



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima Laboral y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa de  
Supermercados, Lima Norte 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTOR:**

Torres Castro, Sarita Rubi (ORCID: 0000-0001-9075-0638)

**ASESOR:**

Dr. Castro Garcia, Julio Cesar (ORCID: 0000-0003-0631-8979)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a Dios porque me brindo fortaleza para superar todos los obstáculos en el transcurso de mi investigación y a la vez a mis familiares por su apoyo brindado

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesor por su apoyo brindado durante todo el proceso de mi investigación y a todas las personas que formaron parte de ella. A la vez a la empresa en estudio por permitirme aplicar mis conocimientos dentro de la organización.

## Índice de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	v
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimiento .....	23
3.6. Método de Análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos Éticos.....	24
IV RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	39
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS .....	44
Anexos .....	47

## Índice de tablas

Tabla 1. Ficha Técnica del instrumento clima laboral.....	22
Tabla 2. Ficha Técnica del instrumento. Satisfacción laboral .....	22
Tabla 3. Frecuencia descriptiva de la variable Clima laboral.....	26
Tabla 4. Frecuencia descriptiva de la variable Satisfacción laboral .....	26
Tabla 5. Cálculo de relación entre la variable clima laboral y satisfacción laboral.	28
Tabla 6 Correlación entre la dimensión significación de la variable Satisfacción laboral con las dimensiones de Clima Laboral .....	28
Tabla 7 Correlación entre la dimensión condiciones de trabajo de la variable Satisfacción laboral con las dimensiones de Clima Laboral .....	29
Tabla 8 Correlación entre la dimensión reconocimiento personal de la variable Satisfacción laboral con las dimensiones de Clima Laboral .....	31
Tabla 9 Correlación entre la dimensión beneficios económicos de la variable Satisfacción laboral con las dimensiones de Clima Laboral .....	32
Tabla 10 Correlación entre la dimensión autorrealización de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral.....	33
Tabla 11 Correlación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral .....	34
Tabla 12 Correlación entre la dimensión supervisión de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral .....	35
Tabla 13 Correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral.....	37
Tabla 14 Correlación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral .....	38

## **Resumen**

El objetivo central del presente estudio analizar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en el personal que labora en una empresa de supermercados de la zona norte de Lima Norte 2021. Para ello se desarrolló una investigación básica, no experimental, de corte transversal, con una población de 135 trabajadores, como técnica para la recopilación de los datos se aplicó una encuesta tipo cuestionario, abordando las variables Clima Laboral (CL-SPC) y Satisfacción Laboral (SL-SPC). Como resultado de la investigación, se pudo determinar que en la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercado, se generaron mayores resultados en el indicador “En desacuerdo” con valores entre los 31,24% al 22,88%, seguido del indicador “Total desacuerdo” con resultados entre los 23,99% al 15,25% en todas sus dimensiones (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos), lo que permitió concluir que la mayoría de los trabajadores de la empresa de supermercado no gozan de un adecuado clima laboral, impidiéndoles de esta manera alcanzar la satisfacción laboral.

Palabras claves: Satisfacción laboral, clima laboral, trabajadores.

## **Abstract**

The main objective of this study was to analyze the relationship between work environment and job satisfaction in workers of a supermarket company in the north of Lima Norte 2021. For this, a basic, non-experimental, cross-sectional investigation was developed, with a population of 135 workers, as a technique for data collection, a questionnaire-type survey was applied, addressing the variables Work Climate (CL-SPC) and Work Satisfaction (SL-SPC). As a result of the research, it was determined that in the variable job satisfaction of the supermarket company workers, higher results were generated in the indicator "Disagree" with values between 31.24% to 22.88%, followed of the indicator "Total disagreement" with results between 23.99% and 15.25% in all its dimensions (task significance, working conditions, personal and / or social recognition and economic benefits), which allowed to conclude that the majority of the workers of the supermarket company do not enjoy an adequate work environment, thus preventing them from achieving job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, work environment, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

Las transformaciones que a nivel estructural se han generado en los últimos años en los diferentes ámbitos de desarrollo de la humanidad, han influido no sólo en la vida personal, sino también en el aspecto laboral. Sobre esta última área, los gerentes deben prestar especial atención, pues el personal de una empresa incide en el desarrollo organizacional, ya que son parte de esa estructura sistémica que debe funcionar en armonía y de modo coordinada para alcanzar las metas u objetivos. Por tanto, las organizaciones en la dirección del talento humano, deben ser cuidadosas en aras de tratar de comprender la forma de actuar de los empleados, es decir, el comportamiento que asumen en su desempeño en el trabajo.

Las interrelaciones entre el personal de una empresa, representan un factor importante que contribuyen a crear el clima laboral de la organización y estas a su vez inciden en la satisfacción laboral. Al respecto, Pineda (citado por Quispe, 2015), señala que el clima laboral es particular en cada organización, y se vincula fundamentalmente con factores como la satisfacción, la cual es exteriorizada por cada trabajador en el cargo que ocupa dentro de la empresa, por ello si los empleados se sienten identificados con las labores que están desempeñando, ello será directamente proporcional con el grado de satisfacción laboral.

En virtud de lo planteado, para efectos de esta investigación se aborda una empresa de supermercados peruano, la cual ofrece a sus clientes productos alimenticios de primera necesidad a precios muy competitivos en comparación con otras bodegas y mercados de la comunidad. Sus establecimientos se encuentran distribuidos a nivel nacional, brindando con ello la posibilidad a los compradores de adquirir los productos, en puntos cercanos a su hogar, con miras al ahorro no solo de dinero, sino también de tiempo. Esta empresa se constituyó en el año 2006.

Para el funcionamiento de la tienda, existe una estructura organizativa donde el administrador, es la persona encargada de hacer seguimiento a las operaciones, gestionar visitas municipales, controlar las labores del personal y gestión de la tienda; por su parte el supervisor, es responsable de la atención del cliente, colabora con el orden y limpieza de la tienda, brinda apoyo al administrador,

supervisa los diferentes turnos a su cargo y vigila el mantenimiento de tienda; y el multifuncional cuyo compromiso se fundamenta en ofrecer un buen servicio a los diferentes usuarios, así como mantener su área de exhibición ordenada y limpia.

El sistema de operatividad de la compañía está basado en la responsabilidad del administrador, quien conjuntamente con el supervisor tienen determinados una serie de indicadores que incluyen limpieza, orden, abastecimiento y calidad de productos, auditorías externas, revisión de precios, manejo del personal e inventarios, los cuales son determinantes para la consecución de resultados cónsonos con el propósito organizacional. Por otra parte, el personal multifuncional se considera como base fundamental de la tienda, ya que sus funciones como reposición, limpieza y atención al cliente son importantes para contribuir al trabajo en equipo, además de que éste sea fluido y se obtengan efectos positivos.

Particularmente en la empresa a través de observaciones y conversaciones directas, se ha podido evidenciar un ambiente de trabajo limitado, específicamente en el personal de las tiendas de la zona norte, quienes muestran poco compromiso con las actividades que le son encomendadas, generando que la operación de la tienda se vea afectada en los niveles de productividad, aunado a ello es propicio indicar, la inexistencia de un plan de distribución de tareas y capacitaciones. Asimismo, se ha detectado que existe alta rotación de personal, considerándose un punto crítico entre los trabajadores. Ello conlleva a deducir que la problemática fundamental de la empresa, se originan en el área de clima laboral y satisfacción de los empleados, pues lo antes descrito provoca relaciones interpersonales tensas y desinterés por la organización, por lo cual el personal dirige su esfuerzo solo a cumplir lo mínimo necesario para mantenerse en el puesto de trabajo.

Por lo antes expuesto, se pretende dar respuesta a la sucesiva interrogante: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de supermercados en Lima Norte 2021? Así, esta investigación responde a la necesidad de identificar y analizar los factores que inciden en el clima y satisfacción laboral.

Se justifica de manera social pues se pretende contribuir a fortalecer las relaciones humanas entre las diversas áreas organizativas que permitan mejorar los procesos operativos y del personal de la compañía y con ello lograr un mejor trato de la

empresa hacia su entorno y a la colectividad en general. A nivel práctico, porque la empresa en estudio está en pleno crecimiento y expansión, por tanto, para mantener los niveles de competitividad en el mercado actual y obtener una mejor productividad parte de la imagen y captación de clientes.

Así, una vez determinados los ámbitos de acción, se formula como objetivo principal analizar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de supermercados de la zona norte de Lima Norte 2021. Definiendo como objetivos específicos (a) determinar la relación entre la dimensión autorrealización de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados; (b) describir la relación de la dimensión involucramiento laboral de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los empleados de la empresa de supermercados; (c) establecer la relación de la dimensión supervisión de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados; (d) puntualizar la relación de la dimensión comunicación de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados; (e) determinar la relación entre la dimensión condiciones laborales de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los empleados de la empresa de supermercados; (f) describir el nivel predominante del clima laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado; (g) describir el nivel predominante de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado.

En relación a los objetivos se plantea como hipótesis General si “existe una relación directa entre el clima laboral y satisfacción laboral de la empresa de supermercados de Lima Norte 2021, es directa”, detallando como hipótesis específica (a) existe una relación directa entre la autorrealización y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados; (b) existe una relación directa entre el involucramiento laboral y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de

la empresa de supermercados; (c) existe una relación directa entre la supervisión y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados; (d) existe una relación directa entre la comunicación y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados; (e) existe una relación directa entre las condiciones laborales y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.

## II. MARCO TEÓRICO

A través de la historia las organizaciones empresariales han evolucionado debido a diversos cambios producidos a nivel mundial, tanto en lo social, económico, político, cultural entre otros. Durante años, los estudios para alcanzar un excelente desempeño empresarial se fundamentaron en los bienes y servicios. No obstante, a comienzos del siglo XX se centraron en la satisfacción laboral, dado que el factor humano es un indicador que contribuye a mejorar el componente productivo de la empresa. A tal efecto, se exponen antecedentes investigativos relacionados con la temática en estudio, iniciando con estudios internacionales seguidos por los nacionales.

