientes y no sufrirán ninguna alteración o modificación y transversal porque se realiza en un único momento en el tiempo. Hernández y Mendoza (2018), sostienen que la investigación no experimental se realiza sin la necesidad de manipular las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

2.2 Población y muestra

La población es un conjunto de unidades de análisis que son objeto de una investigación particular como personas, animales o cosas, con características comunes, en un tiempo y espacio determinado (Alarcón, 2008; Bologna, 2011; Hernández et al., 2014). En ese sentido, en esta investigación, la población estuvo constituida por 46 colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores.

Hernández y Mendoza (2018), mencionan que la muestra es un subconjunto de componentes que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra será la misma al tamaño de la población 46 colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores. Así mismo en la investigación no se requirió de muestreo, dado que este implica extraer una muestra de una población determinada.

Criterio de Inclusión

Son 46 colaboradores de una empresa consultora del distrito de Miraflores.

Tabla 3 Población de colaboradores de una empresa consultora del distrito de Miraflores

Sexo	Cantidad	%
Hombres	22	48%
Mujeres	24	52%
Total	46	100%

2.1 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica que se utilizó en nuestro trabajo de investigación es la técnica cuantitativa, la encuesta estuvo destinada a adquirir datos de los colaboradores de la consultora donde las respuestas fueron anónimas por lo tanto no se requirieron los nombres. El objetivo de la encuesta fue obtener la información de un grupo de personas en relación a un tema en peculiar. (Arias, 2012)

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos del presente estudio fueron la escala de Clima Laboral y la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma.

A continuación, detallaremos la escala de Clima Laboral que se utilizó en nuestro trabajo de investigación.

Instrumento 1: Escala de Clima Laboral

Ficha técnica

Nombre original : Escala Clima Laboral (CL-SPC)

Autor : Sonia Palma Carrillo

Procedencia	:	Perú
Año	:	2004
N° de ítems	:	50 ítems
Administración	:	Individual o colectiva
Duración	:	15 a 30 minutos
Área de aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral
Finalidad	:	evaluar el nivel de clima laboral

Tabla 4 Categorías Diagnósticas Escala CL-SPC

Categorías Diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

La escala del Clima Laboral fue creada por Sonia Palma (2004), la cual tiene como objetivo evaluar como los colaboradores perciben su ambiente laboral. Presenta cinco dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, en personas mayores de 18 años en adelante. La escala está constituida por 50 ítems y las respuestas se presentan en una escala de tipo Likert presentando cinco alternativas de respuesta: Nunca, Poco, Regular, Mucho, y Siempre. Tiene un límite de tiempo de 15 a 30 minutos aproximadamente.

Validez y confiabilidad

Sonia Palma encontró valores de confiabilidad por consistencia interna evidenciando que el 0.97 en el coeficiente alfa de cronbach y 0.90 en split half de guttman y permite afirmar que el instrumento es confiable, los valores del análisis factorial exploratorio indicaron que las cinco dimensiones explican el 64,430% de la varianza total.

Para el instrumento de Clima Laboral se trabajó la validez de contenido por juicio de expertos a través del coeficiente V de Aiken, dicho coeficiente nos dio como resultado que todos los ítems presentan un valor mayor a 0.80, lo que indica que todos los ítems presentan validez de contenido. (Ver Anexos) Por otro lado, la confiabilidad del instrumento de clima laboral se halló por consistencia interna mediante el alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,97, siendo aceptable.

Así mismo, detallaremos la escala de Satisfacción Laboral utilizado en nuestro trabajo de investigación.

Instrumento 2: Escala de Satisfacción Laboral

Nombre original	:	Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autor	:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	:	Perú
Año	:	2004
Nº de ítems	:	27 ítems
Administración	:	Individual o colectiva
Duración	:	15 minutos
Área de aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral
Finalidad	:	evaluar el nivel de satisfacción laboral

Tabla 5 Categorías Diagnosticas Escala SL-SPC

Nivel de Satisfacción	Significación Tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy satisfecho	37 ó más	41 ó más	24 ó más	20 ó más	117 ó más
Satisfecho	33-36	35-40	19-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-20	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 ó menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	74 ó menos

La escala del Satisfacción Laboral fue creada por Sonia Palma, tiene como objetivo percibir la actitud de los trabajadores en función a las actividades que realizan y sobre las condiciones que en su ambiente laboral existen. Presenta cuatro variables significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos, en personas mayores de 18 años en adelante.

La escala está constituida por 27 ítems y las respuestas se presentan en una escala de tipo Likert presentando cinco alternativas de respuesta: total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total de desacuerdo. Tiene un límite de tiempo de 15 minutos aproximadamente.

