



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“EL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA  
CONSULTORA DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL  
DURANTE EL PERIODO 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autora:**

Joselyn Pamela Holgado Mateo

**Asesor:**

Mg. Aldo Rafael Medina Gamero  
<https://orcid.org/0000-0003-3352-8779>

Lima - Perú

2024

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	JOSE SANCHEZ PORRAS	43420255
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	ANGELA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	N° DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis Final

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
9	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	

## **DEDICATORIA**

A mi mamita Aida por estar siempre a mi lado, cuidándome y enseñándome a alcanzar mis metas.

A mis amados retoños, para que entiendan que todo se puede lograr en esta vida, si lo hacemos con mucha dedicación y esfuerzo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por siempre darme fortaleza para salir adelante y guiarme en mi camino.

A mis padres por su apoyo incondicional que siempre me dan, a mi compañero Luis por su ayuda en este proceso y a mis docentes por los conocimientos y experiencias, durante esta hermosa etapa de mi vida.

## Tabla de contenido

<b>JURADO EVALUADOR</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Clima laboral:	14
Antecedentes internacionales	14
Antecedentes nacionales	17
1.3. Marco teórico	19
Evolución del clima laboral	19
Características del clima laboral	20
Importancia del clima laboral	20
Medición del clima laboral	21
Tipos de clima laboral	21
Teorías del clima laboral	22
Teoría de la motivación	23
Teoría del liderazgo	24
Comunicación	25

Satisfacción Laboral	25
1.4. Justificación	25
1.4.1. Justificación teórica	25
1.4.2. Justificación práctica	26
1.5. Formulación del problema	26
Problemas específicos	26
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo General	26
1.6.2. Objetivos Específicos	27
1.7. Hipótesis	27
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>28</b>
Tipo de investigación	28
Enfoque	28
Diseño no experimental - transversal	28
Población	29
Muestra	29
Muestra censal	29
Criterios de inclusión	29
Criterios de exclusión	30
Técnica	30
Instrumento	30
Validez del instrumento	32
Confiabilidad	32
Procedimiento y análisis de datos	33

Aspectos éticos de la investigación	33
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>
Discusión	40
Conclusiones	45
Recomendaciones	47
PROPUESTA DE MEJORA	48
<b>REFERENCIAS</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO N°01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO N°02: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO N°03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO N°04: FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS</b>	<b>64</b>



## Índice de tablas

<b>TABLA 1:</b> TÉCNICA E INSTRUMENTO APLICADO A LA VARIABLE.	30
<b>TABLA 2:</b> NIVELES DE INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO.	31
<b>TABLA 3:</b> VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	32
<b>TABLA 4</b> ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	32
<b>TABLA 5:</b> RESULTADOS SOBRE EL CLIMA LABORAL	34
<b>TABLA 6:</b> RESULTADOS SOBRE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	35
<b>TABLA 7:</b> RESULTADOS SOBRE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO	36
<b>TABLA 8:</b> RESULTADOS SOBRE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	37
<b>TABLA 9:</b> RESULTADOS SOBRE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN LABORAL	38
<b>TABLA 10:</b> PROPUESTA DE MEJORA	49
<b>TABLA 11:</b> MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	56
<b>TABLA 12:</b> MATRIZ DE CONSISTENCIA	57
<b>TABLA 13:</b> CUESTIONARIO	60
<b>TABLA 14:</b> VALIDACIÓN DE EXPERTO 1	63
<b>TABLA 15:</b> VALIDACIÓN DE EXPERTO 2	64
<b>TABLA 16</b> VALIDACIÓN DE EXPERTO 3	65

## Índice de figuras

<b>FIGURA 1: RESULTADOS SOBRE EL CLIMA LABORAL</b>	<b>34</b>
<b>FIGURA 2: RESULTADOS SOBRE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN</b>	<b>35</b>
<b>FIGURA 3: RESULTADOS SOBRE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO</b>	<b>36</b>
<b>FIGURA 4: RESULTADOS SOBRE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN</b>	<b>37</b>
<b>FIGURA 5: RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>39</b>

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir la importancia del clima laboral en la empresa. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo y del tipo básica, con un nivel de investigación descriptivo y un diseño no experimental y transversal. Para la recolección de información se empleó como instrumento un cuestionario basado en la escala de Likert aplicada a 60 trabajadores de la empresa. Los resultados evidenciaron que el 41.7% de trabajadores, expresaron que siempre se ejerce un buen clima laboral, el 48.3%, que casi siempre se ejerce un buen clima laboral. Por otro lado, el 8.3%, expresó que solo a veces y con un 1.7% de representación, expresaron que casi nunca se ejerce un buen clima laboral. Por ello, se concluyó que en dicha empresa se ejerció un clima laboral favorable. Así mismo, se recomendó implementar algunas políticas y estrategias para perfeccionar el ambiente de trabajo y de esta forma mejorar lo que se viene realizando en la institución.

**PALABRAS CLAVES:** clima laboral, clima organizacional, satisfacción laboral,

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

De manera global, las organizaciones tanto estatales como privadas han enfrentado grandes variaciones, tanto en el entorno de trabajo como en la tecnología, etc. Para adecuarse a estos cambios, las empresas han tenido que mejorar su organización y desarrollar un mejor ambiente laboral, logrando así mayor confianza y compromiso en sus empleados, obteniendo como resultado una mayor productividad en la organización (Ruíz, 2021).

Las inclinaciones que tiene el país argentino sobre el ámbito y las preferencias laborales que presentan hoy en día los trabajadores, con las capacidades y habilidades que deben tener para mantenerse competentes y aptos en el mercado laboral, ya no solo están basadas en percibir una buena remuneración, sino también en tener condiciones laborales óptimas, que fomenten un mejor desarrollo profesional, a través de un ambiente laboral favorable que les proporcione seguridad y flexibilidad. Según algunos especialistas en buscar y reclutar talentos afirman que muchos trabajadores optan por empresas que les ofrezcan horarios flexibles que les permitan tener una proporción adecuada entre su vida personal y profesional, además de una relación y comunicación asertiva con sus supervisores o jefes, que sean reconocidos y valorados por su desempeño. Las compañías buscan mejorar la productividad y desempeño de sus colaboradores mediante los trabajos por objetivos, que fomenten el liderazgo, mejoren la productividad y el trabajo individual sin afectar las metas u objetivos de la compañía, que permitan al colaborador involucrarse y sentirse comprometido con los valores de la compañía (Infobae, 2023).

La organización Internacional de trabajo (OIT) define al entorno de trabajo como el lugar de formación donde se desempeñan los colaboradores. Factores muy importantes como una buena organización, liderazgo, valores, principios, el uso correcto de las herramientas y la toma de buenas decisiones, generan una mayor integración con sus colaboradores. Esto se ve reflejado en un ambiente laboral positivo para las compañías (Oruna et al., 2021).

La compañía Adecco afirma que, el entorno de trabajo representa un punto fundamental con mayor grado de relevancia para los trabajadores y su permanencia en las compañías. De tal manera, considera a las encuestas como una herramienta fundamental para la medición de satisfacción de los trabajadores y que estas deberían ser aplicadas anualmente para conocer el nivel de gestión en el ambiente laboral de las compañías. Sin embargo, menos del 50% de las empresas implementa mejoras (Gestión, 2019). Así mismo, el gerente de Aptitus afirma que uno de los principales causantes por los cuales el 86% de colaboradores deciden retirarse de su centro laboral, es por un pésimo entorno laboral y el 14% restante por temas salariales. Por ello las compañías tienen que enfocarse principalmente en sus trabajadores y establecer mejores hábitos laborales que favorezcan al trabajador y no afecten en su desempeño. De lo contrario podría complicar las cosas y generar mayor rotación de personal, la cual en términos económicos podría generar mayores gastos a empresa (Gestión, 2019).

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022) lanzó un concurso que incentivaba a las empresas a fomentar mejores hábitos laborales, la cual reconoció a 22 empresas pertenecientes a los sectores como minería, industrial, educación, entre otros. De diferentes regiones del país, por haber implementado mejores oportunidades de trabajo, programas de formación personales y habilidades blandas, que contribuyen en la formación de un entorno de trabajo favorable para los trabajadores, logrando así, una mayor productividad para las empresas.

Gerente de la compañía de Pacífico Seguros, menciona algunas de las estrategias que implementaron para mejorar en un 86% la satisfacción de sus trabajadores. La más relevante, es el compromiso y la alineación que deben tener los trabajadores con la compañía y esto se logra a través de una buena formación, basada en las mejores virtudes y principios propios de la compañía. Mediante una comunicación adecuada para alcanzar los objetivos del día a día, acompañados de incentivos y recompensas por desempeño, así como favorables condiciones laborales para el trabajador. Además, de la puesta en marcha de cursos estratégicos que mejoren el desarrollo profesional y las capacidades del trabajador, para que estos puedan emplearlo en sus actividades y mejorar de manera eficiente su productividad,

acompañado de, espacios cómodos que permitan desarrollar mejor sus habilidades (El Peruano, 2022).

A nivel local, las empresas carecen de estrategias o metodologías para mejorar o identificar los problemas que presentan en su entorno de trabajo, ocasionando una baja productividad e insatisfacción por parte de sus trabajadores. Así mismo, los líderes de hoy en día, tienen que mejorar el proceso de gestión de personas y orientarse a cumplir con las expectativas de los trabajadores, ofreciéndoles lugares de trabajo cómodos y flexibles, que les permitan un mejor desarrollo profesional con un salario confortante, sintiéndolos valorados y reconocidos por su desempeño. Logrando una estabilidad entre su vida personal y laboral, para un mejor bienestar para el trabajador y una mayor fidelización de la empresa.

## **1.2. Clima laboral:**

### **Antecedentes internacionales**

Según Castro y Mena (2019) en su investigación titulada “Clima laboral en la Corporación ecológica y Desarrollo Integral (ECODES)”, Bolivia, cuya finalidad fue analizar el ambiente laboral de la compañía para lograr un mayor rendimiento de sus colaboradores. Para ello se utilizó una metodología cuantitativa con un enfoque descriptiva, cuyo instrumento utilizado fue un formulario, para el cálculo y el relevamiento de los datos, aplicado a 30 colaboradores de la empresa, para analizar el conocimiento y percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno de trabajo. Los resultados obtenidos manifestaron que cerca del 40% de colaboradores no perciben reconocimiento por su desempeño y las condiciones laborales de la compañía no son tan satisfactorias, ya que su salario no compensa de manera justa el trabajo que ejercen. Sin embargo, la comunicación con los colaboradores es muy armoniosa y asertiva, puesto que sienten la libertad de expresarse de manera directa y clara. Finalmente, concluyeron que el estudio realizado les permitió conocer las debilidades y factores que enflaquecieron el entorno de trabajo de la compañía, además de la percepción y comportamiento que tenían los trabajadores frente a su entorno, ello evidenció un ambiente laboral favorable, así mismo se recomendó mejorar factores como

reconocimiento y motivación, que aún carecen de estrategias de implementación, lo cual lograría mejorar el desarrollo de sus actividades y una mayor productividad en la compañía.