Por otra parte, Becerra & Bermúdez, (2020), su pesquisa titulada “El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia”, se centró en estudiar el ambiente de trabajo que tiene el recurso humano que se desempeña en las bibliotecas de las universidades ubicadas de la ciudad de Bogotá- Colombia. Para ello, tomaron una muestra de seis bibliotecas en donde midieron la variable del clima laboral con un instrumento de once preguntas, de las cuales diez fueron de selección y una fue abierta. Posteriormente, presentaron los resultados recopilados en cada una de las dimensiones, siendo las relaciones laborales la primera de ellas, los datos mostraron que el nivel fue medio, destacándose las buenas relaciones con los compañeros de trabajo. Luego está la dimensión innovación y cambio, allí el resultado también fue medio y el que obtuvo mayor valor fue el reconocimiento de cambios de forma positiva. Se sigue con la categoría de recursos y dimensiones de trabajo, al igual que las dimensiones precedentes el nivel fue medio, siendo la iluminación el más alto y el rendimiento del equipo de computación fue el nivel más bajo. Otra dimensión que estudiaron fue la compensación y remuneración, en ésta sobresalió la coherencia del trabajo realizado con el cargo que desempeñan, no obstante, el resultado de satisfacción con respecto al salario, el ascenso y promociones fueron el de menor valor en relación con las demás dimensiones. Las últimas dimensiones estudiadas por estos autores fueron orientación e identificación, ahí el nivel de satisfacción fue medio. La aplicación del instrumentó finalizó con la opinión de 29 trabajadores, que estuvieron dispuestos a aportar ideas para que el ambiente laboral tenga un impacto positivo

en el medio donde se desenvuelven, en donde ratificaron las manifestaciones obtenidas en las dimensiones descritas.

Manifiesta Pedraza, (2020), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior”, realizada en México en Instituciones de Educación Superior, cuyo objetivo fue analizar cuatro variables que fueron: compromiso organizacional, capital humano, satisfacción laboral, y desempeño educativo, para lo cual utilizaron un cuestionario en escala de Likert, en el que participaron 90 docentes, personal administrativo y de gestión académica. Sin embargo, seis fueron descartados quedando 84 encuestados, que además de medir las variables mencionadas dedicó una parte información general referente a los participantes y de las instituciones estudiadas, luego con la aplicación de técnicas estadísticas procedieron al análisis de resultados con el modelo de ecuaciones estructurales, a través de pequeños cuadros donde presentaron en primer lugar, lo referente a los datos generales para luego a través de un esquema con la nomenclatura de las tres variables independientes y la variable dependiente (desempeño educativo). Esta investigación estableció que el capital humano y la satisfacción laboral asisten positivamente en la variable dependiente, con respecto a la otra variable (compromiso organizacional) no constataron su influencia en el desempeño educativo.

Siguiendo con los estudios internacionales se tiene que en Ecuador Salazar, Barrera, & Torres, (2018), ejecutaron un trabajo de investigación denominado “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción”, en donde relacionaron las variables clima organizacional y satisfacción laboral en una organización de su país. Aunque se desconoce el nombre de dicha empresa, la misma tiene 23 años realizando actividades de comercializar dispositivos, repuestos y servicio técnico en el área de la construcción Para la medición de las categorías mencionadas se manejaron dos instrumentos para recopilar los de datos, uno para evaluar las seis dimensiones del clima organizacional, el cual constó de 57 ítems y otro para comprobar la satisfacción laboral, siendo éste más corto con 20 preguntas y donde se miden dos categorías solamente. Estos cuestionarios fueron aplicados a 250 empleados pertenecientes

al plano administrativo, financiero, productivo, ventas y servicios, sin embargo, sólo se obtuvo resultado de 234 de ellos, ya que los demás instrumentos no fueron respondidos. Luego de obtener los resultados en cada una de las categorías estudiadas por separado a través de métodos estadísticos, procedieron a correlacionar las dos variables en donde determinaron que la satisfacción laboral influye positivamente sobre la otra variable en cuestión, para optimar la excelencia dentro de la empresa de la construcción. Por tanto, recomendaron realizar proyectos en pro del fortalecimiento de la dimensión comunicación.

Chang, et al., (2018) en su investigación titulada “Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción”, la investigación se centró en el estudio del clima laboral, que se genera en las bibliotecas de la universidad ubicadas en la ubicadas en Bogotá. En ella se establecieron 05 categorías innovación y cambio, relación laboral, remuneración y compensación, recurso y situación laboral, identidad y orientación. A nivel metodológico se desarrolló la investigación de tipo cuantitativa, aplicando un instrumento a 120 empleados que laboran en 06 bibliotecas, los resultados determinaron que la mejor percepción está relacionada con el clima laboral estable, a través de la categoría denominada apropiación del valor institucional, identidad y satisfacción que ocupa en la organización. Asimismo, las carencias más relevantes en el ambiente laboral dentro de la biblioteca se ubican esencialmente en el área de la innovación, cambio y las relaciones laborales.

Arvizu, Borbón, & García, (2017), realizaron investigación denominada “Satisfacción laboral del trabajador: un estudio de caso en Invernaderos Sonorenses” en el país de México, dentro del estado de Sonora, con la finalidad de medir la satisfacción laboral en los productores de cinco empresas y, así medir condiciones objetivas y subjetivas con respecto a las categorías estudiadas, puesto que la producción en materia de alimentos, es una de las principales fuentes de empleo de esa nación. A nivel metodológico, aplicaron un instrumento de recopilar los datos, que fue un instrumento tipo cuestionario, bajo el diseño de escala de Likert, obteniendo como resultado que las variables investigativas definidas como ambiente, satisfacción laboral y expectativas de desarrollo dentro de la empresa

que poseían los empleados para hacer su trabajo, son indicadores particulares que influyen en el desempeño global de la compañía. En consecuencia, concluyeron que, si se tienen recursos humanos satisfechos con su labor, la motivación por optimizar su trabajo conducirá a elevar la productividad y competitividad de la empresa.

Dentro del ámbito nacional se tiene la investigación realizada por Marin & Placencia, (2017), en su investigación denominada “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”, la misma fue realizada en una empresa Socios en Salud Sucursal Perú, en este estudio se buscó medir si existe alguna la correlación entre la variable motivación laboral y satisfacción laboral de los empleados que laboran en cinco oficinas de dicha dependencia; donde aplicaron un cuestionario dividido en tres partes, a saber: datos generales, variable motivación laboral y la última parte sobre la satisfacción laboral, estos instrumentos están basados en la teorías de Frederick Herzberg en la primera variable y FONT Roja para la segunda. Luego procedieron a tabular los datos de acuerdo a las tres secciones del instrumento; para la primera sección la clasificación fue: por oficina, dirección, sede, sexo, edad, relación contractual y tiempo de servicio en la institución y en el cargo; en la segunda parte del instrumento que tenía como propósito medir la variable motivación laboral, la cual a su vez, tenía dos dimensiones que son: los factores higiénicos y los factores motivacionales, allí tuvieron como conclusión que en los primeros factores los trabajadores se encontraban medianamente motivados, siendo los valores más altos las interrelaciones con el jefe y con los compañeros laborales; en cuanto a los factores motivacionales también la población estudiada tuvo en un rango mediano, dando el trabajo como fuente de estimulación positiva y responsabilidad los valores más altos. Para la última parte del instrumento calcularon seis componentes inmersos dentro de la variable satisfacción laboral. Para finalizar su trabajo, realizaron una correlación entre ambas variables utilizando coeficientes de correlación de Separan, llegando a deducir que si el nivel de motivación es medianamente motivado de igual manera será el nivel de satisfacción laboral.

Moreno & Wong, (2018), realizaron estudio titulado “Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la empresa Chicken King de Trujillo”, para

establecer si existe relación entre la variable competencias directivas y la variable satisfacción laboral de la mano de obra de la compañía mencionada. Por representar una población pequeña los autores tomaron el cien por ciento, que fue de 61 personas en total, usaron como herramienta para obtener los datos la encuesta y el cuestionario, luego tabularon los datos recabados con procedimientos estadísticos en los que tuvieron como deducción que la directiva obtuvo rangos medianos y altos de la dimensión satisfacción persona, de los cuales se obtuvo como nivel medio, emanando en interrelaciones donde los trabajadores de la empresa, exteriorizan bajos y muy bajos niveles de satisfacción laboral; por tanto invitaron a que se apliquen planes en la conducción del talento humano, que permitieran proyectar la eficiencia y eficacia la práctica del trabajo para el beneficio de las fines anhelados por los directivos en la empresa.

Argumentan, Reyna & Sánchez, (2019), en un estudio titulado “El Insight del Cliente y la Satisfacción en el servicio realizado en la empresa taxi Perú Tours S.A.C”, la finalidad de estos investigadores fue saber si existía relación entre la variable insight y la satisfacción laboral, para lo cual seleccionaron una muestra para ser estudiada, integrada por 95 clientes habituales de la compañía, para obtener los resultados emplearon un cuestionario que luego de la aplicación del procedimiento estadístico dedujeron que la variable insight se clasificó en un nivel medio, de igual modo tabularon la variable satisfacción del cliente que también se ubicó en el mismo valor. Posteriormente, con la utilización del sistema estadístico SPSS 21, procedieron a correlacionar ambas variables, pudiendo generar como resultado que existe una correlación media moderada. En consecuencia, concluyeron que mientras más alto sea el valor del insight mayor será el nivel de satisfacción en el cliente. A tal efecto, consideraron que es imperioso renovar el servicio, por medio de publicidad, promociones de precios, además pudieron constatar que la empresa presenta carencias en el uso de la tecnología, por tanto, recomendaron utilizar estos recursos de manera eficiente para generar mayores ventajas para los trabajadores de la empresa.