Validez y confiabilidad

Sonia Palma halló el tipo de validez a través del análisis factorial con el análisis del test de Kaiser y MyerOlkin 0.85 y su confiabilidad se emitió con el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach 0.84 y el método de mitades con el coeficiente de Guttman 0.81.

Finalmente, el instrumento tiene 5 categorías de diagnóstico de evaluación aplicados a cada uno de los factores de estudio y el puntaje total o Satisfacción Laboral General, cabe mencionar el instrumento nos proporciona un nivel de Satisfacción Laboral a nivel general sin diferenciar por varones y mujeres.

Para el instrumento de Satisfacción Laboral se trabajó la validez de contenido por juicio de expertos a través del coeficiente V de Aiken, dicho coeficiente nos dio como resultado que todos los ítems presentan un valor mayor a 0.80, lo que indica que todos los ítems presentan validez de contenido. (Ver Anexos) Por otro lado, la confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral se halló por consistencia interna mediante el alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,91, siendo aceptable

2.1 Procedimiento

- Se realizaron las coordinaciones con la Gerencia General de la empresa consultora, ubicada en el distrito de Miraflores, 2020.
- Se digitalizó los instrumentos para la recolección de datos en la plataforma de Formularios de Google.
- Se compartió el formulario a las autoridades de la empresa consultora para su revisión.
- Con la autorización de parte de la empresa, se procedió a enviar los consentimientos informados a cada colaborador de la empresa para la aprobación de la participación voluntaria y anónima.
- El área de Recursos Humanos se encargó de enviar vía correo electrónico los enlaces que contenían los instrumentos de Clima Laboral y Satisfacción Laboral a todos los colaboradores.
- Se realizó la validación por jueces de expertos a nuestros instrumentos por 5 docentes de psicología organizacional.
- Se aplicaron los instrumentos de Clima Laboral y Satisfacción Laboral seleccionados de acuerdo a un cronograma establecido.
- Se elaboró la base de datos donde se colocó las respuestas de cada colaborador

mediante el puntaje por cada ítem según las indicaciones del manual en el programa de Microsoft Excel 2016.

- Se procedió a vaciar los datos del instrumento de cálculo de Microsoft al Software para Análisis de Datos Estadísticos SPSS versión 25.0
- En función a los objetivos formulados se analizaron los datos.
- Se elaboró la discusión de los hallazgos y su respectiva discusión.

Análisis estadístico de los datos

- Para el análisis descriptivo se emplearon los estadísticos: porcentajes y frecuencias. Así como la prueba Shapiro Wilk, para constatar si los datos se ajustan a la normalidad y establecer el estadístico a emplear en los objetivos de tipo inferencial.
- Para las correlaciones de las variables, fue aplicado tanto el estadístico r de Pearson como el Rho de Spearman de acuerdo a la normalidad que presentaron los datos.

2.1.1 Aspectos Éticos

La presente investigación siguió las normas, técnicas y regulaciones propuestas por la Asociación Americana de Psicología, en tal sentido, se realizó una solicitud dirigida hacia la autora de los instrumentos empleados, con el objetivo de pedir la autorización para el uso de sus instrumentos. Se coordinó con las autoridades de la empresa consultora para contar con la autorización respectiva y de esta forma cumplir el criterio de consentimiento informado para usar el nombre e información de la empresa y realizar la aplicación de los protocolos de datos. Además de precisar que en ningún momento se alteraron o falsificaron las respuestas para el beneficio del investigador o del estudio realizado (American Psychological Association, 2020).

Por otro lado, en la investigación se empleó el código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) según lo establecido en el capítulo III, artículo 24 donde hace

referencia a que cualquier tipo de praxis o investigación que implique la participación de personas se debe contar con el consentimiento informado y el completo conocimiento de lo que consistirá.

Finalmente, la presente investigación tomó como referencia el Código Nacional de la Integridad Científica, para el desarrollo del estudio prevaleciendo de esa manera los principios de integridad en la gestión, honestidad intelectual en todos los aspectos de la investigación científica, objetividad e imparcialidad, veracidad, justicia y responsabilidad en la ejecución y difusión de los resultados y transparencia, actuando sin conflicto de interés (CONCYTEC, 2019).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Presentación de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020. Para ello, primero se describieron los niveles del clima laboral, sus variables y la satisfacción laboral, luego se realizó la prueba de normalidad de las variables y las dimensiones del clima laboral, finalmente se halló el coeficiente de correlación entre ambas variables.