Según Suárez (2023), en su investigación titulada “Clima laboral en la empresa Municipal EMSAS-EP, Cantón Santa Elena, 2022”, desarrollado en la ciudad de la Libertad, Ecuador. Cuyo objetivo principal fue diagnosticar los agentes que alteraron el entorno laboral de la compañía. Mediante una metodología mixta y un enfoque de tipo descriptivos para el análisis y la descripción del presente estudio de la compañía, cogieron como muestra un total de 152 trabajadores, a quienes se ejecutaron las entrevistas y encuestas para el relevamiento de información. Los resultados demostraron las dificultades que se presentaron en los factores como el liderazgo y comunicación, esto debido a la pérdida de talento y a la baja adaptación que tienen los colaboradores, hacia un nuevo líder, además de la escasa relación que existía entre áreas, afectando en el rendimiento y desempeño de los colaboradores. Por otro lado, los factores como motivación y reconocimiento tienen un nivel alto de identificación, puesto que los trabajadores se sienten a gusto al ser valorados y reconocidos por sus labores. Finalmente, se concluyó, que dicha investigación sirvió para identificar las debilidades que se presentaban en el entorno de trabajo y que aspectos como la dirección y el trabajo en equipo debían ser mejorados. Para ello se recomendaron estrategias de mejora para un buen desempeño de los trabajadores y una capacitación constante.

Según Ullauri (2019) en “Medición del clima laboral en una empresa del sector privada”, en la ciudad de Quito, Ecuador. Tuvo como finalidad evaluar el ambiente laboral que presentaba la empresa. Para ello, usaron una metodología cuantitativa, mediante un estudio de tipo descriptivo, sin manipular la variable investigada. En el cual emplearon como herramienta los cuestionarios para el acoplo de la información, estos fueron aplicados a 25 trabajadores, los cuales dieron como resultado, el 70% de encuestados afirmó que se ejerce una buena organización y motivación por parte de los líderes, además que el nivel de retribución se encuentra en un nivel promedio, de la misma manera la estabilidad y permanencia en la compañía presentan un nivel alto, puesto que son beneficios laborales que mantiene muy motivados a los trabajadores. Finalmente, concluyó que el 75% de trabajadores manifestaron, que el entorno laboral de la compañía es favorable, que las habilidades sociales que se manejan en la compañía también tienen un nivel alto de

asertividad, por ende, se recomendó evaluar periódicamente el ambiente de trabajo, para así implementar de manera óptima estrategias de mejora.

Según Mora *et al.* (2020) en su investigación titulada “Evaluación del clima laboral de una empresa del sector de Vigilancia de Bucaramanga”, en Colombia. Cuyo propósito fue diagnosticar el entorno de trabajo del sector de vigilancia. Mediante una metodología cuantitativa para el análisis de cuadros estadísticos, de tipo descriptivo. Además de las 197 encuestas aplicadas para la recolección de información. Obtuvieron resultados como, el 71% de colaboradores afirmó que sus líderes demuestran mucha determinación y motivación, la cual hace que su relación con ellos sea muy armoniosa, de la misma manera consideraron que su lugar de trabajo cumple de manera favorable para el desarrollo de sus actividades. Así mismo, el 73% de colaboradores manifiestan que tienen facilidades de acceso a los datos para la ejecución de sus actividades, mientras que el 70% afirmaron que existen buenas pretensiones salariales en la compañía. Finalmente, dando como conclusión, que el estudio realizado sirvió para identificar las falencias encontradas en el entorno de trabajo y la impresión que tenían los colaboradores sobre su entorno de trabajo, así mismo el trabajo que venía desempeñando la compañía respecto a su entorno de trabajo había sido satisfactorio, no obstante, se recomendó mejorar en la implementación de estrategias de desarrollo personal y reconocimientos por desempeño.

Según Suarez *et al.* (2022) en “Evaluación del clima laboral en los trabajadores de una empresa de transporte de Floridablanca Santander”, Colombia, el cual tuvo como propósito analizar el ambiente laboral de la organización mediante el instrumento de medición para la ejecución de un planeamiento de mejora. Para ello, se empleó un estudio de tipo descriptivo, para el análisis de datos estadísticos, mediante un enfoque cuantitativo, cuyo instrumento utilizado fueron los formularios para el relevamiento de los datos, las cuales fueron aplicados a 116 empleados de la compañía. Los resultados evidenciaron el poco reconocimiento y motivación que ejerce la compañía respecto al desempeño laboral de sus trabajadores, además de un bajo nivel de comunicación, al establecer los objetivos y procesos del funcionamiento de la organización y las bajas expectativas salariales. Sin embargo, el espacio físico de trabajo que presenta la compañía cumple con brindar una buena infraestructura y materiales esenciales para un buen desempeño de sus actividades.



Finalmente, se concluyó que este estudio sirvió para la identificación de las falencias que se presentaron en el lugar de trabajo de la compañía, con un total de once debilidades encontradas entre temas como la motivación, comunicación, trabajo en equipo, en otros. Debido a ello se plantearon estrategias que mejoren el desenvolvimiento de los empleados y programas que beneficien el desarrollo profesional del trabajador.

### **Antecedentes nacionales**

Según Chilingano (2021) en “Clima laboral en colaboradores de una Institución Privada de Servicios de Lima”. Cuyo objetivo principal fue conocer el entorno de trabajo que se desarrolla en la empresa. Para ello, se utilizó un estudio descriptivo para el relevamiento de información y una metodología cuantitativa, en la cual se aplicaron formularios a 242 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron, el 41.32% de encuestados manifestó que el clima laboral que sé que percibió en la compañía fue satisfactorio, también el 39.26% de colaboradores afirmó que la participación laboral ha sido de manera próspera, de igual forma la relación que se mantiene con los superiores de cada área y un 39.67% manifestó que las condiciones de trabajo son óptimas para la seguridad y el desenvolvimiento de las actividades laborales. Finalmente, se concluyó que el estudio realizado sobre el análisis del ambiente laboral ha sido muy propicio para la compañía, sin embargo, se encontraron falencias en el agente de desarrollo personal durante la investigación realizada, por ello se recomendó realizar esquemas de actividades que permitan un mayor entendimiento y crecimiento profesional en la organización, de esta manera se sentirán reconocidos y valorados por la empresa.

Según Anton y Paredes (2020) en su trabajo de investigación titulado “Análisis del clima laboral del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura”. Tuvo como finalidad examinar el ambiente de trabajo que perciben los colaboradores de la empresa. Emplearon una metodología cuantitativa, puesto que tomaron como instrumento, la ejecución de un formulario a 27 empleados para el relevamiento de la información y un análisis no experimental- transversal. Los resultados anunciaron que el entorno de trabajo es muy armonioso para los colaboradores y que el 40.7% de colaboradores manifestó que la relación es fluida y comprensible, en la definición de las funciones a ejercer, también las conexiones con otras áreas son gratas, gracias a la variedad de conductos de contacto con las que cuenta la compañía. Así mismo el 48% de encuestados exclaman que perciben un gran

soporte y aliento por sus superiores al ejercer el cumplimiento de sus funciones, además de contar con la libre disponibilidad para analizar la información requerida para sus labores. Por otro lado, se encontraron debilidades en el factor de auto realización. Finalmente, se concluyó que el entorno de trabajo en la compañía es apropiado y cumple con las condiciones laborales de manera óptimas, generando un buen desempeño y deber fundamental hacia su trabajo, los cuales se vieron reflejados en las metas alcanzadas por la compañía.

Según Sánchez (2021) en “Clima laboral en colaboradores de la Institución Educativa no Estatal Galileo Cusco-2021”. Tuvo como objetivo principal explicar el clima laboral que se ejerce en los trabajadores de la institución. Mediante una investigación cuantitativa y una metodología descriptiva para la descripción y análisis de cuadros y tablas estadísticas. Tomaron como muestra un total de 50 colaboradores donde aplicaron el instrumento de medición que fue el cuestionario. Obtuvieron como resultado, el 40% encuestados anunció que se sienten valorados por la organización debido a los grandes reconocimientos que estuvo emitiendo la empresa por el trabajo y dedicación en sus actividades diarias, también el 48% afirmó, que se estableció de forma clara los procedimientos de trabajo para un correcto desempeño de sus funciones, además el nivel de motivación se consideró muy adecuado para el 40% de encuestados, así mismo el 74% de empleadores afirman sentirse muy identificados con la empresa y que su nivel de empeño e integridad con sus actividades diarias es muy satisfactorio, que sus líderes ejercen un gran labor de orientación y superación. Por ende, se concluyó, que el entorno de trabajo que se ejercía en la empresa era muy satisfactorio para los trabajadores y que los factores como liderazgo, motivación, equidad, reconocimiento cumplen de manera óptima en el desarrollo de buen clima laboral, por ende, se recomendó continuar con estas evaluaciones de manera periódica y la realización de mejoras en el rendimiento y el desarrollo profesional de los colaboradores.

Según Domínguez (2021), en “Clima laboral en el área administrativa de la Sede UGEL Chiclayo, 2019. Cuya finalidad fue determinar el entorno laboral de la compañía. Para ello se utilizó una metodología cuantitativa, mediante un estudio descriptivo, cuya técnica empleada para el relevamiento de los datos fueron las encuestas, que fueron

ejecutados a 75 empleadores mediante un formulario. Los resultados obtenidos indicaron que el 64% de colaboradores perciben un gran apoyo y orientación por parte de sus líderes,

del mismo modo el 43% indicó que dispone de la información de manera libre para el cumplimiento de sus labores, así mismo el 43% confirmó que a menudo la empresa brinda reconocimientos por alto desempeño, y el 50% mencionó que existe una gran organización y estructuración para el desempeño de actividades, sin embargo, existen algunos déficits en la relación con los trabajadores de otras áreas de la compañía. Concluyendo, el entorno de trabajo que presentaba la organización era de nivel medio y que se recomendó mejorar aspectos como el contacto y trato con los trabajadores.