Plantearon Ramírez, Ortiz, Carrasco, Herrera, & Martínez, (2020), en estudio descrito como “Satisfacción laboral y desempeño académico universitario” realizado en Huánuco, Perú, a los docentes de las Universidad Nacional Hermilio

Valdizán (UNHEVAL), específicamente los que se desempeñan en las facultades de Ciencias de la Educación, Derecho y Enfermería; el fin de la investigación era identificar la relación entre las variables satisfacción y desempeño laboral. A la población conformada por 45 docentes fijos, con una experiencia mayor de cinco años, los cuales aceptaron participar voluntariamente en dicho estudio. Les aplicaron un cuestionario de la variable de satisfacción laboral fue adaptado siguiendo indicadores recomendados por el cuestionario Font Roja. Concluyeron que la relación existente entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral es positiva muy baja, no encontrando evidencias numéricas de que las relaciones entre los docentes que laboran en las tres facultades de la casa de estudios investigada.

En la investigación realizada por Pino, Arévalo, & Padilla, (2020), en su investigación denominada “El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas”, en la escuela de negocios de mayor trayectoria en Perú -CENTRUM Católica- buscó medir la variable independiente liderazgo servidor y la variable dependiente satisfacción laboral, para la misma aplicaron un cuestionario en escala de Likert, que contenía 28 ítems, en donde se distribuyeron las siete dimensiones, el mismo fue respondido por 225 estudiantes de Maestría en Administración de Empresas. Luego procedieron a la tabulación de datos a través de SPSS 24 y el software AMOS y presentaron los resultados en tablas con los factores estudiados y, para establecer la correlación entre las variables presentaron un esquema con el modelo estructural, en el que se puede visualizar la relación de las variables y las dimensiones con las cifras numéricas obtenidas. De tales resultados dedujeron que el efecto que existe es positivo entre el liderazgo servidor y la satisfacción laboral.

Para finalizar con los antecedentes de investigación relacionados con la temática en estudio, en este caso el clima laboral Alamo, Carnero, & Saávedra, (2021), realizaron una investigación denominada “Inteligencia Emocional y Clima Laboral en un Colegio de Morales 2021”, que intentó determinar la relación existente entre las variables -inteligencia emocional y clima laboral, de igual modo quisieron medir la relación de la primera variable con cada una de las dimensiones inmersas en la segunda variable. Dicho estudio, se llevó a cabo en Institución Educativa María

Ulises Dávila Pinedo, Morales durante el año 2020, los investigadores aplicaron dos instrumentos tipo cuestionario en escala de Likert, en el caso de la primera variable el instrumento contenía 133 preguntas y para la segunda variable –clima laboral- usaron el instrumento desarrollado por la psicóloga Sonia Palma, (2004), el cual tiene un total de 50 ítems; 40 docentes respondieron los instrumentos. Luego procedieron a la tabulación de datos por medio de técnicas estadísticas con el programa Microsoft Excel y el SPSS lo que los condujo a sostener que el clima laboral está relacionado con la inteligencia emocional, de igual manera las dimensiones realización personal, supervisión, condiciones laborales, involucramiento y comunicación laboral están relacionadas con la variable inteligencia emocional. En consecuencia, concluyeron que mientras más alta sea la inteligencia emocional más óptimos serán los aspectos del clima laboral dentro de la organización educativa.

Con respecto, al sustento teórico de esta investigación, se tienen los aportes que originan el enfoque psicológico dentro de la administración. Comenzando con la Teoría de las Relaciones Humanas (TRH). En este sentido, Sandoval, (2016), afirma que Mary Parker Follet (1868-1933) fue pionera en estudios relacionados con la TRH, abordando temas asociados con la contribución de los empleados en la organización, la sistemática ubicación de oportunidades y riesgos que surgen en la empresa, considerados como pilar fundamental para que una organización asuma las mejores decisiones y pueda utilizar las oportunidades y disminuir los riesgos que se puedan originar en el proceso. Además, señaló que la manipulación es un problema común entre los grupos de empleados, por ello se ha de actuar en la búsqueda, generación y activación de estrategias, permitiendo a los empleados crear, participar y aportar ideas, pues esto contribuye a mantener ambientes de trabajo saludables, lo cual es propicio para lograr los objetivos de la organización.

Por otro lado, Fritz Roethlisberger (1898-11004) explicó en sus estudios aspectos concernientes al contexto laboral, que involucran las condiciones de trabajo, la actuación del trabajador, la dinámica laboral y su importancia en el seno de la organización, haciendo énfasis en las conductas de todos los factores involucrados

en el sistema y su incidencia en las relaciones internas, por tanto, estos argumentos también contribuyeron con los postulados de la TRH.

Posteriormente, Elton Mayo, (1880-1949), se articula a estas investigaciones reorientando los objetivos iniciales y estableciendo nuevos métodos, realizando un estudio en la planta de Hawthorne de los cuales encontró que el trabajador ha de ser concebido en su integridad como un ser que piensa y actúa conforme a sus principios, pensamientos y emociones, los cuales son influenciados por el medio, por consiguiente, el estímulo que el individuo recibe del medio circundante forjará un nivel de compromiso mayor y hará que coopere y se identifique con los fines organizacionales.

En el orden de ideas planteado, Elton Mayo consideró que el establecimiento de metas son factores que pueden desplegar en el individuo una actitud mental más positiva, que concibe el trabajo como un medio de oportunidades al permitirles demostrar capacidades intelectuales y habilidades personales. También aseveró que la motivación está más influenciada por factores de orden social, que por razones económicas y que son más relevantes las circunstancias socio-psicológicas del medio laboral que las condiciones físicas del individuo, es decir mientras la persona se sienta a gusto con lo que hace, estará poniendo todo su esfuerzo en las tareas encomendadas. (Sandoval, 2016). La experiencia realizada en Hawthorne es significativa, pues se demostró que existen otros indicadores para satisfacer al trabajador como había sido propuesto hasta ese momento por la comunidad científica administrativa.

De ahí, surge el enfoque humanista que mantiene una perspectiva completa del desarrollo humano, puesto que consideran a cada persona como un sujeto único, cuyo proceder es autónomo. Esta postura admite que el comportamiento del ser humano, va más allá de ser una compilación de pulsaciones, intuiciones y costumbres experimentadas, siendo la teoría de la motivación la que exterioriza que es fundamental para el buen desarrollo de la organización, atender y tratar en lo posible de satisfacer otras necesidades del individuo, pues existen factores del entorno que son capaces de estimular y de influir en la motivación de la persona,

pues normalmente los seres humanos trabajan con una finalidad, bien sea para satisfacción personal, familiar u otro contexto. En este sentido, la motivación de los empleados forma parte de los factores relevantes para alcanzar los objetivos de la organización y permitir el desarrollo de los trabajadores, manteniendo así un clima laboral favorable.

Sobre el clima laboral, Bordas, (2016), indica que es el conjunto de elementos o características intangibles o tangibles, que se presentan de manera estable en una organización, afectando el comportamiento y las actitudes motivacionales del personal y por lo tanto el desempeño institucional. El clima laboral comprende las fortalezas y oportunidades de mejoramiento, las acciones que se desarrollen para el crecimiento personal y profesional, debido a que las habilidades, actitudes saberes y valores no son transferibles, sino que se desarrolla y se asimila; cada individuo puede proponer mejorar su desempeño y alcanzar niveles más altos cada día, es así como las organizaciones pueden influir en la búsqueda de un mejor desempeño laboral a través de la implementación de estrategias eficaces.

De igual modo Rivera, Rincón, & Flórez, (2018), definen el clima laboral es un proceso de reproducción y producción de interacciones es un producto cultural que no es ni subjetivo y objetivo sino que es intersubjetivo para satisfacer necesidades y lograr desarrollo personal". (p.3). Así pues, en las organizaciones se debe valorar al ser humano en su esencia, como un individuo que necesita de trabajo significativo y de responsabilidad para que desarrolle su potencialidad y creatividad en el mismo. De allí la necesidad de los empleados de involucrarse en el proceso organizativo, manteniéndose informados de lo concerniente a la empresa, los planes u objetivos que se persiguen, e incluso participar en algunas decisiones que se tomen con relación a la misma. Igualmente ha de considerarse que los individuos requieren pertenecer a equipos o grupos de trabajo donde las relaciones interpersonales generen confianza y aceptación. El clima laboral tiene una correlación con la productividad de la organización.

De acuerdo al estudio realizado por Ortiz & Cruz, (2008), existen una serie de factores que van configurando el clima laboral, entre los que se tiene: Relaciones

sociales / Estructura; Direccionalidad entre Empleado/ Jefe; Interacción entre empleados; Esfuerzo / Cumplimiento de metas; Motivación y Solidaridad

De tal afirmación, se puede inferir que las relaciones mencionadas dependen de la interacción que haya en el grupo de recursos humanos, pues si la persona se encuentra insatisfecha con sus compañeros de trabajo, bien sea con sus colegas o jefe, se verá reflejado en su rendimiento, dentro de su área y grupo de compañeros, incluso a nivel personal se podrá ver afectado el individuo.

De igual forma, De igual chiavenato (2015) señala que las personas se adaptan a gran velocidad con el tiempo a situaciones que les permite satisfacer las necesidades y preservar su equilibrio emocional. Definido esto como el estado que permite adaptarse no solamente para satisfacer las necesidades a nivel fisiológico y se seguridades, sino que al mismo tiempo se involucra en el grupo social de autorrealización y estima.

De igual manera, Gómez (2008), describe qué en la actualidad la mayor parte de las empresas pretenden incorporar un ambiente que les permita generar niveles de productividad, para que la empresa pueda sobrevivir; es decir, que pueda resistir ante las crisis, que puedan adecuarse a los diversos cambios y solventar problemas retos y desafíos; sin embargo, para que esta lucha no sea en vano y pueda ser satisfactoria, se debe considerar que el factor más más resaltante de una organización es el recurso humano.