Tabla 6 Niveles de clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	13,0
Favorable	30	65,2
Muy favorable	10	21,7
Total	46	100,0

En la tabla 6 se muestran los niveles de clima laboral. En ese sentido, la mayoría de los evaluados se ubica en el nivel favorable, siendo el 65.2%, le siguen quienes están en el nivel de muy favorable con un 21.7% y finalmente la menos proporción se ubica en el nivel medio, representando el 13%

Tabla 7 Niveles de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	6,5
Promedio	17	37,0
Satisfecho	16	34,8
Muy satisfecho	10	21,7
Total	46	100,0

En la tabla 7 se muestran los niveles de satisfacción laboral. En ese sentido, la mayoría de los evaluados se ubica en el nivel promedio, siendo el 37%, le siguen quienes están en el nivel satisfecho con un 34.8%, continuando con quienes están en el nivel muy satisfecho con un 21.7% y finalmente la menor proporción se ubica en el nivel insatisfecho, representando el 6.5%

Prueba de normalidad

Tabla 8 Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Shapiro Wilk

	SW	n	p
Clima laboral	,972	46	,337
Autorrealización	,948	46	,040
Involucramiento laboral	,953	46	,059
Supervisión	,951	46	,051
Comunicación	,948	46	,039
Condiciones laborales	,973	46	,348
Satisfacción laboral	,986	46	,841

Nota: SW = Shapiro Wilk; n = muestra; p = valor de probabilidad

Previamente al establecimiento de correlaciones se realiza el análisis de la normalidad para las variables clima laboral y sus dimensiones con la satisfacción laboral. Se observa que en las variables autorrealización y condiciones laborales los valores p son menores son menores a 0.05 por lo tanto no se ajustan a la distribución normal, mientras que en las demás variables los valores p son mayores a 0.05, lo que demuestra que se ajustan a la distribución normal. De lo anteriormente expuesto se desprende que en el caso que ambas variables al ser correlacionadas se ajusten a la vez a la distribución normal se utilizará el estadístico paramétrico r de Pearson, en los demás casos se utilizará el estadístico paramétrico Rho de Spearman.

Tabla 9 Correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral

		Satisfacción
<i>Clima Laboral</i>	<i>R</i>	,649
	<i>P</i>	,000
	<i>N</i>	46

Nota: r=R de Pearson; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 9 se muestra la correlación hallada entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Cabe mencionar que una correlación estadísticamente significativa es aquella que muestra un valor $p < 0,05$. De lo anterior se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente

significativa y directa (positiva) entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Así, los colaboradores que perciben un mejor clima laboral tienden a presentar mayor satisfacción laboral. También se halló el tamaño del efecto, arrojando un valor de 0,649, el cual indica un efecto grande (Ellis, 2010).

Tabla 10 Correlación entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Autorrealización	R	,569
	P	,000
	N	46

Nota: r=Rho de Spearman; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 10 se muestra la correlación hallada entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral. Cabe señalar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0.05$. De lo anterior se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral. Así, los colaboradores que perciben mejores posibilidades de autorrealización tienden a presentar mayor satisfacción laboral. También se halló el tamaño del efecto, arrojando un valor de 0,569, el cual indica un efecto grande (Ellis, 2010).

Tabla 11 Correlación entre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Involucramiento	R	,715
	P	,000
	N	46

Nota: r=R de Pearson; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 11 se muestra la correlación hallada entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral. Cabe señalar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0.05$. De lo anterior se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral. Así, los colaboradores que presentan mayor involucramiento tienden a presentar mayor satisfacción laboral. También se halló el tamaño del efecto, arrojando un valor de 0,715, el cual indica un efecto grande (Ellis, 2010)

Tabla 12 Correlación entre la dimensión supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Supervisión	R	,589
	P	,000
	N	46

Nota: r=R de Pearson; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 12 se muestra la correlación hallada entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral. Cabe señalar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0.05$. De lo anterior se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral. Así, los colaboradores que perciben una mejor supervisión tienden a presentar mayor satisfacción laboral. También se halló el tamaño del efecto, arrojando un valor de 0,589, el cual indica un efecto grande (Ellis, 2010).

Tabla 13 Correlación entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Comunicación	R	,430
	P	,001
	N	46

Nota: r=Rho de Spearman; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 13 se muestra la correlación hallada entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral. Cabe señalar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0.05$. De lo anterior se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral. Así, los colaboradores que perciben una mejor comunicación tienden a presentar mayor satisfacción laboral. También se halló el tamaño del efecto, arrojando un valor de 0,430, el cual indica un efecto grande (Ellis, 2010).

Tabla 14 Correlación entre la dimensión condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Condiciones laborales	R	,604
	P	,000
	N	46

Nota: r=R de Pearson; p= valor de probabilidad; n=muestra

En la tabla 14 se muestra la correlación hallada entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral. Cabe señalar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor $p < 0.05$. De lo anterior se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral. Así, los colaboradores que perciben mejores condiciones laborales tienden a presentar mayor satisfacción laboral. También se halló el tamaño del efecto, arrojando un valor de 0,604, el cual indica un efecto grande (Ellis,2010).