Según Finocetti (2022) en “Clima laboral del personal de las áreas administrativas de un Ministerio Peruano, Lima, 2019”. Cuya finalidad fue identificar la magnitud del ambiente laboral que se ejercía en la organización. Para el análisis de los cuadros y datos estadísticos se empleó una investigación cuantitativa con un tipo de estudio descriptivo, para el relevamiento de información se emplearon cuestionarios, que fueron aplicados a 83 colaboradores. Los resultados obtenidos confirmaron que el ambiente de trabajo que se presentó en la compañía fue muy favorable. El 62.65% confirmó que existe un gran control e inspección en la realización de las actividades, mientras que el nivel de comunicación se consideró muy asertivo para el 56.63% de encuestadores, así mismo el 67.4% indicó que está de acuerdo con los beneficios de trabajo que brinda la empresa. Por ende, se concluyó que, el estudio realizado determinó que el entorno de trabajo de la compañía es óptimo para los trabajadores y que los agentes que repercuten en el entorno de esta, tienen un alto valor de percepción para los trabajadores.

### **1.3. Marco teórico**

#### **Evolución del clima laboral**

Pazmay y Lima (2020) declaran que las primordiales investigaciones sobre el clima laboral estuvieron elaboradas por Lewin y trabajadores durante el siglo XX, estos se enfocaban principalmente en la conexión entre jefes y partidarios, por ser una figura de mucha relevancia que predominaba en el ambiente de trabajo. Escritores como Likert y McGregor plantearon el significado del clima laboral igualmente, los cuales estuvieron

inclinados en la contribución de los líderes respecto a la formulación de un clima en contacto con sus inferiores y conexión que guardaba con las metas planteadas por la empresa. En conclusión, se analizaba al clima como un retrato sobre los hechos que han transcurrido en un determinado periodo dentro de la organización.

### **Características del clima laboral**

Sierra (2015) menciona que, estas características actúan de manera definida en una organización, y cumplen un rol relevante en el desempeño del personal, teniendo gran influencia en temas como el reconocimiento, desempeño, motivación, etc. Se resaltan las siguientes características:

- ✓ La influencia que tiene el ambiente en donde labora el trabajador.
- ✓ Tiempo de duración
- ✓ Ejerce una gran repercusión en las actitudes de los trabajadores de la compañía.
- ✓ Impacta sobre el nivel de trabajo y reconocimiento de los colaboradores de la empresa hacia esta.
- ✓ Repercute en el comportamiento y modo de actuar de los trabajadores.
- ✓ La falta de presencia y alta rotación de personal son indicadores de un ineficiente entorno de trabajo.

### **Importancia del clima laboral**

Actualmente, las compañías de los diferentes rubros buscan ser más competentes en el mercado, por ello el ambiente laboral cumple un rol fundamental, donde se percibe el comportamiento y actitudes de los trabajadores. La convivencia armónica, en paz, contribuye en el desarrollo y productividad de los trabajadores. Adicional a ello, los jefes o supervisores deben tener ciertas habilidades que les permitan, examinar y estudiar el estado en donde se realizan las tareas de trabajo, las actitudes del trabajador, el grado de compromiso, el reconocimiento y el desarrollo personal. Así mismo, insertar cambios en puntos estratégicos que permitan mejorar algunos acontecimientos negativos. De esta manera se mejorará el ambiente laboral. (Chincheró y Paucar, 2020).

## Medición del clima laboral

Para Herrera (2015), la evaluación del ambiente de trabajo por medio de herramientas, conduce hacia un estudio y reconocimiento de las situaciones que perjudican en el desenvolvimiento del trabajador. Diagnosticada por medio de los comportamientos y actitudes que presenten los colaboradores y que repercuten en el desempeño de sus tareas diarias. El objetivo de la medición es obtener un resultado mediante la visualización y apreciación de las actitudes que presentan los colaboradores. Para luego con estas conclusiones proponer mejoras en el entorno, que alcancen óptimos resultados.

## Tipos de clima laboral

García *et al.*, (2020) presenta los siguientes tipos de clima:

- **Clima de tipo autoritario (autoritarismo explotador):** está orientando a la desconfianza que tienen los supervisores frente a sus colaboradores. Por ello no consideran los comentarios de sus colaboradores, solo se basan en la ejecución de sus órdenes. Se caracteriza por el uso del temor e impide una comunicación fluida entre la jefatura y los trabajadores.
- **Clima de tipo autoritario (autoritarismo paternalista):** referenciado a los supervisores de las compañías, los cuales presentan un grado de confianza tolerante con sus empleadores, es decir, en su mayoría las decisiones son aprobadas por la jefatura, y esta presenta una relación formal con sus colaboradores.
- **Clima de tipo participativo (consultivo):** es cuando existe un grado de seguridad entre la gerencia y sus trabajadores. En su mayoría, las disposiciones son tomadas por los gerentes. Sin embargo, los supervisores tienen un grado de disposición en algunos casos en específico. Presentan un clima armonioso, donde se brindan recompensas y se motiva al trabajador por sus logros alcanzados.

- **Clima de tipo participativo (participativo en grupo):** los gerentes creen plenamente en sus empleados. Las disposiciones se ejercen en todos los sectores de la compañía de forma fiable y estructurada. Tanto la gerencia como los empleadores trabajan en conjunto para el alcance de las metas propuestas.

### **Teorías del clima laboral**

Los autores Likert y Stringer (1987) citado por Chahuin y Cueva (2022) mencionan que el clima laboral nos brinda información muy importante sobre las personas que laboran en un lugar de trabajo definido. Estos personajes describen al ambiente laboral como un atributo que se presenta en el lugar de trabajo de una empresa, que es expresado por los trabajadores e interviene en el comportamiento, las cuales se pueden medir de manera cuantitativa basándose en las cualidades de la empresa. Por consiguiente, manifiestan los comportamientos que expresan los colaboradores, mediante una percepción de manera individual entre los colaboradores de la empresa.

Bennis (1973) citado por Olaz (2013) relaciona al ambiente laboral con el crecimiento corporativo, porque explica que el mejor camino para un cambio a nivel organizacional se relaciona con las mejoras que se presentan en el entorno de trabajo de la compañía. Dando a entender que los cambios que se realicen en los procesos de las compañías deben originarse desde los grados más fuertes hasta los más bajos.

Gan (2007) citado por Bernal *et al.* (2015) explica que existen distintos objetivos de estudios y tipos de ambiente laboral, con la finalidad de ofrecer instrumentos que aporten a conocer el tipo de ambiente que se ejerce o debería ejercerse en una compañía. La finalidad es ofrecer un instrumento que reconozca el tipo de ambiente laboral idóneo para la organización.

Rey de Castro *et al.*, (2020) mencionan al ambiente de trabajo como el entorno socio técnico que está a disposición de los colaboradores en el trabajo de sus actividades diarias. En el cual, la condición que presente el ambiente se acredita por la satisfacción laboral, y

este hecho ayuda a restablecer y mantener indicadores de productividad como el desempeño y la visibilidad dentro de una compañía.

Ramos y Tejera (2017) argumenta que, el entorno de trabajo está determinado por las impresiones de los colaboradores sobre sus actitudes y como estas les impacta.

Olaz (2013) exclama que, el ambiente de trabajo contribuye en el desarrollo profesional de los trabajadores, primordialmente en el reconocimiento y soporte por parte de los superiores. El empeño logra una mayor satisfacción laboral y la apreciación de los superiores mejora si se realiza con consistencia y de manera grupal.

### **Teoría de la motivación**

Ramos (2012) menciona, en la teoría de Maslow (1943) expresa que, para alcanzar una estimulación deseable de los colaboradores, es muy relevante que las compañías cumplan con estas necesidades básicas del trabajador: fisiológicas, seguridad, afecto y amor, estima o reconocimiento. Cabe resaltar que esta última necesidad, está enfocada al esfuerzo y dedicación que tienen los trabajadores frente a sus actividades laborales y que deben ser reconocidas mediante premios o halagos, además de ser valoradas y admiradas por las empresas. Herzberg (1959) declama que, para motivar a los colaboradores, se deben brindar capacitaciones que alimenten al desarrollo y progreso laboral e individual, además de incentivos y logros, que presentan un gran valor para los colaboradores.

Prada *et al.*, (2020) mencionan que la motivación es un factor que contribuye favorablemente o desfavorablemente a la productividad del trabajador. Para ello es fundamental conocer el factor que impulse al colaborador, a generar situaciones ideales para orientarlos hacia el logro de las metas que aportan a la empresa y también hacia el mismo individuo. Consiste en que los individuos se sientan complacidos por su labor y satisfechos con sus necesidades individuales, para que puedan incorporarse gustosamente en los objetivos de la organización.

García *et al.*, (2020) plantea a la motivación como la fortaleza para lograr objetivos que se relacionan con los intereses de los individuos que le permitan un mejor desenvolvimiento de sus actividades y que logren el éxito de estas mismas. Desde el enfoque

empresarial, la motivación está definida como la agrupación de actividades que realiza el trabajador para el logro de objetivos, pero estas actividades están determinadas de acuerdo con el nivel de gozo que tenga el colaborador.

### **Teoría del liderazgo**

Ramos (2012) menciona que: a través del tiempo se han venido desarrollando mayores investigaciones acerca de las formas de liderazgo con el objetivo de proporcionar instrumentos que ayuden a las empresas a mejorar su gestión. Blake y Mouton, mencionan que existen cinco formas de liderazgo (aristócrata, paternalista, burocrático, democrático y transformador) y que considera que la más adecuada es la del estilo transformador, ya que en esta existe una comunicación asertiva entre líderes y trabajadores, donde se plantean adecuadamente los objetivos y lineamientos a seguir de forma conjunta, tomando en cuenta los criterios y recomendaciones de los colaboradores, para luego estudiarlas y reforzar los puntos críticos, en caso sea necesario. Warren Bennis, señala que el liderazgo se basa en la identificación y valoración que tiene el líder sobre la empresa, en conocer el propósito y la visión de la compañía y sentirse identificado con ella, ejercer una buena comunicación, asumir los retos y desafíos que se planteen, ser adaptable al cambio. Hersey (1988) muestra un tipo de liderazgo situacional, la cual está basada en dos partes. La primera es la directiva, se basa en brindar las actividades precisas y claras que se desee elaborar con los trabajadores y la segunda es la de apoyo, está basada en la estimulación, comunicación y reconocimiento que se les brinda a los trabajadores. Daniel Goleman (1995) considera que una de las funciones vitales de un jefe es la de influir de manera positiva sobre los colaboradores y para ello debe cumplir con ciertas cualidades como: empatía, autocontrol, capacidad para comprender y reconocer sus emociones, trabajo en equipo y una comunicación asertiva.

Cruz *et al.*, (2013) menciona que, el rol de un líder es muy fundamental dado al impacto que causa sobre sus seguidores a través de la motivación e influencia que ejerce, logrando crear conexiones entre los miembros de la organización, para el cumplimiento óptimo de las carencias de los colaboradores.