Robin cutler (2013) describe que el clima laboral significa estar en participación constante en la empresa, alcanzar que sus colaboradores experimenten y sienten cómo se vive el ambiente dentro de la empresa.

Los autores nos describen que en las empresas se debe mantener un buen clima laboral, es decir presentar estabilidad, integración y seguridad. Es muy importante el ambiente de trabajo para el recurso humano, ya que permite el crecimiento y el éxito de la empresa. Asimismo, es importante destacar que la calidad del clima laboral se relaciona con la gestión social de los directivos y de las estrategias empresariales de Liderazgo. Entre las dimensiones del clima laboral, se tiene la adaptación definida por Hernández (2011), como el proceso de acción y efecto que

permite adaptarse o ser flexible, está relacionado al ajuste o acomodación sobre otras cosas.

Una parte esencial que debe mantenerse en las empresas es que los empleados estén adaptados en su totalidad, para que puedan desarrollar de forma eficiente sus labores, por el contrario, esto puede generar de motivación o renuncias voluntarias.

Dentro de este contexto teórico, es necesario abordar también la satisfacción laboral, considerado un factor importante para la productividad de una organización, pues el trabajador dedica gran parte de su tiempo a ésta. Por ello, Monsalva, Monsalva, & Nieves, (2015), afirmaron que el recurso humano es un factor fundamental en la organización pues del cumplimiento de las tareas, depende el éxito de la corporación, y a su vez éste influye en el clima organizacional. En el mismo orden de ideas, Bastardo (2014), señala que la satisfacción laboral es “Una actitud hacia lo que hace la gente en su trabajo”. (p.9). Puede decirse que es la valoración interna que el individuo hace sobre su desempeño y puede influenciar su comportamiento y compromiso con su trabajo y con las metas organizacionales.

La Satisfacción laboral, según Sánchez (2011). Describe que se relaciona con las actitudes placenteras y positivas de sus experiencias vividas en el ambiente laboral, puede relacionarse con las relaciones que tenga con sus compañeros, con las actitudes laborales, seguridad en el trabajo, puesto de empleo, salario, siendo importante que el empleado se sienta cómodo y satisfecho con las actividades que desarrolla. La satisfacción laboral la define el autor como el estado emocional placentero y positivo, que pueda percibir subjetivamente según las experiencias laborales, las características del trabajo, circunstancias y las individualidades de cada empleado, lo cual podrá condicionar su respuesta según los diferentes aspectos de su trabajo. También es preciso indicar la afirmación de Charaja & Mamani, (2014) acerca de la satisfacción laboral, quienes sostienen que “es lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él”. (p.6). En este contexto, la interviene de forma interrelacionada los valores, habilidades, actitudes y saberes que se ubican internamente en los individuos e intervienen en el modo como actúan, enfrentan de forma efectiva los retos que a diario se presentan a nivel

mundial de las tareas asignadas. En consecuencia, la apreciación negativa o positiva del recurso humano interviene en el comportamiento que asuman frente a los niveles de compromiso, producción y organización que se presenten. Por tanto, el ambiente laboral que perciben las personas que allí trabajan influye en su motivación y comportamiento.

La dimensión satisfacción laboral descrita por Sánchez (2011), describe que la dimensión de satisfacción laboral, tiene características que de forma susceptible puede medirse en una organización, influyendo en el comportamiento de los trabajadores. La dimensión satisfacción laboral incluye los sistemas de seguridad laborales, organizacional, recompensas, motivaciones y desarrollo personal.

Los sistemas organizacionales de una empresa son importantes, ya que una organización debe permitir a los empleados actuar de manera responsable en su trabajo. Asimismo, permite promover un adecuado clima laboral, para que pueda sentirse satisfechos y pueda fomentar a los otros trabajadores que están cumpliendo de manera objetiva con su labor; por ejemplo, en varias empresas existen espacios para consejería individual, las cuales ayudan a los empleados a superar sus dificultades familiares. De igual manera, los rectores de los colegios mantienen una relación efectiva con cada uno de los docentes, creando un ambiente confiable y sociable, capaz de emitir recomendaciones e inquietudes.

La efectiva percepción del ambiente laboral, según Sánchez (2011), describe que el ámbito laboral es importante en todos los empleados para que puedan tener una mejor productividad y desempeño, ya que este es el lugar donde a diario se desenvuelve, por ello se recomienda que esté adecuado, ya que no solo es importante el entrenamiento adecuado y las herramientas requeridas. Es así como en el área educativa, el estado no ha demostrado una preocupación clara por el ambiente laboral y los docentes, estos tienen una infraestructura deficiente, generando ambientes de trabajo inapropiados, ya que cuenta con pocos recursos presupuestarios. El estado considera como prioridad la educación, pero no vigilan que exista una buena satisfacción y comodidad para los docentes que les permita desarrollar de forma eficaz su labor.

El trabajo en equipo, de acuerdo con Sánchez (2011) describe que es 100 veces mejor un grupo de personas que uno solo. En las entidades públicas o privadas el apoyo entre los compañeros de trabajo permite un adecuado desarrollo social y laboral, de esta manera se influye positivamente al generar mayor compañerismo. Es necesario que la autoridad o el gerente de la organización empresa se integre con los empleados para apoyarlos en sus tareas, promoviendo la satisfacción y el entusiasmo en las actividades que tiene a su cargo, desarrollándose de esta manera un ambiente de armonía entre el personal. Los materiales y equipos que utilizan los empleados. Los recursos materiales y equipos empleados por los trabajadores facilitan el desarrollo de forma eficaz de las actividades laborales, contribuyendo a alcanzar los objetivos que plantea la entidad. Por ello, es importante que la empresa cuente con adecuados equipos acordes a las actuales tecnologías, de nada sirve que la empresa tenga equipos lentos y antiguos porque no van a facilitar el trabajo, sino que perjudicarán el desarrollo laboral de los empleados, creando un ambiente desagradable. (Sánchez, 2011)

Cada empleado debe estar dotado con equipos y materiales que necesite para cumplir de forma efectiva su labor; es imposible que la organización le exija cumplir sus objetivos sino está dotado de materiales que necesitan o simplemente no le facilite equipo que el empleado requiera.

La seguridad laboral señala que todo empleado requiere sentirse seguro en la organización y que tenga una estabilidad laboral, todos los empleados que inician una labor en la organización lo desarrolla con el fin de crecer y desarrollarse laboralmente, de igual manera contribuir a cumplir las metas de la misma.

El personal que labora puede alcanzar todo si la organización le asegure mantenerse en la misma, y que esta no se verá interrumpida, creándole una seguridad laboral. De igual manera la seguridad laboral se relaciona con la seguridad en el ámbito físico del empleado, es así como se ubican los seguros contra accidentes o riesgos, los cuales son una obligación de la institución vigilar por mantener estos, así como la seguridad en el espacio laboral. Es necesario que la empresa mantenga espacios laborales debidamente adecuados, sin fallas que

lleguen a generar algún daño a los empleados, esto también va a depender del desempeño de los trabajadores (Quintero. 2013)

El sueldo favorable, describe especialmente a las empresas donde los salarios no son justos, según la labor que desarrollan ,por ejemplo, en el área educativa, el estado no ha desarrollado gestiones para un sueldo justo a los docentes, que son los encargados de promocionar la educación y lo que tienen en sus manos el papel de educar las futuras generaciones; el estado resalta su interés por la juventud y su educación, pero no ha impulsado sus esfuerzos para promover un sueldo Justo a los educadores, siendo importante para la generación de una satisfacción laboral efectiva (Quintero 2013).

Sistemas de recompensas, menciona que los incentivos y la remuneración forman parte de la incorporación de estrategias ya que oriente la conducta de los individuos y el equipo. Los planes de recompensas creados de forma efectiva pueden relacionarse con los objetivos de la organización, motivando a los trabajadores para que desarrollen sus labores en pro de lograr las metas definidas en la empresa. El sistema de recompensa debe compaginar con el carácter riesgosos de las estrategias. Cuando la empresa aplica un plan para incentivar se afronta a una cantidad de alternativas ¿es necesario otorgar bonos en efectivo o en acciones?, ¿cómo poder medir el resultado?, ¿los gerentes son discretos al otorgar bonos? ¿cuál debe ser la cantidad que debe entregarse en bonos? Principalmente, se pretende incorporar en el programa las metas de la empresa. Los programas de incentivos permiten tomar decisiones a largo y corto plazo, afrontar menores o mayores riesgos y colaborar con los gerentes en diferentes aspectos comunes. Es importante considerar las recompensas ya que actualmente las organizaciones dependen del sistema de recompensas para ayudar a incorporar estrategias. Los incentivos y las recompensas forman parte de las organizaciones y desempeñan un rol resaltante en la sociedad en general. La principal idea es que los empleados adopten una conducta que le genere recompensa y que se pueden incorporar estrategias, muchas personas consideran que es necesario relacionar la implantación de metas y la consecución con el plan estratégico en un sistema de recompensas específico (Moreno y Coromoto, 2010).

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

Esta investigación se corresponderá con el tipo básica, pues se busca ampliar el conocimiento y responder las preguntas, para que puedan ser aplicados en futuras investigaciones. Ahora bien, este tipo de investigación se divide en tres niveles, en este caso de estudio corresponde al nivel de investigación básica descriptiva.

El diseño de esta investigación es “no experimental” y a su vez se clasifica dentro de un diseño transversal, pues se centrará en el análisis de las respuestas que emitirán los trabajadores de la tienda de la zona norte de Lima, en un solo momento, que corresponde con la aplicación de las herramientas necesarias para la recolección de datos.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables a investigar en este estudio están representadas de la siguiente manera:

##### **Clima laboral:**

###### *Definición conceptual:*

“Es la percepción que tiene el empleado en relación con el ambiente laboral y en relación a elementos relacionados como la posibilidad de alcanzar la realización personal, involucrarse con las tareas asignadas, recibir supervisión, acceder a la información sobre sus labores en colaboración con los demás empleados y condiciones laborales que le permitan realizar sus labores. (Palma, 2004).