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La investigación realizada se orientó a establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores 2020, en ese sentido, se confirmó la hipótesis principal del estudio, la cual determinó que la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral es alta. Dicho resultado refuerza la conclusión de la investigación realizada por Natividad y Zavala (2018), quienes afirmaron que se identificó una correlación de 0,571 en una muestra de 40 trabajadores administrativos de la Constructora de la ciudad de Lima, lo que representa que existe una relación positiva moderada entre las dos variables. De otro lado, Fernández y Ortiz (2016), obtuvieron una correlación de 0,788 que a medida que el clima organizacional mejore se elevaran los niveles de satisfacción de los colaboradores de la organización.

Se identificó que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión autorrealización del clima laboral y la satisfacción laboral. En la investigación de Victorio (2018) en trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima, afirmó que el factor autorrealización se desarrolla cuando el trabajador toma una decisión dentro de la organización y esta es considerada de manera relevante, esta acción ayuda a incrementar la satisfacción laboral del trabajador obteniendo una correlación de 0,438. De otro lado, la investigación de Perez (2017) en colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, estableció que la autonomía es una decisión importante de confianza que se le brinda al trabajador con la finalidad de lograr una alta efectividad laboral, en conclusión, los trabajadores que perciben su labor como un reto que conlleva a un nuevo aprendizaje este los motiva a teniendo una

mayor satisfacción obteniendo una correlación de 0,379. Desde un punto de vista teórico, lo anterior confirma la posición de Palma (2005), quien respalda en su teoría mencionando que los colaboradores aprecian el entorno de la organización como favorable cuando este beneficia en su desarrollo personal y laboral.

Asimismo, se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión involucramiento del clima laboral y la satisfacción laboral, por ejemplo, en la investigación de Perez (2017), se confirmó el alto grado de relación entre la dimensión de involucramiento laboral y satisfacción ya que los colaboradores muestran su satisfacción laboral por percibir que sus labores se acoplan con los objetivos de la empresa obteniendo una correlación de 0,386. De otro lado, en el estudio de Victorio (2018), manifiestan que es relevante el sentimiento de compromiso con la empresa, es decir que el trabajador se sienta parte de la empresa a fin de incrementar la satisfacción de los mismos obteniendo una correlación de 0,452. Finalmente, desde el punto de vista teórico lo anterior coincide con la posición de Palma (2005), quien indica que los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización se ve reflejado en la percepción que tienen con respecto a la satisfacción.

Se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral, en su estudio de Perez (2017), determinó que el factor de supervisión se correlaciona de manera positiva con la variable satisfacción laboral obteniendo 0,0338, porque se mantuvo una relación cordial con el supervisor mediante las atenciones e importancia que brindaba al colaborador y por ende se obtuvo mejores resultados para la empresa. Por otro lado, dicho resultado refuerza la teoría de Palma (2005), quien detalla que las valoraciones y la relación de apoyo que

reciben los colaboradores sirve para lograr un mejor rendimiento lo que se refleja en la satisfacción laboral.

Se evidenció que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral. En la investigación de Victorio (2018), indica que la iniciativa de una adecuada comunicación viene por parte de los superiores ya que ellos son quienes deben mantener de forma óptima los canales estratégicos de comunicación dentro de la organización, de manera que la empresa completa considere que son un equipo y sientan satisfacción con la labor que desarrollan obteniendo una correlación de 0,418. De otro lado, Perez (2017), afirmó que tener una mala gestión en la comunicación conlleva a tener confusión en las funciones de los trabajadores, debido a que una mala comunicación genera a que cada trabajador interprete las cosas a su manera, retrasando los tiempos en las actividades laborales y afectando la productividad, asimismo establecerá trabajadores desmotivados y poco productivos, en conclusión, la comunicación es un factor primordial para la satisfacción laboral del trabajador a fin de que este pueda ser más eficiente en la labor a desempeñar obteniendo una correlación de 0,379. Desde un punto de vista teórico, lo anterior confirma la posición de Palma (2005) donde menciona que la comunicación como la apreciación del nivel de fluidez, coherencia, precisión y claridad de la información con respecto al funcionamiento interno de la organización.