## **Comunicación**

Chiavenato (2006) expresa que, tener una comunicación clara y precisa es de suma importancia, informar o dar órdenes, es necesario para mantener una eficiente relación con los superiores, Además, una buena comunicación permite conocer y satisfacer las necesidades que presenten los trabajadores, así mismo, entender sus ideas y opiniones, por ello es fundamental evaluar periódicamente el desempeño y las habilidades del colaborador.

Pilligua y Arteaga (2019) definen que la comunicación en las compañías debe ser tratada de manera asertiva, de esta manera se reconozcan los objetivos, carencias y éxitos alcanzados por la empresa. La comunicación es el arte de impactar en las personas y desempeñar un dominio, veracidad y alguna forma de liderazgo. Los individuos que ejercen un óptimo trato desarrollan peculiaridades de gracia, confianza y mejores contactos con otros.

## **Satisfacción Laboral**

Pilligua y Arteaga (2019) expresa a la satisfacción laboral, como el grado en que sienten los trabajadores respecto a su entorno de trabajo, se debe a una cantidad de actitudes que presentan frente al trabajo. Los colaboradores que disfrutan de un entorno de trabajo cómodo dentro de su empresa y cuyos jefes valoran su trabajo y los alientan a seguir motivados a través de reconocimientos u otras formas, es probable que sientan mayor satisfacción. Por ende, la satisfacción laboral se ha convertido en tu tema fundamental en las empresas, los colaboradores no lo expresan libremente, cuando no se sienten complacidos con su labor o si lo manifiestan, es repercutido en su rendimiento.

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación está basado en las teorías científicas halladas con la finalidad de aportar un mayor conocimiento sobre el nivel del clima laboral en la empresa consultora.

### **1.4.2. Justificación práctica**

Identificar el nivel del clima laboral, tiene como finalidad brindar mejoras que permitan desarrollar un clima laboral más favorable para la compañía.

Los resultados permitirán establecer estrategias de mejora para subsanar las fallas encontradas en la empresa, logrando así un mayor incremento de la productividad y desempeño de los colaboradores.

## **1.5. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel del clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de la comunicación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?

¿Cuál es el nivel del liderazgo en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?

¿Cuál es el nivel de la motivación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Identificar el nivel del clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante en el periodo 2022.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de la comunicación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.

Identificar el nivel del liderazgo en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.

Identificar el nivel de la motivación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.

Identificar el nivel de la satisfacción laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis General**

Hernández y Mendoza (2018) confirma que, no todos los estudios cuantitativos llevan hipótesis. La implementación de una hipótesis depende de la importación del estudio y hacia donde se quiera llegar. Algunas investigaciones descriptivas llevan hipótesis solo cuando se presagia algún suceso o información.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

Este estudio se realizó mediante una investigación básica, que consiste en desarrollar e indagar todo el conocimiento posible para el análisis de un problema. Cuya finalidad es brindar un mayor entendimiento, mejorar las teorías científicas para incrementar el conocimiento (Escudero y Cortez, 2018).

### **2.1 Tipo de investigación**

Se empleó una investigación de tipo descriptiva, la cual explica que este método consiste en detallar las particularidades, conductas de los individuos, equipos o cualquier otro suceso que se pueda examinar, es decir, su finalidad es evaluar y recolectar información sobre la variable a estudiar (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Enfoque**

Se empleó un enfoque cuantitativo para esta investigación, (Ñaupas et al., 2018) el cuál fue utilizado en el relevamiento y análisis de los datos para la realización del estudio, a través de la medición y estimación de valores, a través cuadros estadísticos.

Así mismo Hernández y Mendoza (2018) se refiere a este método como la agrupación de sucesos, que se generan de manera secuencial y se acreditan. Cada proceso debe seguirse consecutivamente, sin saltar ninguna etapa. Este proyecto se origina mediante un propósito, se fija, se generan objetivos e interrogantes, consecutivamente se formulan hipótesis y se establecen las variables para ejercer el plan de comprobación y medir las variables en un determinado escenario, mediante un análisis estadístico y finalmente obtener las conclusiones.

### **Diseño no experimental - transversal**

Se aplicó un diseño no experimental para el estudio, Palella y Martins (2006) expresan que consiste en la no manipulación de la variable estudiada, mediante la cual solo se verifican los hechos o sucesos ocurridos en un determinado momento. Por ende, este

diseño no permite modificar o alterar la variable empleada, simplemente se trabaja sobre lo observado y se analizan los escenarios.

De igual manera Hernández y Mendoza (2018) afirmó que, es el estudio donde no se manipulan las variables. Se examinan los acontecimientos presenciados en un determinado momento y lugar, para luego ser analizados e interpretados. Por lo tanto, esta estrategia no origina ningún tipo de contexto, ni ejerce algún tipo control sobre la variable estudiada, solo se encarga de analizar los acontecimientos presentes mediante la observación.

## **2.2 Población**

Se definió a la población como el grupo que involucra a todos los elementos de un espacio, donde se analizó el estudio de investigación. (Bernal, 2010) Por ello, se tomó como población a los 60 colaboradores de la compañía consultora del distrito de San Miguel.

### **Muestra**

Se argumentó, que la muestra es una porción significativa del total de la población. Así mismo, el efecto que produce esta porción representa de manera objetiva a dicha población (Bernal, 2010).

### **Muestra censal**

Se establece una muestra censal cuando se toma el total de la población, ya que es una cantidad apropiada para la investigación y esta considera a todas sus unidades de estudio como la porción significativa para el estudio (Guevara, 2018). Por ello, para este estudio se tomó el total de la población, que son los 60 trabajadores.

### **Criterios de inclusión**

Dicho estudio está integrado por trabajadores de la empresa, los cuales están divididos entre el área administrativa y operativa, debido a que la muestra empleada en el estudio fue censal, se tomó en cuenta la totalidad de trabajadores de la misma.

## Criterios de exclusión

Para este estudio, se consideró una muestra censal, la que consiste en abarcar la totalidad de la población, es por ello que no se ha realizado ninguna exclusión de trabajadores.

## 2.3 Técnica

Bernal (2010) mencionó a la técnica, como el grupo de tareas que ejecutan los investigadores para el relevamiento de información. En esta investigación se aplicó como técnica, las encuestas.

## Instrumento

Ñaupas *et al.*, (2018) exclamó que, son instrumentos tangibles o teóricos que permiten obtener la información deseada, por medio de las interrogantes. Para el relevamiento de los datos se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue empleado a 60 colaboradores de la organización, con el objetivo de conocer el entorno de trabajo que venía desarrollándose en la empresa.

El instrumento abarca 4 dimensiones: comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral, las cuales fueron distribuidas en 33 preguntas y medidas mediante la escala de tipo Likert para evaluar las opiniones de los trabajadores. Con un puntaje del 1 al 5, donde 1 Nunca y 5 Siempre.

### Tabla 1:

#### *Técnica e instrumento aplicado a la variable.*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario que estuvo constituido de 33 preguntas, formada por los indicadores, las cuales abarcaban las 4 dimensiones, con respecto a la variable estudiada.

*Nota:* Elaboración Propia.

En la Tabla N°1 se visualiza la técnica e instrumento empleados en el estudio, el cual estuvo constituido por un grupo de preguntas, que se distribuyó en las 5 dimensiones, con un total de 33 preguntas.

**Tabla 2:**

*Niveles de Interpretación del cuestionario.*

Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Puntaje de Respuestas
Comunicación	Acceso a la información	1 - 11	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Relaciones entre áreas		
	Canales de información		
Liderazgo	Toma de decisiones	12 - 19	
	Dirección		
	Estimulación Intelectual		
	Influencia idealizada		
Motivación	Remuneración salarial	20 - 26	
	Reconocimiento		
	Aspiraciones del trabajador		
Satisfacción Laboral	Condiciones laborales	27 - 33	
	Beneficios laborales		
	Desarrollo personal		

*Nota:* Elaboración Propia.

En la Tabla N° 2 se detalla los niveles de interpretación del cuestionario que se distribuyen en 4 dimensiones, 13 indicadores, 33 ítems, con un puntaje: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

## Validez del instrumento

Bernal (2010), mencionó que un instrumento es válido cuando permite extraer la información que se requiere conocer, así mismo exalta que la validez por contenido examina al instrumento sobre su precisión, claridad y dominación del tema sobre la variable a medir, donde incluye todos los indicadores y dimensiones que conlleva la variable. Por ello este instrumento será validado por un juicio de expertos.

**Tabla 3:**

### *Validez de contenido del instrumento*

Grado Académico	Nombre y Apellido	Dictamen
Mg.	Giuliana Catherine Abucci Infantes	Aplicable
Dra.	Barbara Isabel Ponce Ponce	Aplicable
Mg.	Cristian Joel Martinez Agama	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia

## Confiabilidad

La confiabilidad se describe como la pertenencia que tiene una herramienta de medición, mediante la cual obtiene idénticos resultados al aplicar a uno o varios individuos en diferentes tiempos. Algunas características que la definen son: solidez, porque mantiene el mismo resultado sin importa el tiempo en que sea evaluada, previsible, porque hace deducir las peculiaridades de los resultados (Bernal, 2010).

**Tabla 4:**

### *Estadística de Fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,966	33



## **2.4 Procedimiento y análisis de datos**

Para esta investigación, se empleó una técnica la cual Bernal (2010), define como el grupo de tareas que ejecutan los investigadores para el relevamiento de información. Por ende, se utilizaron como técnica las encuestas, las cuales consistían en un grupo de preguntas de acuerdo a la variable y a las dimensiones establecidas para este estudio. Para esto se empleó como instrumento el cuestionario, el cual consistía de un total de 33 preguntas, con una escala de Likert del 1 al 5, el cual permitió reflejar el concepto que tienen los trabajadores sobre la empresa. Así mismo fueron validadas por un juicio de expertos de la universidad y formuladas mediante el Google drive, generando un link de enlace, para luego ser enviadas mediante WhatsApp a los 60 trabajadores de la empresa, para su respectivo llenado, mencionando que las encuestas son confidenciales.

Una vez completada el total de las encuestas se inició con el tratamiento y análisis de la información. Mediante un Excel se realizó la codificación de las encuestas, para luego ser ingresadas al software de SPSS y de esta manera obtener toda la información clara y sencilla, a través de tablas y gráficos.

## **2.5 Aspectos éticos de la investigación**

Para esta investigación donde se desarrollaron y analizaron los procedimientos correspondientes, siguiendo y respetando los principios éticos de acuerdo con la normativa de reglamentos y títulos de la Universidad Privada del Norte.