###### *Definición operacional:*

La variable clima laboral será medida con la Escala CL-SPC, de Palma, 2004, la misma está compuesta por un cuestionario de 50 ítems, de cinco dimensiones, en escala de Likert, cuyas categorías son: ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).

## **Satisfacción laboral**

### *Definición conceptual*

La tendencia o disponibilidad estable en el puesto laboral, basado en valores y creencias generadas desde las experiencias ocupacionales (Palma, 2004).

### *Definición operacional*

La variable satisfacción laboral será medida a través de la Escala SL-SPC, de Palma, 2004, la misma está compuesta por un cuestionario de 27 ítems, de cuatro dimensiones, en escala de Likert, cuyas categorías son: total de acuerdo (1), de acuerdo (2), indeciso (3), en desacuerdo (4), total desacuerdo (5).

por el clima laboral y la satisfacción laboral.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

En esta investigación se considerará una población finita, que, en opinión de Arias, (2016), es el conjunto en la que se tiene conocimiento de los miembros que la componen, por tanto, se tiene registro fundamentado de los integrantes del grupo. A tal efecto, en esta investigación la población está representada por 135 trabajadores, quienes laboran en el supermercado, ubicado en Lima Norte.

De igual forma, para la conformación de la muestra se seleccionarán las unidades de estudio que serán observadas, es decir la parte de la población que se seleccionará para el desarrollo de una investigación, considerando que sea válido los resultados que genere y que pueda representar a la población de estudio, (Risque, Fuenmayor y Pereira, 1999).

En este sentido, para el muestreo se aplicó la selección no probabilística o no aleatorio definido por Cuesta, (2009) como una técnica de muestreo donde todos los individuos no tienen las mismas oportunidades selección, la técnica de muestreo fue intencional, según Otzen & Manterola, (2017) permite la selección de los casos particulares de una población, delimitando la muestra sólo a 100 personas Para ello se asumieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

### **Criterios de inclusión:**

En esta investigación formarán parte:

- Todos los trabajadores que se encuentran dentro de nómina, independientemente de la función que cumplen que laboren en las sucursales que tienen aprobación del permiso para la aplicación del instrumento.
- Los trabajadores que ejerzan funciones por más de ocho horas diarias.
- Los trabajadores que estén dispuestos a completar los instrumentos que el investigador requiere para el estudio.
- Trabajadores con más de 3 meses de antigüedad en la empresa

### **Criterios de exclusión:**

Será limitante para formar parte de la investigación:

- Trabajadores que tengan menos de 2 meses laborando en la organización.
- Personal que no haya asistido el día de la aplicación del cuestionario.
- Personal que labora menos de 8 horas al día.

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

Para seleccionar la técnica e instrumentos que permitan recopilar los datos en esta investigación se desglosan a continuación:

#### **Técnicas.**

Para este estudio se empleará la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de cuestionarios relacionados con el clima laboral y satisfacción laboral.

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

En esta investigación se utilizarán dos cuestionarios, cuya autoría pertenece a la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, de quien se cuenta con el consentimiento de uso correspondiente. La escala Clima Laboral, está conformado por 50 ítems y la escala Satisfacción Laboral contiene 27 preguntas.

Tabla 1. *Ficha Técnica del instrumento. Clima laboral*

---

<b>Medición de la variable: Clima laboral</b>	
Nombre	: Clima Laboral CL-SPC
Autores	: Sonia Palma Carillo
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual o colectiva
Aplicación	: Trabajadores con dependencia laboral
Número de Ítems	: 50
Tiempo	: 15 a 30 minutos
Dimensiones	: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

---

Tabla 2. *Ficha Técnica del instrumento. Satisfacción laboral*

---

<b>Medición de la variable: Satisfacción laboral</b>	
Nombre	: Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autores	: Sonia Palma Carillo
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual o colectiva
Aplicación	: Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Número de Ítems	: 27
Tiempo	: 5 a 15 minutos
Dimensiones	: Significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

---

## **Validez**

La validación consiste en la verificación del nivel de fiabilidad de un estudio está se define Cómo la opinión que pueden tener algunos individuos que tienen conocimiento en el tema abordado y que estos pueden ser reconocidos por otros especialistas emitiendo de esta forma su juicio opinión o valoración (Escobar y Cuervo, 2008, p.29) de esta manera la validación se desarrolló a través del juicio de expertos integrado por docentes de la universidad César Vallejo. (Anexo 11)

## **Confiabilidad:**

La confiabilidad se desarrolló con la aplicación del método Alfa de Cronbach. La cual se relaciona al nivel En qué la aplicación de forma frecuente a un objeto o sujeto de un instrumento de medición pueda generar los mismos resultados de esta forma la confiabilidad que se obtiene por estos resultados son completamente confiables. En este sentido Ruiz 2002 plantea que no puede aplicarse el coeficiente de confiabilidad a un cuestionario ya que esto Solo se cumple de manera indirecta sobre los ítems, Al momento de ejecutar la prueba piloto en un cuestionario con la finalidad de ubicar su nivel de funcionalidad, es así que se toman en cuenta algunos elementos como la claridad de las interrogantes en función a su redacción, la efectividad de los instrumentos para generar respuestas, la ausencia de sesgo para desarrollar los ítems, el idioma correcto, el nivel de cultura de los involucrados entre otros. (Anexo 12)

## **3.5. Procedimiento**

El procedimiento general para construir y aplicar el instrumento de recolección de datos, se resume mediante las siguientes fases:

Fase 1. Selección del programa para analizar los datos.

Fase 2. Ejecución del programa SPSS Statistics 23

Fase 3. Se revisará la matriz donde se encuentran los datos codificados para asegurar que no hay errores.

Fase 4. Exploración de los datos: a) análisis descriptivo los datos de la variable clima laboral y satisfacción laboral y b) se visualizarán los datos por cada una variable.

Fase 5. Comprobación de la hipótesis.

Fase 6. Preparación de los resultados para presentarlos en: tablas, gráficas, y figuras

### **3.6. Método de Análisis de datos**

Para el análisis de los datos, se estableció el criterio cuantitativo, donde se utilizó la aplicación del método de la estadística descriptiva, ante la cual Palella y Martins (2010), exponen que la misma consiste en presentar datos en forma de tablas y gráficas, en ese sentido, los cuales fueron recopilados en función a los objetivos del estudio a través de la aplicación de las encuestas a los estratos muestrales, los cuales están organizados por sub-variables en tablas de frecuencia.

Para ello se inició con la descarga de los datos obtenidos, luego se procedió a prosearcharlos a través del sistema Spsss, se realizaron dos análisis descriptivos, uno fue la prueba de La prueba de Kolmogorov-Smirnova, ya que la muestra es mayor a 50, evidenciándose que el nivel de significancia fue de 0,001, confirmándose que habrá menos errores en los resultados. Por lo tanto, la estadística es no paramétricas, bajo este criterio se utilizará el método de correlación de Spearman

Al mismo tiempo se caracteriza por estar dentro del Método hipotético deductivo, conceptualizado, como “el método que se origina con una hipótesis o idea inicial, para obtener conclusiones posteriormente y derivadas de ella, que deben ser comprobadas experimentalmente” (Sampieri H, et al. , 2003, pág. 17).

Se determinó el tamaño del efecto, a través del programa GPower 3, para poder identificar el alcance de los hallazgos determinados en las correlaciones (Anexo 13).

### **3.7. Aspectos Éticos**

Esta investigación no está apartada de los aspectos éticos, evitando que los involucrados en este estudio se sientan afectados en los procesos que se desarrolla, por lo tanto, se cumplirá con el anonimato de los mismos, o si lo desean se les podrá asignar un seudónimo (Informante 1,2,3, etc.). En el aspecto de autonomía, también se tomarán medidas por tanto cada participante tendrá la

libertad para escoger sus respuestas, en función de las razones y creencias propias.

**Beneficencia:** Con esta investigación se aspira prevenir o aliviar los efectos causados por los problemas relacionados con el clima laboral y así beneficiar a todos los que se ven afectados por esta situación además de preservar el ambiente y mantener relaciones sanas y armoniosas área laboral.

**Principio de No Maleficencia:** Este principio conlleva a procurar el beneficio y a no hacer daño a nada ni a nadie, en este caso es asumir una postura constructiva en beneficio del personal que labora en el supermercado. Este principio obliga a promover el bien analizando los riesgos/beneficio del problema y las bondades de la investigación en desarrollo.

**Principio de Autonomía:** Cada individuo es autónomo en su comportamiento y en la postura que debe asumir ante los hechos o acontecimientos de la vida en general, por cuanto su nivel de conciencia le permitirá escoger si es o no una persona laboralmente responsable con el espacio que ocupa y con las generaciones futuras, aspirando mantenga una convivencia amigable con su espacio.