Se halló que existe una correlación estadísticamente significativa y directa (positiva) entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral. En la investigación de Victorio (2018), señaló que la satisfacción laboral viene determinada por las recompensas, las condiciones laborales y las relaciones con los compañeros de trabajo obteniendo una

correlación de 0,539. De otro lado, Perez (2017), confirmó que es importante para el trabajador contar un espacio de trabajo en el que se pueda realizar las funciones de manera tranquila y segura con el objetivo de ser más eficientemente en la labor a desarrollar, ya que esto influye mucho en su estado emocional y bienestar físico obteniendo una correlación de 0,379. Desde un punto de vista teórico, lo anterior confirma la posición de Palma (2005), quien describe que la percepción que los colaboradores tienen con respecto a la satisfacción laboral se ve influenciado por los materiales que la organización ofrece ya sean físicos, económicos y psicosociales.

Se evidenció que el nivel de clima laboral planteada en nuestro estudio se obtiene que los colaboradores perciben en su mayoría como favorable obteniendo un 58,3% de la muestra, estos resultados se asemejan al estudio realizado por Segovia (2004) en que el 84,4% de los trabajadores de la empresa perciben al clima laboral como favorable cuando realizan actividades algo útil que les facilite un sentido de valor personal, siendo la mayoría de los trabajadores en ambos casos. Se indicó que los trabajadores tienden a buscar un trabajo que manifieste un desafío o que sea propiamente satisfactorio.

Así mismo, se obtuvo que el nivel de satisfacción laboral propuesto en nuestra investigación es promedio con un 33,3% de la muestra, Cabrera (2018) en su estudio halló el nivel de satisfacción laboral en el mismo rango promedio con 33,35%, eso explica de que la variable satisfacción laboral depende de la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Por otro lado, el estudio presentó las siguientes limitaciones, debido a la pandemia la muestra que se tenía prevista al inicio fue reducida, al ser un tipo de muestreo no probabilístico no permite realizar generalizaciones. El tipo de evaluación online presentó

particularidades y desventajas, tales como dificultad y demora en la resolución de las escalas, realizar el seguimiento a los todos los colaboradores para que desarrollen los instrumentos enviados mediante un formulario online se vuelve tedioso ya que se debe verificar que se no existan dos respuestas de una misma persona y al ser un formulario online no se tiene mayor control de la situación de evaluación.

Finalmente, luego de analizar los resultados y las limitaciones se concluye que la presente investigación presenta un aporte al campo de la psicología organizacional específicamente en el tema el clima laboral, dado que a partir de lo encontrado se contribuye a dar mayor respaldo a las teorías planteadas por Sonia Palma sobre el clima laboral y satisfacción laboral, aporta mayores conocimientos para futuros estudios sobre las variables planteadas, contribuye con recomendaciones que al ser aplicadas permitirán mejorar el nivel de satisfacción laboral y clima laboral que presentan los trabajadores de la empresa consultora. Así mismo, en base a la investigación se podrá diseñar e implementar una política que permita medir el nivel del clima y satisfacción laboral de manera periódica.

4.3 Conclusiones

Se encontró que existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en 46 colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020 lo que indica que, a mejor clima laboral, tienden a presentar mayor satisfacción laboral.

Se encontró que se da una relación directa y significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral, en 46 colaboradores de una empresa consultora en el distrito de

Miraflores, 2020 lo que indica que a mejores posibilidades de autorrealización se tiende a presentar mayor satisfacción laboral.

Se encontró que se da una relación directa y significativa entre el involucramiento y la satisfacción laboral, en 46 colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020 lo que indica que a mayor involucramiento tienden a presentar mayor satisfacción laboral.

Se encontró que se da una relación directa y significativa entre supervisión y la satisfacción laboral, en 46 colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020 lo que indica que a mejor supervisión tienden a presentar mayor satisfacción laboral.

Se encontró que se da una relación directa y significativa entre comunicación y la satisfacción laboral, en 46 colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020 lo que indica que a mejor comunicación tienden a presentar mayor satisfacción laboral.

Se encontró que se da una relación directa y significativa entre condiciones laborales y la satisfacción laboral, en 46 colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020 lo que indica que a mejores condiciones laborales tienden a presentar mayor satisfacción laboral.

Se encontró que el nivel de clima laboral que perciben la mayoría de los colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020 es favorable.

Se encontró que el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020 es promedio.

4.4 Recomendaciones

Al constatar la investigación, la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020, se recomienda considerar la satisfacción laboral como factor importante a trabajar, ya que esta se relaciona directamente con el clima laboral. Se sugiere que se realice de manera periódica la medición para conocer la percepción de cada colaborador y mantener o mejorar el clima y satisfacción laborales de la organización.

Con respecto a la comunicación, puesto que, es un factor fundamental para toda organización se recomienda a la empresa consultora del distrito de Miraflores, 2020 promover una comunicación asertiva, así mismo implementar espacios donde los colaboradores puedan compartir sus opiniones permitiendo absolver dudas y consultas, ya que influye tanto en el clima laboral como en la satisfacción laboral.