Toda la información presentada en este informe como cuadros estadísticos, tablas, son sumamente confiables, las fuentes utilizadas, se encuentran previamente citadas, para evitar problemas de plagio.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

**Tabla 5:**

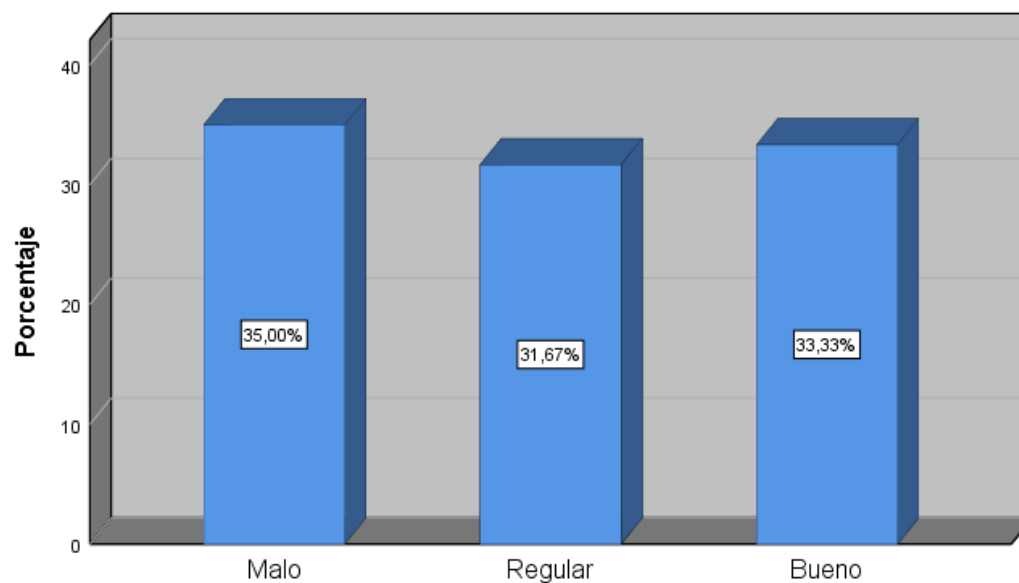
*Resultados sobre el Clima Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	21	35,0	35,0	35,0
Regular	19	31,7	31,7	66,7
Válido Bueno	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota.* Base de Datos SPSS.

**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 1:**

*Porcentaje de Resultados en la encuesta Aplicada sobre Clima Laboral*



*Nota.* Base de Datos en SPSS

**Interpretación.** – De acuerdo al objetivo general expuesto, en la Tabla 5 y Figura 1, se determina que de 20 colaboradores que representan el 33.3%, mencionan que el clima laboral es bueno, para 19 colaboradores que representan el 31.7%, expresan que el clima laboral es regular y 21 colaboradores con un 35% y con el mayor porcentaje de representación, perciben que el clima laboral es malo.

**Tabla 6:**

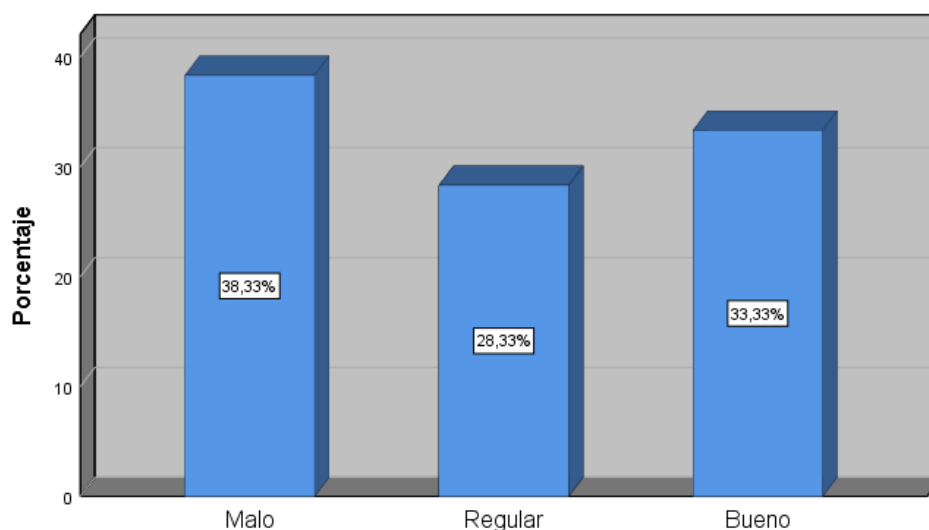
***Resultados sobre la Dimensión Comunicación***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	23	38,3	38,3	38,3
Válido Regular	17	28,3	28,3	66,7
Bueno	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota.* Base de Datos SPSS.

**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 2:**

***Porcentaje de Resultados en la Encuesta Aplicada sobre la dimensión Comunicación***



*Nota.* Base de datos SPSS

**Interpretación.** - Referente a la primera dimensión comunicación que es el primer objetivo específico, en la Tabla 6 y Figura 2, se determina que de 20 colaboradores que representan el 33.3%, perciben que el nivel comunicación es bueno, para 17 colaboradores que representan el 28.3%, expresan un nivel comunicación regular y 23 colaboradores con un 38.3% y con un mayor porcentaje de representación, mencionan que el nivel de comunicación es malo.

**Tabla 7:**

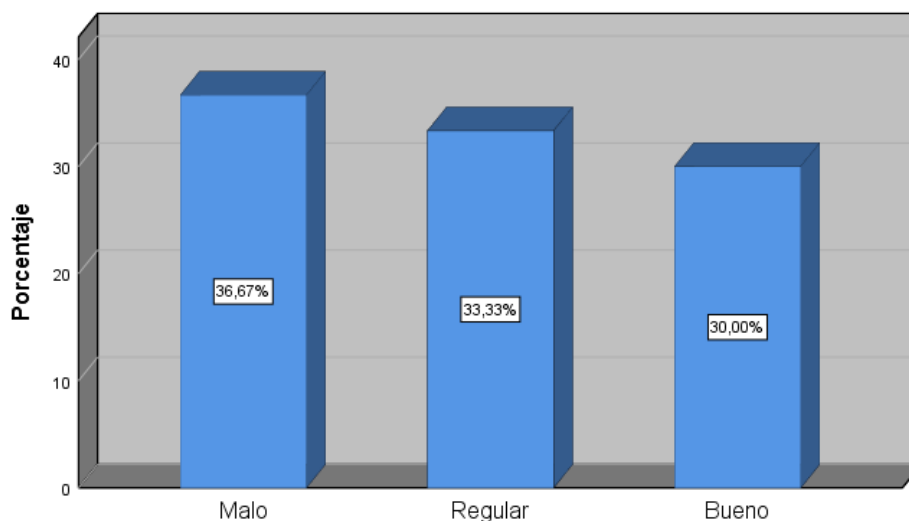
**Resultados sobre la Dimensión Liderazgo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	22	36,7	36,7
	Regular	20	33,3	70,0
	Bueno	18	30,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota.* Base de Datos SPSS.

**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 3:**

**Porcentaje de Resultados en la Encuesta Aplicada sobre la dimensión Liderazgo**



*Nota.* Base de Datos SPSS

**Interpretación.** -Referente a la segunda dimensión liderazgo que es el segundo objetivo específico, en la Tabla 7 y Figura 3, se determina que de 18 colaboradores que representan el 30%, describen un nivel liderazgo bueno, para 20 colaboradores que representan el 33%, percibieron un nivel de liderazgo regular. Por otro lado, 22 colaboradores, con la mayor cantidad de frecuencia, representan el 36.7%, los cuales afirman que el nivel de liderazgo es malo.

**Tabla 8:**

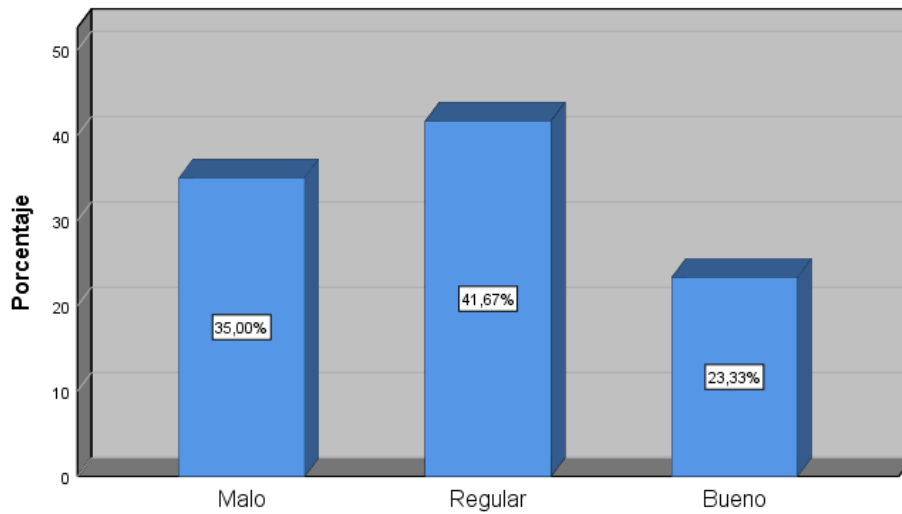
***Resultados sobre la Dimensión Motivación***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	21	35,0	35,0	35,0
Válido Regular	25	41,7	41,7	76,7
Bueno	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota.* Base de Datos SPSS

**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 4:**

***Porcentaje de Resultados en la Encuesta Aplicada sobre la dimensión Motivación***



*Nota.* Base de Datos SPSS.

**Interpretación.** - Referente a la tercera dimensión motivación que es el tercer objetivo específico, en la Tabla 8 y Figura 4, se determina que de 14 colaboradores que representan el 23.3%, mencionan que el nivel de motivación es bueno, para 25 colaboradores con un 41.7% y con el mayor porcentaje de representación, expresan que el nivel motivación es regular. Por otro lado, 21 colaboradores con un 35% de representación, afirman que el nivel de motivación es malo.