**Principio de Justicia:** se relaciona con la normativa moral de darle a cada quien lo que requiere, por ello las personas deben ser garantes en un mundo cada vez más convulsionado y cambiante de garantizar buenas prácticas y manejo adecuado de clima laboral. Por consiguiente, lograr que la justicia sea equitativa implica el uso ideal de los recursos (servicios, bienes, y beneficios); además de la distribución de los mismos según las necesidades que surjan y también en los términos de eficacia y eficiencia que correspondan. Justicia implica laborar y formar parte de un ambiente laboral adecuado

#### IV. RESULTADOS

Para lograr determinar los niveles de relación de las dimensiones correspondientes a la variable clima laboral con las dimensiones de la variable satisfacción laboral, se desarrolló un análisis según los niveles que determina el coeficiente de Spearman (Anexo 13) generando los siguientes resultados:

- **Análisis descriptivo**

Tabla 3. *Frecuencia descriptiva de la variable Clima laboral*

Variables y sus dimensiones	Todo o siempre		Mucho		Regular o algo		Poco		Ninguno o nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Autorrealización	13	1,29	30	2,100	208	20,57	560	55,39	200	19,78	1011	100
Involucramiento laboral	18	1,78	39	3,86	223	22,06	554	54,80	177	17,51	1011	100
Supervisión	14	1,38	15	1,48	213	21,07	576	56,100	193	19,09	1011	100
Comunicación	19	1,88	38	3,76	226	22,35	548	54,20	180	17,80	1011	100
Condiciones laborales	12	1,19	45	4,45	245	24,23	524	51,83	185	18,30	1011	100

*Nota: Análisis estadístico SPSS Statistics (2021)*

**Análisis:** De acuerdo a los resultados de frecuencia descriptiva de la variable clima laboral, se pudo determinar en el indicador “Poco” fue el que presentó mayor frecuencia, con valores entre el 56,100% al 51,83% entre las dimensiones estudiadas, asimismo, el que generó menos frecuencia fue el indicador “Todo o siempre” con valores entre 1,78% al 1,19%.

Tabla 4. *Frecuencia descriptiva de la variable Satisfacción laboral*

Variables y sus dimensiones	Total de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Total desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Significación tarea	139	17,1	145	17,84	110	13,53	237	29,15	182	22,39	813	100
Condiciones de trabajo	114	14,02	115	14,15	135	16,61	254	31,24	195	23,99	813	100
Reconocimiento personal	148	18,20	198	24,35	100	11,93	207	25,46	163	20,05	813	100
Beneficios socioeconómicos	160	19,68	179	22,02	164	20,17	186	22,88	124	15,25	813	100

*Nota:* Análisis estadístico SPSS Statistics (2021)

**Análisis:** De acuerdo a los datos obtenidos, el indicador “En desacuerdo” fue el que generó más frecuencia con valores entre los 31,24% al 22,88%, seguido del indicador “Total desacuerdo” con resultados entre los 23,99% al 15,25% en todas las dimensiones de la variable Satisfacción laboral. En cuanto al indicador con menor valor, se encuentra con valores muy homogéneos las respuestas “Total de acuerdo”, “De acuerdo” e “Indeciso” con valores entre los 24,35% al 11,93% en las dimensiones estudiadas.

- **Análisis inferencial**

Se realizó la Prueba DE NORMALIDAD de Kolmogorov-Smirnov en los resultados obtenidos para contrastar la hipótesis de normalidad de la población, determinando que el nivel de significación es menor que 0.05 (anexo 14), por lo tanto, la distribución no es normal, definida como no paramétrica, por ello se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para determinar la relación entre las variables estudiadas.

Tabla 5. *Cálculo de la relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral*

		<b>Correlations</b>		
			Clima Laboral	Satisfacción _Laboral
Spearman's rho	Clima_Laboral	Correlation	1,000	0,843**
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	<,001	
	N	100	100	
	Satisfacción_Lab oral	Correlation	,843**	1,000
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	<,001	.	
	N	100	100	

*Nota: Análisis estadístico SPSS Statistics (2021)*

**Análisis:** Se logra determinar que existe una correlación positiva de 0,84 entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, confirmándose de esta manera la hipótesis general de que existe una relación directa entre el clima laboral y satisfacción laboral de la empresa de supermercados de Lima Norte, así mismo estas variables obtuvieron un tamaño del efecto de 0.70, considerado este valor como valor alto.

Tabla 6. *Correlación entre la dimensión significación de la variable Satisfacción laboral con las dimensiones de Clima Laboral*

Control Variables			Autorre alizació n	Involucra miento	Super visión	Comunic ación	Cond ición _labo ral
Signif icació n_Ta rea	Autorre alizació n	Correl ation	1,000	,973	1,000	1,000	1,000
		Signifi cance (2- tailed)	.	,000	,000	,000	,000
		df	0	100	100	100	100
	Involucr amiento	Correl ation	,973	1,000	,973	,973	,973
		Signifi cance	,000	.	,000	,000	,000

	(2-tailed)					
	df	100	0	100	100	100
Supervisión	Correlación	1,000	,973	1,000	1,000	1,000
	Significance	,000	,000	.	,000	,000
	(2-tailed)					
	df	100	100	0	100	100
Comunicación	Correlación	1,000	,943	1,000	1,000	1,000
	Significance	,000	,000	,000	.	,000
	(2-tailed)					
	df	100	100	100	0	100
Condición_laboral	Correlación	1,000	,943	1,000	1,000	1,000
	Significance	,000	,000	,000	,000	.
	(2-tailed)					
	df	100	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spss (2021)

**Análisis:** La dimensión significación de satisfacción laboral, con las dimensiones de clima laboral (autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales) tienen una correlación positiva de 0.97, lo que permite deducir que existe una correlación positiva entre la dimensión significación de tarea con las dimensiones de clima laboral. De igual manera presentaron un tamaño del efecto de 0.95, considerándose el efecto como alto.

Tabla 7. *Correlación entre la dimensión condiciones de trabajo de la variable Satisfacción laboral con las dimensiones de Clima Laboral*

Control Variables			Autorrea lización	Involucra miento	Superv isión	Comunica ción	Condi ción_l abora l
Condi ción	Autorrea lización	Correla tion	1,000	,974	1,000	1,000	1,000
		Signific ance (2- tailed)	.	,000	,000	,000	,000
		Df	0	100	100	100	100
	Involucr amiento	Correla tion	,974	1,000	,974	,974	,974
		Signific ance (2- tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		Df	100	0	100	100	100
	Supervis ión	Correla tion	1,000	,974	1,000	1,000	1,000
		Signific ance (2- tailed)	,000	,000	.	,000	,000
		Df	100	100	0	100	100
	Comuni cación	Correla tion	1,000	,974	1,000	1,000	1,000
		Signific ance (2- tailed)	,000	,000	,000	.	,000
		df	100	100	100	0	100
	Condicio n_labora l	Correla tion	1,000	,974	1,000	1,000	1,000
		Signific ance (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		df	100	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spssss (2021)

**Análisis:** La dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral, con las dimensiones de clima laboral (autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales) tienen una correlación positiva de 0.97, lo que permite deducir que existe una correlación positiva entre la dimensión condiciones de trabajo con las dimensiones de clima laboral. De igual manera presentaron un tamaño del efecto de 0.95, considerándose el efecto como alto

Tabla 8. *Correlación entre la dimensión reconocimiento personal de la variable Satisfacción laboral con las dimensiones de Clima Laboral*

Control Variables			Autorrea lización	Involucra miento	Superv isión	Comunica ción	Condi ción_l abora l
Rec ono cim_ Pers onal	Autorrea lización	Correlati on	1,000	,935	1,000	1,000	1,000
		Significa nce (2- tailed)	.	,000	,000	,000	,000
		Df	0	100	100	100	100
	Involucr amiento	Correlati on	,935	1,000	,935	,935	,935
		Significa nce (2- tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		Df	100	0	100	100	100
	Supervis ión	Correlati on	1,000	,935	1,000	1,000	1,000
		Significa nce (2- tailed)	,000	,000	.	,000	,000
		Df	100	100	0	100	100
	Comuni cación	Correlati on	1,000	,935	1,000	1,000	1,000
		Significa nce (2- tailed)	,000	,000	,000	.	,000
		Df	100	100	100	0	100

Condición_laboral	Correlación	1,000	,935	1,000	1,000	1,000
	Significancia (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	Df	100	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spssss (2021)

**Análisis:** La dimensión significación de reconocimiento personal, con las dimensiones de clima laboral (autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales) tienen una correlación positiva de 0.93, lo que permite deducir que existe una correlación positiva entre la dimensión reconocimiento personal con las dimensiones de clima laboral. De igual manera presentaron un tamaño del efecto de 0.86, considerándose el efecto como alto

Tabla 9. *Correlación entre la dimensión beneficios económicos de la variable Satisfacción laboral con las dimensiones de Clima Laboral*

Control Variables			Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condición_laboral
Beneficio	Autorrealización	Correlación	1,000	,981	1,000	1,000	1,000
		Significancia (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
		df	0	100	100	100	100
Involucramiento		Correlación	,981	1,000	,981	,981	,981
		Significancia (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
		df	100	0	100	100	100
Supervisión		Correlación	1,000	,981	1,000	1,000	1,000
		Significancia	,000	,000	.	,000	,000

	(2-tailed)					
	df	100	100	0	100	100
Comunicación	Correlación	1,000	,981	1,000	1,000	1,000
	Significancia	,000	,000	,000	.	,000
	(2-tailed)					
	df	100	100	100	0	100
Condición_laboral	Correlación	1,000	,981	1,000	1,000	1,000
	Significancia	,000	,000	,000	,000	.
	(2-tailed)					
	Df	100	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spssss (2021)

**Análisis:** La dimensión beneficios económicos de satisfacción laboral, con las dimensiones de clima laboral (autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales) tienen una correlación positiva de 0.98, lo que permite deducir que existe una correlación positiva entre la dimensión beneficios económicos con las dimensiones de clima laboral. De igual manera presentaron un tamaño del efecto de 0.96, considerándose el efecto como alto

Tabla 10. *Correlación entre la dimensión autorrealización de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral*

Control Variables		Signific	Con	Recon	Benefi	
		ación_	dició	ocim_	cio	
		Tarea	n	Person		
				al		
Autorrealización	Significación_Tarea	Correlation Significanc e (2-tailed)	1,000	,292	,942	,464
		Df	.	,003	,000	,000
			0	100	100	100
	Condición	Correlation	,292	1,00	,301	,623
				0		

	Significanc e (2-tailed)	,003	.	,002	,000
	Df	100	0	100	100
Recono cim_Per sonal	Correlation	,942	,301	1,000	,426
	Significanc e (2-tailed)	,000	,002	.	,000
	Df	100	100	0	100
Benefici o	Correlation	,464	,623	,426	1,000
	Significanc e (2-tailed)	,000	,000	,000	.
	Df	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spssss (2021)

**Análisis:** Se pudo determinar que en la dimensión autorrealización de la variable clima laboral, presentó un nivel de correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, bajo distintos valores: con la dimensión significación de tareas obtuvo una correlación de 1.00, con un tamaño del efecto de 1, considerándose como exacta, con la condición de trabajo obtuvo una correlación positiva débil de 0,29, con un tamaño del efecto de 0,08. Con la dimensión reconocimiento personal se presentó una correlación muy alta de 0,94, con un tamaño del efecto de 0,88; con beneficio económico presentó una correlación positiva débil de 0,46 y un tamaño del efecto de 0,21.