Así mismo, se recomienda a los próximos investigadores realizar estudios con respecto a cada dimensión del clima laboral en relación con la satisfacción laboral para conocer los diferentes puntos de dolor de la organización.

REFERENCIAS

- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista IIPSI*, 13(1), pp. 163 – 172. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. URL: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO LEYTON MEZA SAENZ SATISFACCION LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araujo, P; Caballero, E y Jarama, R. (2017). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016. *Revista Valor Agregado*,4(1). 87-100
- Arévalo-Reyes, R. (2015). *Factores Asociados a la Satisfacción en el Trabajo de los directores de las Instituciones Educativas Secundarias Particulares del Distrito de Castilla – Piura* (Tesis para optar Maestría en Psicología, Universidad de Piura). URL: https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/3187/MAE_EDUC_138.pdf?%20sequence=2&isAllowed=y
- American Psychological Association (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association*. (7a ed.).
- Baño, D., Villacrés, E., Arboleda, L., y García, T. (2016). Evaluación del clima organizacional del personal docente de las Instituciones de Educación Superior (IES) de la provincia de Chimborazo-Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 59-68. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12816>.

- Cabrera, A. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*, (Tesis pregrado). Universidad Esan, Lima, Perú. URL: <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, M. (2017), “*Clima Organizacional y Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Bellavista, Callao*”, (Tesis de maestría). Universidad Privada de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. URL: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%c3%b3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Carrión, B. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña. Región Lambayeque*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. URL: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7754/BC-2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., Heredia, S. y Santamaría, E. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1) 73-86
Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v15n1/1692-8563-diem-15-01-00070.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.*
- Copelo, R y Espinoza, O. (2017). *Relación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Comercio Pacheco E.I.R.L- Huancayo, 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. URL: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1276/RELACI%c3%93N>

[%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20c3%91O.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Fernández y Ortiz (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A., filial Cajamarca*, (Tesis pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

García, M.; Hernández, T.; González, E. y Polo, S. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 10(1). 37-48.

Gutiérrez y Payano (2018). "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal profesional de Enfermería de la Clínica San Juan de Dios 2018*". (Tesis de pregrado).

Univ. Priv. Norbert Wiener, Lima, Perú. URL:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). Mc Graw Hill Education.

Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Brooks/Cole Publishing Co.

Litwin, G. & Stringer, R. (2004). *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Harvard.

Lozada, A., (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad San

Ignacio de Loyola. Lima, Perú. URL:
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/17a0ddee-8133-4f3b-96af-8099af26147f/content>

- Manosalvas, C; Manosalvas, L y Nieves J (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía Didáctica*. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Meza, E. (2017). *Análisis en la percepción del género entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Sector Industrial- México*”. *Comunic@cción*, 8(2), 148-158. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n2/a08v8n2.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSA). *Documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud*. RM N°623; 2008 [acceso 1 de febrero 2021]. [citado 1 de marzo de 2021]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf.
- Miranda, A y Espinoza, M. (2021). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia*. (Título profesional). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. URL: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3706>
- Montoya P, Bello N, Bermúdez N, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A, 2017. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Cienc Trab*, 19 (58), 7-13. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Natividad, M y Zavala, A. (2018). “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en la Constructora Río Bravo S.A.C. en el 2017*”. (Tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. URL:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623796/Natividad_CM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, E y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia. Ediciones de la U

Palma, S. (2005). *Escala Clima Laboral (CL – SPC). Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN E.I.R.L.

Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.

Pedraza, N (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69559148009/69559148009.pdf>

Peña, M.; Díaz, M y Carrillo, A. (2015). “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa”. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(1), 37-50.

Perez, M. (2017). “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017*”. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3351/Perez_PMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pope, S., y Stremmel, A. J. (1992). Organizational climate and job satisfaction among child care workers. *Child Youth Care Forum*, 21(1), 39-52.

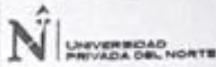
Pupo, B.; Velázquez, R. y Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Ciencias Holguin*, 23(4), 1-14. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>

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*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. URL: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3667>

Yuctor, M y Salazar, D. (2019). “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca”. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*. 15(1), 82-92. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-82.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Carta de autorización

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL** 

Yo Daniel Jesus Coori, identificado con DNI 10586264, en mi calidad de Gerente General de la empresa Gestion y Aprende Sociedad Anónima Cerrada con R.U.C N° 20477886761, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Las señoritas Inga Cullampe Melissa Pamela y López Llosa Grace Alejandra identificadas con DNI N° 75546154 y N° 73696147 egresados/bachiller de la carrera de Psicología para que utilice la siguiente información de la empresa:

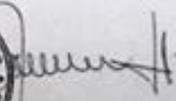
El acceso a los colaboradores, datos de los colaboradores (edad, género, tiempo de servicio, cargo); con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional ().