**Tabla 9:**

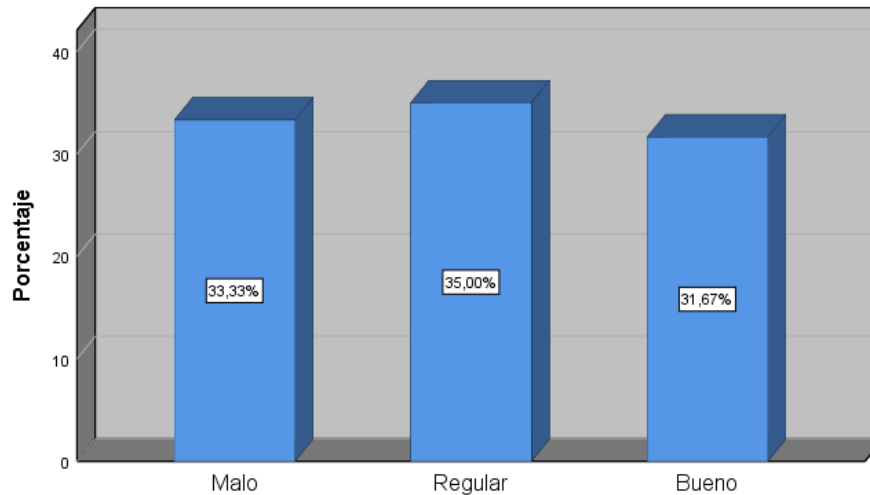
***Resultados sobre la Dimensión Satisfacción laboral***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	20	33,3	33,3	33,3
Regular	21	35,0	35,0	68,3
Bueno	19	31,7	31,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota.* Base de Datos SPSS.

**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 5:**

***Porcentaje de Resultados en la Encuesta Aplicada sobre la dimensión Satisfacción Laboral***



*Nota.* Base de Datos SPSS.

**Interpretación.** - Referente a la cuarta dimensión satisfacción laboral que es el cuarto objetivo específico, en la Tabla 9 y Figura 5, se determina que de 19 colaboradores que representan el 31.7%, expresan que el nivel satisfacción laboral es bueno, para 21 con un 35% y con mayor porcentaje de representación, perciben un nivel de satisfacción laboral, regular. Por otro lado, 20 colaboradores que representan el 33.3%, afirman que el nivel de una buena satisfacción laboral es malo.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

Según el objetivo general, sobre la identificación del nivel del clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante en el periodo 2022, de los cuales se encuestaron a 60 trabajadores como muestra, que de 20 colaboradores que representan el 33.3%, mencionan que el clima laboral es bueno, para 19 colaboradores que representan el 31.7%, expresan que el clima laboral es regular y 21 colaboradores con un 35% y con el mayor porcentaje de representación, perciben que el clima laboral es malo. Por lo tanto, se deduce que el clima laboral que se desarrolló en la compañía es malo, según la percepción de los trabajadores.

Dicho estudio está relacionado con la investigación de Castro y Mena (2019), cuyo objetivo fue analizar el ambiente laboral de la compañía para lograr un mayor rendimiento de sus colaboradores, cuyos resultados manifestaron un entorno de trabajo poco favorable debido al poco reconocimiento y a las ineficientes condiciones laborales que presentaba la compañía. Así mismo, concuerda con los resultados del presente estudio, ya que tener un entorno de trabajo desfavorable, repercute en la productividad y rendimiento de los trabajadores.

Según Domínguez (2021), en su estudio de investigación, cuya finalidad fue determinar el entorno laboral de la compañía, la cual tuvo como resultado, algunos déficits que se presentaron en el ambiente de trabajo que se desarrollaba en dicha empresa, respecto a las relaciones que se tenía. Por ello, se concuerda con este estudio, puesto que tener un ambiente de trabajo poco armonioso, afecta en el desarrollo y desempeño de los colaboradores.

Así mismo, el presente estudio concuerda con la teoría de Chinchero y Paucar (2020), quienes mencionan que, el ambiente laboral cumple un rol fundamental, donde se percibe el comportamiento y actitudes del trabajador, por lo tanto, influye de manera positiva o negativa en el rendimiento y en un desarrollo progresivo por parte de los colaboradores. Lo cual comparto, ya que es muy relevante que los trabajadores perciban un ambiente saludable en la compañía, puesto que se sienten más identificados y valorados por la empresa.



Respecto al primer objetivo específico, sobre la identificación del nivel de comunicación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022, se muestra que de 20 colaboradores que representan el 33.3%, perciben que el nivel de comunicación es bueno, para 17 colaboradores que representan el 28.3%, expresan un nivel de comunicación regular y 23 colaboradores con un 38.3% y con un mayor porcentaje de representación, mencionan que el nivel de comunicación es malo. Por lo tanto, se infiere que la relación que se desarrolla en la compañía no es favorable para los trabajadores.

Dicho resultado concuerda con la investigación de Suarez *et al.* (2022), cuyo objetivo fue analizar el ambiente laboral de la organización, los resultados evidenciaron un bajo nivel de comunicación que se percibe en la organización, poca claridad en el establecimiento de los objetivos propuestos. La cual tiene relación con los resultados obtenidos en esta investigación, la cual expresa que una ineficiente comunicación, genera una descoordinación y poca fluidez, en la realización de las tareas.

De igual manera, el estudio encaja con la investigación de Finocetti (2022), la cual estaba enfocada en identificar la magnitud del ambiente laboral que se ejercía en la organización, donde el 56.63% de trabajadores exclamó que el nivel de comunicación que se desarrollaba en la compañía es poco asertivo. La cual comparto y concuerda con los resultados del estudio, ya que las malas conexiones generan ineficiencia en las actividades diarias del trabajador.

Así mismo, el presente estudio concuerda con la teoría de Chiavenato (2006), donde menciona que mantener una comunicación clara y precisa es muy importante para manifestar o informar decisiones u órdenes, además permite conocer y satisfacer las necesidades que presentan los trabajadores. Por ello se infiere, que la comunicación es una herramienta importante para la gestión de los negocios y también en el manejo de los conflictos.

Respecto al segundo objetivo específico, sobre la identificación del nivel de liderazgo en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022, muestra que es de 18 colaboradores que representan el 30%, describen un nivel de liderazgo bueno, para 20 colaboradores que representan el 33%, percibieron un nivel de liderazgo regular. Por otro lado, 22 colaboradores con la mayor cantidad de frecuencia, representan el 36.7%, los cuales afirman que el nivel de liderazgo es malo. Por lo tanto, se deduce que el liderazgo es un factor con mayor dificultad y carece de un buen desarrollo en la empresa.

Dicho resultado encaja con la investigación de Suárez (2023), la cual tuvo como objetivo diagnosticar los agentes que alteraron el entorno laboral de la compañía, los resultados demostraron las dificultades que se presentaron en el factor de liderazgo, la baja adaptación hacia un nuevo líder, afecta en el rendimiento y desempeño de los colaboradores. Por ello se concuerda con el resultado de este estudio, puesto que un mal liderazgo causa mucha poca motivación e influencia entre sus seguidores.

Así mismo, concuerda con la investigación de Mora *et al* (2020), cuya finalidad fue diagnosticar el entorno de trabajo del sector de vigilancia, la cual tuvo como resultado que el 71% de trabajadores, respecto a la gestión de personal que viene realizando los líderes, tienen poca influencia hacia los trabajadores, la cual perjudica en el desempeño de las actividades. Por ello concuerdo que tener líderes con baja influencia dificultan en el orden y en el alcance de los objetivos planteados.

De igual manera concuerda con la teoría de Cruz *et al.* (2013), quienes mencionan que el rol de un líder es muy fundamental, ya que causa un gran impacto e influencia entre sus seguidores, esto repercute de manera positiva o negativa en el trabajo diario. Por ello, se infiere que el trabajo de un líder, no solo se ve reflejado en el alcance y cumplimiento de los objetivos planteados, sino también en la actitud de sus trabajadores.

Respecto al tercer objetivo específico, sobre la identificación del nivel de motivación de una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022, presenta que de 14 colaboradores que representan el 23.3%, mencionan que el nivel de motivación es bueno, para 25 colaboradores con un 41.7% y con el mayor porcentaje de representación, expresan que el nivel de motivación es regular. Por otro lado, 21 colaboradores con un 35% de representación, afirman que el nivel de motivación es malo. Se concluye que, los trabajadores se sienten poco motivados por la organización.

Así mismo, el presente estudio concuerda con la investigación de Anton y Paredes (2020), la cual tuvo como finalidad examinar el ambiente de trabajo que perciben los colaboradores de la empresa, donde resultó que el factor de la motivación y reconocimiento, tenían un nivel medio de identificación, por ello los trabajadores se sienten poco valorados y reconocidos. Lo cual comparto, puesto que una baja motivación perjudica en el establecimiento y el logro de objetivos.

Dicho resultado encaja con la investigación de Sanchez (2021) la cual tuvo como finalidad explicar el clima laboral que se ejerce en los trabajadores de la institución, donde el 40% de encuestados afirmó que se carecen de buenos reconocimientos, los líderes ejercen un gran labor, pero consideran que el nivel de la motivación es medio. Lo cual concuerdo, porque la motivación es uno de los factores de mayor importancia, puesto que influye directamente en el desempeño, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la retención de los empleados.

Así mismo concuerda con la teoría de Prada *et al.*, (2020), donde mencionan que la motivación es un factor fundamental en la productividad del trabajador, por ello es importante conocer los factores que impulsen al colaborador en su trabajo, para el logro de las metas planteadas, además de sentirse complacidos por su labor y satisfechos con sus necesidades individuales. Por lo tanto, se deduce que un personal con motivación, es un colaborador comprometido y dedicado, tiene una fuerte conexión emocional con la empresa.

Respecto al cuarto objetivo específico, sobre la identificación del nivel de satisfacción laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022, muestra que de 19 colaboradores que representan el 31.7%, expresan que el nivel de satisfacción laboral es bueno, para 21 con un 35% y con mayor porcentaje de representación, perciben un nivel de satisfacción laboral, regular. Por otro lado, 20 colaboradores que representan el 33.3%, afirman que el nivel de satisfacción laboral es malo. Se concluye, que los trabajadores se sienten poco satisfechos por cómo se desarrolla el clima laboral en la empresa.

Dicho resultado concuerda con la investigación de Chilingano (2021), la cual tuvo como objetivo principal conocer el entorno de trabajo que se desarrolla en la empresa, cuyos resultados encontraron falencias en el agente de desarrollo personal y en el crecimiento profesional, por ello se sienten poco valorados y reconocidos por la empresa. Lo cual comparto, ya que el poco reconocimiento profesional, genera insatisfacción entre sus colaboradores.

Así mismo, encaja con el estudio de investigación de Ullauri (2019), el cual tuvo como propósito evaluar el ambiente laboral que presentaba la empresa, cuyos resultados

evidenciaron que, el nivel de retribución se encuentra en un nivel promedio. Por ello se infiere, que la falta de buenas condiciones laborales buen salario, hacen que el trabajador tenga una experiencia insatisfactoria en dicha organización.

De igual manera concuerda con la teoría de Pilligua y Arteaga (2019), la cual expresa que los trabajadores que experimentan un entorno de trabajo cómodo, que son motivados y reconocidos por sus líderes, sienten una mayor satisfacción, a diferencia de los que presentan experiencias insatisfactorias. Por lo tanto, se deduce que un entorno laboral desfavorable y unas ineficientes condiciones de trabajo, perjudican en el desempeño de los colaboradores.