Tabla 11. *Correlación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral*

Control Variables		Signific ación_ Tarea	Condi ción	Recon ocim_ Person al	Benefici o	
Invol ucra mie nto	Signific ación_ Tarea	Correlati on	1,000	,281	,956	,465
		Significa nce (2- tailed)	.	,005	,000	,000
		Df	0	100	100	100
	Condic ión	Correlati on	,281	1,000	,282	,624

	Significance (2-tailed)	,005	.	,005	,000
	Df	100	0	100	100
Reconocim_	Correlación	,956	,282	1,000	,441
Personal	Significance (2-tailed)	,000	,005	.	,000
	Df	100	100	0	100
Beneficio	Correlación	,465	,624	,441	1,000
	Significance (2-tailed)	,000	,000	,000	.
	Df	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spssss (2021)

**Análisis:** En cuanto a la relación de la dimensión involucramiento de la variable clima laboral, presentó un nivel de correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, bajo distintos valores: con la dimensión significación de tareas obtuvo una correlación de 1.00, con un tamaño del efecto de 1, considerándose como exacta, con la condición de trabajo obtuvo una correlación positiva débil de 0,29, con un tamaño del efecto de 0,08. Con la dimensión reconocimiento personal se presentó una correlación muy alta de 0,94, con un tamaño del efecto de 0.88; con beneficio económico presentó una correlación positiva débil de 0,46 y un tamaño del efecto de 0,21.

Tabla 12. *Correlación entre la dimensión supervisión de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral*

Control Variables	Significación_	Condición	Reconocim_	Beneficio	
	Tarea		_Personal		
Significación	Correlación	1,000	,292	,942	,464

Supervisión	n_Tarea	Significancia (2-tailed)	.	,003	,000	,000
		Df	0	100	100	100
	Condición	Correlación	,292	1,000	,301	-,623
		Significancia (2-tailed)	,003	.	,002	,000
		Df	100	0	100	100
	Reconocimiento	Correlación	,942	,301	1,000	,426
	_Personal	Significancia (2-tailed)	,000	,002	.	,000
		Df	100	100	0	100
	Beneficio	Correlación	,464	,623	,426	1,000
		Significancia (2-tailed)	,000	,000	,000	.
		Df	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spss (2021)

**Análisis:** Con respecto a la relación de la dimensión supervisión de la variable clima laboral, presentó un nivel de correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, bajo distintos valores: con la dimensión significación de tareas obtuvo una correlación de 1.00, con un tamaño del efecto de 1, considerándose como exacta, con la condición de trabajo obtuvo una correlación positiva débil de 0,29, con un tamaño del efecto de 0,08. Con la dimensión reconocimiento personal se presentó una correlación muy alta de 0,94, con un tamaño del efecto de 0.88; con beneficio económico presentó una correlación positiva débil de 0,46 y un tamaño del efecto de 0,21.

Tabla 13. *Correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral*

Control Variables			Signific ación_ Tarea	Condi ción	Reco nocim _Pers onal	Benef icio
Comu nicaci ón	Signifi cació n_Tar ea	Correlation	1,000	,292	,942	,464
		Significanc e (2-tailed)	.	,003	,000	,000
		Df	0	100	100	100
Condi ción	Condi ción	Correlation	,292	1,000	,301	-,623
		Significanc e (2-tailed)	,003	.	,002	,000
		Df	100	0	100	100
Reco nocim _Pers onal	Reco nocim _Pers onal	Correlation	,942	,301	1,000	,426
		Significanc e (2-tailed)	,000	,002	.	,000
		Df	100	100	0	100
Benef icio	Benef icio	Correlation	,464	,623	,426	1,000
		Significanc e (2-tailed)	,000	,000	,000	.
		Df	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spssss (2021)

**Análisis:** En cuanto a la relación de la dimensión comunicación de la variable clima laboral, presentó un nivel de correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, bajo distintos valores: con la dimensión significación de tareas obtuvo una correlación de 1.00, con un tamaño del efecto de 1, considerándose como exacta, con la condición de trabajo obtuvo una correlación positiva débil de 0,29, con un tamaño del efecto de 0,08. Con la dimensión reconocimiento personal se presentó una correlación muy alta de 0,94, con un tamaño del efecto de 0.88; con beneficio económico presentó una correlación positiva débil de 0,46 y un tamaño del efecto de 0,21.

Tabla 14. *Correlación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral*

Control Variables			Significación_Tarea	Condición	Reconocimiento_Personal	Beneficio
Condición_laboral	Significación_Tarea	Correlation	1,000	,292	,942	,464
		Significance (2-tailed)	.	,003	,000	,000
		Df	0	100	100	100
Condición	Condición	Correlation	,292	1,000	,301	,623
		Significance (2-tailed)	,003	.	,002	,000
		Df	100	0	100	100
Reconocimiento_Personal	Reconocimiento_Personal	Correlation	,942	,301	1,000	,426
		Significance (2-tailed)	,000	,002	.	,000
		df	100	100	0	100
Beneficio	Beneficio	Correlation	,464	,623	,426	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	,000	,000	.
		df	100	100	100	0

Nota: Análisis estadístico Spssss (2021)

**Análisis:** En cuanto a la relación de la dimensión condición laboral de la variable clima laboral, presentó un nivel de correlación con las dimensiones de satisfacción laboral, bajo distintos valores: con la dimensión significación de tareas obtuvo una correlación de 1.00, con un tamaño del efecto de 1, considerándose como exacta, con la condición de trabajo obtuvo una correlación positiva débil de 0,29, con un tamaño del efecto de 0,08. Con la dimensión reconocimiento personal se presentó una correlación muy alta de 0,94, con un tamaño del efecto de 0.88; con beneficio económico presentó una correlación positiva débil de 0,46 y un tamaño del efecto de 0,21.

## V. DISCUSIÓN

El contexto laboral según Fritz Roethlisberger (1898-11004) involucra las condiciones de trabajo actuación de los empleados dinámica laboral y el comportamiento de la organización resaltando la conducta de los factores involucrados en el sistema y cómo influyen en las relaciones internas.

Por su parte bordas (2016) describe que el clima laboral contiene una serie de características tangibles o intangibles que se encuentran establecidos en la organización que puede afectar el comportamiento la motivación de los empleados causando efecto en el desempeño de la empresa

De esta manera, se desarrolló un análisis correlacional a través del coeficiente de Spearman, entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, lográndose determinar que existe una correlación positiva entre dichas variables de 0.84, confirmándose la hipótesis general planteada. Asimismo, se estableció un nivel de correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral con las dimensiones de clima laboral, se encontró que la dimensión clima laboral tuvo una correlación positiva alta de 0.943, de igual manera, con la dimensión condiciones de trabajo tuvo un nivel de correlación de 0,974 con cada una de las dimensiones, con la dimensión reconocimiento personal obtuvo niveles de correlación de 0,935, y con la dimensión beneficio obtuvo niveles de 9,81. Demarcando cada uno de los valores dentro de los niveles de correlación positivos altos.

En cuanto al análisis correlacional de las variables de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral, se obtuvo con la dimensión autorrealización en relación a la dimensión de satisfacción laboral, valores entre los 2,92 hasta los 9,42, manteniendo una correlación positiva, lo que permite afirmar la hipótesis que existe una relación directa entre la autorrealización y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.

En cuanto a la dimensión involucramiento laboral con las dimensiones de satisfacción laboral, se generaron valores positivos, entre los 0,281 para la dimensión condiciones laborales a 0,956 para la dimensión reconocimiento personal, confirmándose la hipótesis planteada, de que existe una relación directa

entre el involucramiento laboral y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.

Con respecto a la dimensión supervisión de la variable clima laboral, presentó un nivel de correlación con la dimensión significación de tareas de 1,00, considerándose como exacta, con la condición de trabajo obtuvo una correlación positiva débil de 0,292, con reconocimiento personal se presentó una correlación muy alta de 0,942 y con beneficio económico presentó una correlación positiva débil de 0,464, estos resultados permiten confirmar la hipótesis planteada de que existe una relación directa entre la supervisión y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.

En relación a la dimensión comunicación, se generaron valores entre 1,00, considerándose como exacta, con la condición de trabajo obtuvo una correlación positiva débil de 0,292, con reconocimiento personal se presentó una correlación muy alta de 0,942 y con beneficio económico presentó una correlación positiva débil de 0,464, por ello se confirma la hipótesis de que existe una relación directa entre la comunicación y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.

Finalmente, en cuanto a la dimensión condición laboral de la variable clima laboral, presentó un nivel de correlación con la dimensión significación de tareas de 1,00, considerándose como exacta, con la condición de trabajo obtuvo una correlación positiva débil de 0,292, con reconocimiento personal se presentó una correlación muy alta de 0,942 y con beneficio económico presentó una correlación positiva débil de 0,464 confirmando de igual manera la hipótesis presentada de que existe una relación directa entre las condiciones laborales y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.