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

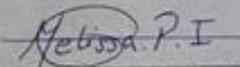
- Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
- Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

 
- Firma y sello del Representante Legal
DNI: 10586264

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado o Bachiller
DNI: 75546135


Firma del Egresado o Bachiller
DNI: 73696147

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	01	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	31/12/2020				

Anexo 2: Consentimiento de uso de instrumento de evaluación

SONIA PALMA CARRILLO
www.soniapalmacarrillo.com
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Grace Alejandra López Llosa - DNI 73696147

Institución: Universidad Privada del Norte.

Motivo: Tesis: “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020”

Coautora: Melissa Pamela Inga Cullampe – DNI 75546135

Asesor: Mg. Juan Carlos Escudero Nolasco.

Autorización uso: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004); y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 36 trabajadores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, Lima-Perú.

La presente autorización es para uso exclusivo de las solicitantes como coautoras en la tesis especificada. Se extiende esta autorización por única vez, para los propósitos académicos estipulados y en la muestra indicada. Las solicitantes han cumplido con los requisitos solicitados para el uso de los instrumentos citados y es de su conocimiento que la calificación, análisis e interpretación de los datos son de entera responsabilidad de la tesista.

Febrero 27, 2022



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la(s) prueba(s) que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

SONIA PALMA CARRILLO
www.soniapalmacarrillo.com
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Melissa Pamela Inga Cullampe – DNI 75546135

Institución: Universidad Privada del Norte.

Motivo: Tesis: “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020”

Coautora: Grace Alejandra López Llosa - DNI 73696147

Asesor: Mg. Juan Carlos Escudero Nolasco.

Autorización uso: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004); y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 36 trabajadores de una empresa consultora en el distrito de Miraflores, Lima-Perú.

La presente autorización es para uso exclusivo de las solicitantes como coautoras en la tesis especificada. Se extiende esta autorización por única vez, para los propósitos académicos estipulados y en la muestra indicada. Las solicitantes han cumplido con los requisitos solicitados para el uso de los instrumentos citados y es de su conocimiento que la calificación, análisis e interpretación de los datos son de entera responsabilidad de la tesista.

Febrero 27, 2022



Sonia Palma Carrillo. PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.
Esta autorización es exclusiva para la(s) prueba(s) que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

Anexo 3: Instrumento de la variable Clima Laboral

ESCALA CL-SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: _____ Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: Masculino Femenino

Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario

Empresa: Estatal Privada

Producción Servicio

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

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

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

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 4: Instrumento de la variable Satisfacción Laboral

ESCALA CL-SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: _____ Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: Masculino Femenino

Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario

Empresa: Estatal Privada

Producción Servicio

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

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

Anexo 6: Validez por V de Aiken Satisfacción Laboral

ítem	Pertinencia						Relevancia						Claridad						V Total		
	J1	J2	J3	J4	J5	V	J1	J2	J3	J4	J5	V	J1	J2	J3	J4	J5	V			
i1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
i27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Nota: V = V de Aiken; J = Juez

Anexo 7: Certificado de validez de contenido de la escala Clima Laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. /Ps.: **Lope Egoavil Mheyli Karent**

DNI: **44165333**

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
01	Manpower Professional Services	Jefa de R&S	2015 a la actualidad	Control y seguimiento de la ejecución de las actividades de R&S
02				

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

23 de abril de 2022.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

Observaciones: Ninguna resaltante _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. /Ps.: Sotomayor Chavez Julissa Milagros

DNI: 70123331

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
SODEXO	Subgerente de Talento y Compensaciones	2019 a la fecha	Líder del área de atracción, administración de personal y compensaciones

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



SODEXO PERU S.A.C.
JULISSA SOTOMAYOR CHÁVEZ
Sub Gerente de Gestión del Talento y Compensaciones

Firma

23 de abril de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. /Ps.: Mg Roberto Otivo Antesano

DNI: 40596616

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

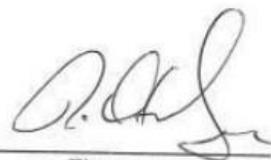
	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
01	Pretorian Seguridad	Jefe RRHH	03/22 - actualidad	Liderar equipo de RRHH
02	Win Internet	Generalista RRHH	2019-2021	Liderar equipo de RRHH

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

ROBERTO OTIVO ANTESANO
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
PRETORIAN

23 de abril de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. /Ps.: **PhD(c) Mg. Deivit Wilfredo Reynoso Espinoza**