### **Limitaciones**

Uno de los principales inconvenientes que se presentaron en esta investigación fue el tema de la poca información sensible que se tuvo con respecto a los antecedentes. Pocos estudios respecto a la variable, en las empresas de consultoría relacionadas a la empresa de estudio. Así mismo para la recolección de información, no se tuvo mucha disponibilidad por parte de los operarios debido a los deberes que tenían que cumplir en la organización.

### **Implicancias**

#### **Teórica**

En lo que respecta a implicancias teóricas, el buen clima laboral ayuda a la organización a mejorar su dirección, esto genera que los empleados tengan un mejor ambiente de trabajo para realizar sus actividades diarias. De acuerdo a los resultados obtenidos de esta investigación se puede evidenciar que guarda una relación con la teoría de Bennis (1973) citado por Olaz (2013) relaciona al ambiente laboral con el crecimiento corporativo, porque explica que el mejor camino para un cambio a nivel organizacional se relaciona con las mejoras que se presentan en el entorno de trabajo de la compañía.

## Práctica

En lo que respecta a implicancias prácticas, el estudio será de mucha ayuda para la organización, esto debido a que brindará información real y sincera, lo que le permitirá implementar acciones de mejora para subsanar los problemas identificados hallados en los resultados de esta investigación, esto ayudará tanto a los empleados como a la dirección de la empresa, ya que esto mantendrá un buen ambiente de trabajo y por ende mejores rendimientos y productividad de los mismos.

## Metodológica

En lo que respecta a las implicancias metodológicas, el estudio tuvo como objetivo principal Identificar el nivel del clima laboral de una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022. El diseño de investigación empleado es de alcance descriptivo, no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativa, para la recolección de información de empleo en el cuestionario, la cual podrá ser utilizada o empleada para futuros estudios de la misma variable a estudiar.

## Conclusiones

Según el estudio de investigación titulado “El Clima Laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022”, la información obtenida y analizada, dio como resultado las siguientes conclusiones, respecto a los objetivos propuestos:

**PRIMERA:** En relación al objetivo general propuesto, se concluye que, 20 colaboradores que representan el 33.3%, mencionan que el clima laboral es bueno, para 19 colaboradores que representan el 31.7%, expresan que el clima laboral es regular y 21 colaboradores con un 35% y con el mayor porcentaje de representación, perciben que el clima laboral es malo. Por ello, se infiere que el clima laboral que se ejerce en la empresa consultora no es favorable para los colaboradores.

**SEGUNDA:** Respecto al primer objetivo específico, que es la dimensión comunicación, se concluye que, 20 colaboradores que representan el 33.3%, perciben que el nivel comunicación es bueno, para 17 colaboradores que representan el 28.3%, expresan un nivel comunicación regular y 23 colaboradores con un 38.3% y con un mayor porcentaje de representación, mencionan que el nivel de comunicación es malo. Por ende, se infiere que la comunicación empleada en dicha empresa es poco agradable para los colaboradores.

**TERCERA:** Respecto al segundo objetivo específico, que es la dimensión liderazgo, se concluye que 18 colaboradores que representan el 30%, describen un nivel liderazgo bueno, para 20 colaboradores que representan el 33%, percibieron un nivel de liderazgo regular. Por otro lado, 22 colaboradores, con la mayor cantidad de frecuencia, representan el 36.7%, los cuales afirman que el nivel de liderazgo es malo. Se puede deducir que los colaboradores perciben el un mal liderazgo en la compañía.

**CUARTA:** En relación al tercer objetivo específico, que es la dimensión Motivación, se concluye que, 14 colaboradores que representan el 23.3%, mencionan que el nivel de motivación es bueno, para 25 colaboradores con un 41.7% y con el mayor porcentaje de representación, expresan que el nivel motivación es regular. Por otro lado, 21 colaboradores con un 35% de representación, afirman que el nivel de motivación es malo. Se puede deducir que los colaboradores se sienten poco motivados y valorados por la empresa.

**QUINTA:** Con respecto al cuarto objetivo específico, que es la dimensión Satisfacción Laboral, se concluye que, 19 colaboradores que representan el 31.7%, expresan que el nivel satisfacción laboral es bueno, para 21 con un 35% y con mayor porcentaje de representación, perciben un nivel de satisfacción laboral, regular. Por otro lado, 20 colaboradores que representan el 33.3%, afirman que el nivel de una buena satisfacción laboral es malo. Por ello, se infiere que los colaboradores se sienten poco satisfechos con los reconocimientos y las condiciones de trabajo que ofrece la empresa.

## Recomendaciones

**PRIMERA:** De acuerdo a los hallazgos encontrados en el presente estudio, con respecto al clima laboral en la empresa, se pudo observar que la variable esta poco implementada. Por ello se recomienda implementar algunas políticas y estrategias para mejorar el ambiente de trabajo y que los colaboradores se sientan cómodos en su ambiente de trabajo.

**SEGUNDA:** Con respecto al objetivo específico número uno, se recomienda implementar actividades como: reuniones periódicas mediante la escucha activa, mayor flujo de información, promover canales de retroalimentación, para así lograr una comunicación más efectiva.

**TERCERA:** De acuerdo al objetivo específico número dos, se recomienda reforzar de manera estratégica y constante a los líderes por medio de charlas y/o talleres, que les permitan mejorar sus capacidades y habilidades, con respecto al liderazgo.

**CUARTA:** Con respecto al objetivo específico número tres, se recomienda mejorar las estrategias de motivación que se vienen ejecutando en la empresa, de esta manera lograr un mayor rendimiento o productividad en los trabajadores.

**QUINTA:** De acuerdo al objetivo específico número cuatro, se recomienda reforzar con nuevas estrategias y planes de mejora el nivel de satisfacción de los colaboradores, logrando que estos se sientan reconocidos y valorados por la empresa, ya sea por medio de incentivos monetarios o reconocimientos por ascensos.

## **PROPUESTA DE MEJORA**

### **Fundamentos**

Actualmente las compañías están más enfocadas en mantener un clima laboral favorable, dado que estudios actuales han confirmado que esta se ha vuelto un tema con mucha relevancia, debido a su gran impacto en la productividad de los trabajadores, así como en el nivel de satisfacción que pueden percibir estos y esto se reflejado en la presente investigación realizada.

La propuesta tiene como finalidad mejorar el clima laboral que se ejerce en la empresa, cuyos resultados evidenciaron muchas falencias encontradas, en los factores como liderazgo, comunicación y motivación.

### **Objetivo General**

Poner en marcha un planeamiento para mejorar el clima laboral dentro de la empresa consultora.

### **Objetivo Especifico**

- Implementar talleres y/o capacitaciones enfocadas en liderazgo y manejo de grupos.
- Establecer políticas de reconocimiento interno a los trabajadores por parte de la dirigencia. (pueden ser monetarios, ascensos, etc.).

### **Alcance**

Dirigido al área de Recursos Humanos y al gerente de la empresa consultora con la finalidad de realizar un control o seguimiento oportunos mediante las estrategias mencionadas anteriormente.



**Tabla 10:**
***Propuesta de Mejora***

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsables	Resultados
Implementar talleres y/o capacitaciones enfocadas en liderazgo y manejo de grupos	Capacitar a los líderes mediante charlas, talleres o cursos instructivos	Realizar un cronograma de las charlas a realizar durante el año	Recursos humanos	Mejorar el desarrollo de sus habilidades y capacidades como líderes
		Hacer un listado de los temas más relevantes a tratar		
Establecer políticas de reconocimiento interno a los trabajadores por parte de la dirigencia	Colocar indicadores de desempeño por metas u objetivos logrados	Definir mediante reuniones las metas propuestas para el alcance de los reconocimientos	Gerente	Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores
		Llevar un control de las tareas asignadas por cada trabajador y ver su desempeño durante un periodo.		

*Nota.* Elaboración propia

## Referencias

- Anton Lopez, A. E., y Paredes Garces, A. L. (2020). *Análisis del Clima laboral del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura*.  
<https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/bd20963a-6ec5-44d8-bb17-4a8e84995be5/content>
- Aptitus: (2019, abril 29). "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes". *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. PEARSON. [https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254\\_upn\\_pe/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMetodolog%C3%ADa%2FBernal%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMetod](https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254_upn_pe/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMetodolog%C3%ADa%2FBernal%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMetod)
- Bernal-González, I., Pedraza-Melo, N. A. y Sánchez Limón, M. L.(2015).El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Generales*, 31, 8-19.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Castro Gómez, M. A. y Mena Maestre, E. D. (2019). *Clima Laboral en la Corporación Ecología y Desarrollo Integral ECODES*. [Tesis de Especialización, Universidad Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio digital.  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7628/Tra bajo%20de%20grado.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Chahuin Picon, D. G., y Cueva Rodriguez, N. M. (2022). *Clima Laboral en Colaboradores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio digital.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6911/CUEVA%20RODRIGUEZ%20MATALIA%20MARGARITA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

- Chilingano Palomino, J. (2021). *Clima laboral en colaboradores de una Institución Privada de Servicios de Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio digital.  
[https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5349/UNFV\\_FP\\_Chilingano\\_Palomino\\_Jenifer\\_Titulo\\_profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5349/UNFV_FP_Chilingano_Palomino_Jenifer_Titulo_profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chincheró Mamani, R. I., y Paucar Álvarez, S. Á. (2020). *Clima Laboral de los Colaboradores de la Fábrica Tejidos Chectuyoc S.A.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio digital.  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4437/Ruth\\_Sol\\_Tesis\\_bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4437/Ruth_Sol_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz Ortiz, V., Salanova, M., & Martínez, I. (2013). Liderazgo transformacional: investigación actual y retos futuros. *Universidad & Empresa*, 15(25), 13-32.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746002.pdf>
- Domínguez Villegas, E. (2021). *Clima laboral en el área administrativa de la Sede UGEL Chiclayo, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio digital.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8900/Dom%c3%adnguez%20Villegas%2c%20Estefan%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación Cualitativa*. UTMACH.
- Finocetti Niño, J. E. (2022). *Clima Laboral del personal de las áreas administrativas de un Ministerio Peruano, Lima, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio digital.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32158/Finocetti%20Ni%c3%b1o%20Jannett%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima Organizacional: Teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia.  
[https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254\\_upn\\_pe/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2](https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254_upn_pe/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2)

Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMarco%20Te%C3%B3rico%2FCLIMA%20LABORAL%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2F

Gestión. (2019, Octubre 3). Encuestas de Clima Laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>

Guevara Aranciaga, E. R. (2018). Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE). *Revista de Investigación Multidisciplinaria*, 2(4). [.https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254\\_upn\\_pe/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMetodolog%C3%ADa%2FMUESTRA%20CENSAL%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTES](https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254_upn_pe/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMetodolog%C3%ADa%2FMUESTRA%20CENSAL%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTES)

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Herrera Garcia, M. A. (2015). *Análisis del Clima Laboral en la Institución Educativa Alfredo Garrido Tovar del Municipio de Riosrio Valle*. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/402160df-7e49-410c-b1ee-99c055156d4e/content>

Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de Administración*. AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425223.pdf>

Infobae (2023, enero 28). Los 10 factores que marcarán el mundo del trabajo en 2023. *Infobae*. <https://www.infobae.com/tendencias/2023/01/29/los-10-factores-que-marcaran-el-mundo-del-trabajo-en-2023/>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2022, 20 de Junio). *El MTPE premia a 22 empresas que implementaron buenas prácticas en beneficio del clima laboral*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/625517-el-mtpe-premia-a-22-empresas-que-implementaron-buenas-practicass-en-beneficio-del-clima-laboral>

- Mora Jaramillos, S. M., y Sarmiento Ramírez, L. M. (2020). *Evaluación del Clima Laboral de una empresa del sector de Vigilancia de Bucaramanga*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Corporativa de Colombia]. Repositorio digital. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/eb3b5a5c-c7fe-4fa6-bb53-fafda10c51cd/content>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. [https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254\\_upn\\_pe/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMetodolog%C3%ADa%2FMetodologia%2Dde%2Dla%2Dinv%2Dcuanti%2Dy%2Dcuali%2DHumberto%2DNaupas%2DPaitan%20a%20](https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254_upn_pe/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMetodolog%C3%ADa%2FMetodologia%2Dde%2Dla%2Dinv%2Dcuanti%2Dy%2Dcuali%2DHumberto%2DNaupas%2DPaitan%20a%20)
- Olaz, Á. (2013). El Clima Laboral en Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva y Aproximación a un modelo Explicativo Multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1-35. [https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254\\_upn\\_pe/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMarco%20Te%C3%B3rico%2F495950252002%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTES](https://comunidadupnedu-my.sharepoint.com/personal/n00092254_upn_pe/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2FMarco%20Te%C3%B3rico%2F495950252002%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fn00092254%5Fupn%5Fpe%2FDocuments%2FTES)
- Oruna-Rodríguez, A., Uribe-Hernández, Y. y Sánchez-Ortega, J. (2021). Neuroética en el clima laboral de una empresa. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (93), 280. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223018/29066223018.pdf>
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL.
- Pazmay Ramos, S. G., y Lima Rojas, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac. *Podium* (37), 15-26. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n37/2588-0969-podium-37-15.pdf>
- Pilligua Lucas, C. F. y Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.

*Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Prada, R., Rueda, M. y Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75.

<http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>

Ramos Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio digital.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=6D8189CABF6558DD358B01504E247A7D.jvm1?sequence=1>

Ramos, V. y Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Revista Acción Psicológica*.

<https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>

Rey de Castro-Hidalgo, D. E., Gutiérrez-Ascón, J. E., y Uribe Kajat, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Revista Industrial Data*, 23(2), 73-82.

<https://www.redalyc.org/journal/816/81665362009/81665362009.pdf>

Ruíz-Díaz-Morales, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.*, 17(2), 246.

<http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v17n2/2226-4000-riics-17-02-245.pdf>

Sánchez Condori, R. F. (2021). *Clima laboral en colaboradores de la Institución Educativa No Estatal Galileo Cusco-2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio digital.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5223/Robert\\_Tesis\\_bachiller\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5223/Robert_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sierra Garcia, M. A. (2015). *El Clima Laboral en los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Regionl de Cobán, A.V.*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Suarez Rueda, M. C., Vega Hernández, M. A., y Torres Mejía, Y. R. (2022). *Evaluación del clima laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Floridablanca Sanatander*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio digital.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b5b4ddde-6dd0-4cb0-a766-6dab8d42c1e8/content>

Suárez Yagual, H. J. (2023). *Clima Laboral en la empresa Municipal EMASA-EP, Cantón Santa Elena, año 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio digital.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9336/1/UPSE-TAE-2023-0065.pdf>

Ullauri Quispe, H. P. (2019). *Medición del clima laboral en una empresa del sector privado*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18968/1/T-UCE-0007-CPS-145.pdf>

### Anexo N°01: Operacionalización de Variables

**Tabla 11:**

*Matriz de Operacionalización*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Laboral	Define al clima laboral como el entorno sociotécnico que está a disposición de los trabajadores para el desempeño de sus actividades diarias. En el cual, la calidad del clima se acredita por la satisfacción laboral, y este hecho ayuda a restablecer y mantener indicadores de productividad como el desempeño y la visibilidad dentro de una compañía (Castro & al., 2020).	Comunicación	Acceso a la información
			Canales de información
			Relación entre las áreas
		Liderazgo	Toma de decisiones
			Dirección
			Influencia idealizada
			Estimulación intelectual
		Motivación	Remuneración salarial
			Aspiraciones del trabajador
			Reconocimiento
		Satisfacción Laboral	Condiciones laborales
			Desarrollo personal
Beneficios laborales			



## Anexo N°02: Matriz de Consistencia

**Tabla 12:**

*Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es el nivel del clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?	Identificar el nivel del clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.	Clima Laboral	Comunicación	Acceso a la información	<u>1. Enfoque</u> Cuantitativo  <u>2. Tipo de estudio</u>  Básica
Especificos	Objetivos Especificos			Canales de información	
		Relación entre las áreas			
¿Cuál es el nivel de la comunicación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?	Identificar el nivel de la comunicación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.	Liderazgo		Toma de decisiones	<u>3. Nivel de investigación</u>
				Dirección	

					Descriptiva - Cuantitativa
				Influencia idealizada	<u>4. Diseño del estudio</u>
¿Cuál es el nivel del liderazgo en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?	Identificar el nivel del liderazgo en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.			Estimulación intelectual	No experimental
				Remuneración salarial	<u>5. Población</u>
¿Cuál es el nivel de la motivación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022?	Identificar el nivel de la motivación en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.		Motivación	Aspiraciones del trabajador	60 trabajadores
				Reconocimiento	<u>6. Muestra</u>
¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en una empresa consultora del	Identificar el nivel de la satisfacción laboral en una empresa consultora del		Satisfacción Laboral	Condiciones laborales	60 trabajadores
				Desarrollo personal	<u>7. Técnica</u>

distrito de San Miguel durante el periodo 2022?	distrito de San Miguel durante el periodo 2022.			Beneficios laborales	Encuesta <u>8. Instrumento</u> Cuestionario
---	---	--	--	----------------------	---

### **Anexo N°03: Instrumento de recolección de datos**

Cuestionario para el recojo de datos sobre el Clima Laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022

Estimado colaborador:

El siguiente cuestionario se aplica con el fin de obtener información para la investigación del Clima Laboral en las distintas áreas de una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2023.

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas y marque en la opción que se ajuste más a su apreciación sobre el clima laboral en su Institución. Sus respuestas serán confidenciales.

A continuación, deberá marcar con una (X) en la opción que usted considere pertinente de acuerdo a su experiencia en el centro de trabajo:

Siempre = 5 puntos    Casi siempre = 4 puntos    A veces = 3 puntos

Casi nunca = 2 puntos    Nunca = 1 puntos

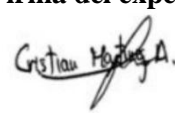
**Tabla 13:**
***Cuestionario***

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Tiene acceso a la información que requiere para alguna actividad.					
2	La comunicación con las órdenes que usted recibe es clara, concisa y a tiempo para ejecutar.					
3	Cuenta con acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo.					
4	Recibe la información oportuna que necesita para poder realizar su trabajo.					
5	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
6	Puede relacionarse con otras áreas.					
7	Es buena la relación con sus superiores.					
8	Cuenta con la libertad para expresar sin temor sus opiniones y percepciones sobre el cargo o la empresa.					
9	La comunicación entre sus compañeros es clara, cordial, respetuosa y oportuna.					
10	Existe suficientes canales de información.					
11	Resulta fácil comunicarse con directivos o personal de otras áreas administrativas.					
12	Considera que su jefe o supervisor es justo con sus decisiones.					
13	Su jefe o supervisor escuchan sus ideas y comentarios.					

14	La comunicación con su jefe o supervisor es asertiva.					
15	Considera que su jefe o supervisor crea un ambiente de confianza en el grupo de trabajo.					
16	El jefe o supervisor se interesa por el éxito de sus empleados.					
17	El jefe estimula a los trabajadores a que brinden sus ideas y opiniones.					
18	El jefe o supervisor ve más allá de sus intereses por el bienestar del grupo.					
19	El jefe realiza sacrificios personales por el bienestar del grupo de trabajo.					
20	Se siente a gusto con la remuneración que percibe.					
21	Le reconocen horas extras o sobretiempos en la organización.					
22	La empresa brinda incentivos por su desempeño.					
23	Se valora los altos niveles de desempeño.					
24	Considera que su trabajo es reconocido por los encargados de la empresa.					
25	La empresa les brinda capacitaciones para un buen desempeño en sus actividades.					
26	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					
27	La empresa brinda buenas condiciones laborales.					
28	Se siente a gusto con su ambiente laboral.					
29	El clima laboral en la empresa aporta en el desarrollo de sus actividades.					
30	Recibe todos sus beneficios conforme a la ley.					

31	La organización brinda capacitaciones.					
32	Tiene oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa.					
33	Las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse.					

**Anexo N°04: Ficha de validación por juicio de expertos**
**Tabla 14: Validación de Experto 1**

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	<b>El clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.</b>			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Cristian Joel Martinez Agama			
<b>Grado Académico</b>	Magíster			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
<b>1</b>	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
<b>2</b>	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
<b>3</b>	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
<b>4</b>	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
<b>5</b>	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
<b>6</b>	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
<b>7</b>	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
<b>8</b>	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
<b>9</b>	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
<b>10</b>	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
<b>11</b>	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto:</b>				
				



**Tabla 15:**

**Validación de Experto 2**

<b>Título de la investigación:</b>	<b>El clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.</b>
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Abucci Infantes, Giuliana Catherine
<b>Grado Académico</b>	Magister

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**



**Tabla 16**
**Validación de Experto 3**
**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	<b>El clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022.</b>
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Barbara Isabel Ponce Ponce
<b>Grado Académico</b>	Doctora

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**
**Firma del experto:**
**DNI: 07508488**