DNI:70016801

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

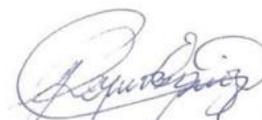
	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
01	PUCP	DOCENTE TP	ACTUALIDAD	
02	UNMSM	DOCENTE TC	ACTUALIDAD	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Deivit Wilfredo Reynoso Espinoza
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 29357

Firma

23 de abril de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

Observaciones: Algunos ítems deben de ser corregido en cuanto a su pertinencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Gerald Díaz Panduro

DNI: 40920858

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada del Norte - UPN	Docente DTCR	2016 - Actualidad	Responsable de internado en Psicología
02	Universidad De Ciencias Y Artes De Latinoamerica - UCAL	Coordinador Académico - PEC	2014 - 2016	Encargado de los Programas de Educación Continua

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

23 de abril de 2022

Anexo 8: Certificado de validez de contenido de la escala de Satisfacción Laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. /Ps.: **Lope Egoavil Mheyli Karent**

DNI: 44165333

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
01	Manpower Professional Services	Jefa de R&S	2015 a la actualidad	Control y seguimiento de la ejecución de las actividades de R&S
02				

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

23 de abril de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

Observaciones: Ninguna resaltante _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. /Ps.: Sotomayor Chavez Julissa Milagros

DNI: 70123331

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
	SODEXO	Subgerenta de Gestión del Talento y Compensaciones	2019 a la fecha	Líder del área de atracción, administración de personal y compensaciones

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



JULISSA SOTOMAYOR CHÁVEZ
Sua Gerente de Gestión del Talento y Compensaciones

Firma

23 de abril de 2022.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

Observaciones: ___Ninguna___

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. /Ps.: Mg Roberto Otivo Antesano

DNI: 40596616

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

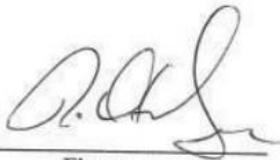
	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
01	Pretorian Seguridad	Jefe RRHH	03/22 - actualidad	Liderar equipo de RRHH
02	Win Internet	Generalista RRHH	2019-2021	Liderar equipo de RRHH

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma
ROBERTO OTIVO ANTESANO
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
PRETORIAN

23 de abril de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. /Ps.: **PhD(c) Mg. Deivit Wilfredo Reynoso Espinoza**

DNI:70016801

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

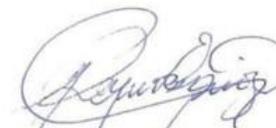
	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
01	PUCP	DOCENTE TP	ACTUALIDAD	
02	UNMSM	DOCENTE TC	ACTUALIDAD	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Deivit Wilfredo Reynoso Espinoza
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 29357

Firma

23 de abril de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA A DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

Observaciones: Algunos items deben de ser corregido en cuanto a su pertinencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Gerald Díaz Panduro

DNI: 40920858

Experiencia académica o profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada del Norte - UPN	Docente DTCR	2016 - Actualidad	Responsable de internado en Psicología
02	Universidad De Ciencias Y Artes De Latinoamerica - UCAL	Coordinador Académico - PEC	2014 - 2016	Encargado de los Programas de Educación Continua

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma

23 de abril de 2022

Anexo 9: Matriz de consistencia

Clima laboral y Satisfacción Laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores - 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores - 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores - 2020?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Establecer la relación entre el clima y la satisfacción laborales en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>-Describir el nivel de clima laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>-Describir el nivel de la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>-Analizar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Se da una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>-Se da una relación directa y significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa</p>	Clima Organizacional	Autorrealización	<p>Tipo, nivel y diseño de investigación: El tipo de investigación es correlacional y de análisis cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental. Población y Muestra: Conformada por 36 colaboradores de la organización Instrumentos: Instrumento 1: Escala Clima Laboral (CL-SPC) Autora: Sonia Palma Carrillo Instrumento 2: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Autora: Sonia Palma Carrillo</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Se empleará el Software para Análisis de Datos Estadísticos SPSS. Para la prueba de hipótesis, se utilizará estadísticos de correlación.</p>
				Involucramiento laboral	
				Supervisión	
				Comunicación	
				Condiciones laborales	
			Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o materiales	
				Beneficios Laborales o Remunerativos	
				Políticas Administrativas	
				Relaciones Sociales	
				Desarrollo Personal	

<p>¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores – 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación y la Satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores - 2020?</p>	<p>-Analizar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>-Analizar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>-Analizar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>-Analizar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p>	<p>consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>Se da una relación directa y significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>Se da una relación directa y significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>Se da una relación directa y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p> <p>Se da una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa consultora en el distrito de Miraflores, 2020.</p>		<p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	
--	---	---	--	---	--