## VI. CONCLUSIONES

- Luego de realizar el análisis de correlación Spearman a través del sistema estadístico Spss Statistics 23, se pudo concluir que la relación existente entre las variables clima laboral y satisfacción laboral de la empresa de supermercados, deduciendo de esta forma que en la medida que mejore el clima laboral generará satisfacción laboral en los empleados
- Asimismo, se determinó que existe una relación directa ente la dimensión autorrealización de clima laboral es, frente a las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral de los empleados de la empresa de supermercados, lo que permite demostrar que los aspectos relacionados con la autorrealización pueden influir en el desarrollo del clima laboral de la empresa.
- De igual forma se realizó el estudio de la relación existente entre la dimensión involucramiento laboral correspondiente a la variable clima laboral con las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral de los empleados de la empresa de supermercados, generando un nivel de relación positiva o aceptable media, pudiendo concluirse de esta manera que el involucramiento en las actividades, planes, proyectos y objetivos que pueda tener el personal del supermercado afectan medianamente en el clima laboral de la institución.
- En cuanto a la relación que existe entre la dimensión supervisión correspondiente a la variable clima laboral con las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados, generando un nivel de relación positiva o aceptablemente considerable, pudiendo concluirse de esta manera que las acciones relacionada con la supervisión del personal y de las actividades que se generen influyen de forma considerable en el desarrollo del clima laboral de la institución.
- Asimismo, se logró puntualizar la relación de la dimensión comunicación correspondiente a la variable clima laboral con las dimensiones que integran la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados, determinando de esta manera que existe una relación

positiva o aceptada media entre estas dimensiones, lo que permite resaltar que la comunicación es importante para óptimo desarrollo del clima laboral

- De la misma forma se logró describir el nivel predominante del clima laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado, determinando que las dimensiones de ambas variables son fundamentales en el desarrollo del clima laboral.
- En función a las relaciones existentes entre las dimensiones condición laboral correspondiente a la variable clima laboral frente a la dimensión satisfacción laboral de los empleados de la empresa de supermercado, se logró comprobar que estas presentan una relación positiva o aceptable media, comprobándose de esta manera que la condición laboral forma parte de las satisfacciones que a nivel laboral tienen los empleados, y que puede ser afectada por el clima laboral generado en una organización
- De igual manera, se logró describir el nivel predominante de la variable clima laboral, el cual alcanzó valores entre el 56,100% al 51,83% en el indicador “Poco” entre las dimensiones estudiadas, asimismo, el que generó menos frecuencia fue el indicador “Todo o siempre” con valores entre 1,78% al 1,19%, lo que permite concluir que los empleados del supermercado se presentan complicaciones en el clima laboral donde se desenvuelven.
- Finalmente, el nivel predominante de la variable satisfacción laboral en los empleados del supermercado, estuvo enfocada en el indicador “En desacuerdo” fue el que generó más frecuencia con valores entre los 31,24% al 22,88%, seguido del indicador “Total desacuerdo” con resultados entre los 23,99% al 15,25% en todas las dimensiones que integran a la variable Satisfacción laboral. En relación al indicador con menor valor, se encuentra con valores muy homogéneos las respuestas “Total de acuerdo”, “De acuerdo” e “Indeciso” con valores entre los 24,35% al 11,93% en las dimensiones estudiadas, lo que permite concluir que los trabajadores no han logrado alcanzar una satisfacción laboral en la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Luego del abordaje de esta investigación, se recomienda considerar los siguientes criterios según los resultados obtenidos en esta investigación

- La empresa debe realizar gestiones para generar acciones que permitan la autorrealización en los trabajadores, esto facilitará la capacitación continua y el logro de las metas y objetivos de la empresa.
- Se recomienda difundir a todo el personal los objetivos, misión, visión y planes que la empresa tenga, para permitir que los trabajadores se involucren en las actividades de la misma.
- Se la misma forma, se aconseja al personal administrativo de la empresa ejecutar acciones de supervisión y evaluación continua a las distintas áreas del supermercado, esto permitirá alcanzar la calidad en las actividades y procesos que se ejecutan
- Es recomendable ampliar los mecanismos y técnicas de comunicación a todo el personal, para que pueda ser visible las metas que la empresa y cada uno de los empleados tenga dentro de la misma, optimizando las labores y lo resultados.
- Es importante considerar todas las dimensiones que están involucradas en el desarrollo del clima laboral y satisfacción laboral, ya que los estas son indispensables para el buen funcionamiento de la empresa.

## REFERENCIAS

- Alamo, C., Carnero, M., & Saávedra, J. (2021). Inteligencia Emocional y Clima Laboral en un Colegio de Morales 2021. *PsiqueMag*, 10(1). <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/2746/2212>
- Árias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (16 de junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*, 63(2), 201-206. <https://pdfs.semanticscholar.org/05a0/92b010acf10056ec0e800749bbe868c4e68f7.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de postgrado*. Universidad Internacional de Ecuador, [Tesis de grado]. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra ed.). Grupo Editorial Patria. <https://n9.cl/dbo8>
- Bastardo, J. (enero-junio de 2014). (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. *Strategos*, 6(12), 5-18. [http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12\\_art01.pdf](http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf)
- Becerra, C., & Bermúdez, J. (2020). El Clima Laboral en la Biblioteca Universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias de Colombia. *Investigación Bibliotecológica*, 34(84), 59-77. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58165>
- Borbón, C., Arvizu, M., & García, J. (2017). Satisfacción laboral del trabajador: Un estudio de caso de invernaderos Sonorenses. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 40(1), 513-524. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14152127001>
- Bordas, M. (s.f.). Gestión estratégica del clima laboral. <http://portal.uned.es/Publicaciones/htdocs/pdf.jsp?articulo=0102064CT01L01>
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo- Puno-Perú 2013. *Investigación y Comunicación y Desarrollo*, 5(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (Vol. 6ª ed). Mc Graw-Hill.
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Gómez, M. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Brujas.
- Hernández R, F. C. (2015). *Metodología de la investigación*. (Vols. [Internet, 6ª Ed.] ). México: McGraw Hill Interamericana. Recuperado el 25 de septiembre de 2021, de <https://bit.ly/3CGBYkb>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MC Graw Gil Education.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Monsalva, C., Monsalva, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD Minister*, 26(1). <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Moreno, M., & Wong, H. (2018). Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la empresa chicken king de trujillo, 2018. *Cuaderno Latinoamericano de Administración*, 14(27). [:https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=409658132011](https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=409658132011)
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Oxford University Press México, S.A.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5a. Edición ed.). Ediciones la U.
- Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, 13(1). [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000200017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017)
- Otzen, t., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*.
- Palma, S. (2004). *Escala Satisfacción Laboral*. CARTOLAN EIRL.
- Parra, J. (2003). *Guía de muestreo* (2da ed.). Universidad del Zulia.
- Pedraza, M. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/595>

- Pino, R., Arévalo, D., & Padilla, C. (2020). el liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas. *Formación Universitaria*, 13(6). [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062020000600205&lng=pt&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000600205&lng=pt&nrm=iso)
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Tesis de grado. [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, P., Ortiz, M., Carrasco, M., Herrera, G., & Martínez, C. (2015). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. *Scielo*. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ic/v7n2/2301-0126-ic-7-02-66.pdf>.
- Reyna, J., & Sánchez, J. (2019). El Insight del Cliente y la Satisfacción en el servicio. *Investigación y Cultura*. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=521758809015>
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *ESPACIOS*, 39(19). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración* (12ª ed ed.). Spearman.
- Salazar, J., Barrera, G., & Torres, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Ecociencia*, 6(1). <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/febrero19/04.pdf>
- Sampieri H, R., Collado F., C., & Lucio B. , P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez, A. (2008). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en los institutos tecnológicos de la provincia de Chanchamayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Tesis de Grado. [revistas.uncp.edu.pe/index.php/prospectiva/article/view/301](http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/prospectiva/article/view/301)
- Sandoval, J. (2016). La teoría de las relaciones humanas ¿un enfoque humanista real del trabajo? . *Unipitolo*, 13(3). [http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria\\_relaciones\\_pre\\_til\\_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de una investigación científica* (Vol. 4ta edición). México: Editorial Limusa. Recuperado el 15 de Junio de 2021, de <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta.

# **ANEXOS**

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### “Clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de supermercados. Lima Norte 2021”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de supermercados en Lima Norte 2021?	Analizar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de supermercados de la zona de Lima Norte 2021.	La relación entre clima laboral y satisfacción laboral de la empresa de supermercados la zona de Lima Norte 2021, es directa.	Clima laboral	1. Autorrealización 2. Involucramiento laboral 3. Supervisión 4. Comunicación 5. Condiciones laborales	<b>Tipo:</b> Básica  <b>Diseño</b> No Experimental  <b>Población</b> Finita-135 trabajadores  <b>Muestra</b> 100 empleados
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿Cuál es la relación entre autorrealización y las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados?	-Determinar la relación entre la dimensión autorrealización de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados	- Existe una relación directa entre la autorrealización y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.	Satisfacción laboral	1. Significación tarea 2. Condiciones de trabajo 3. Reconocimiento personal y/o social 4. Beneficios económicos	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>  Encuesta, 2 cuestionarios (1 clima laboral y otro de satisfacción laboral).  <b>Método de análisis de datos</b>
¿Cuál es la relación entre involucramiento y las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados?	-Describir la relación de la dimensión involucramiento laboral de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los empleados de la empresa de supermercados.	- Existe una relación directa entre el involucramiento laboral y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados			
¿Cuál es la relación entre supervisión y las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados?	-Establecer la relación de la dimensión supervisión de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los				

<p>empresa de supermercados?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación y las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados?</p> <p>¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados?</p> <p>¿Existe un nivel predominante del clima laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado?</p> <p>¿Existe un nivel predominante de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado?</p>	<p>trabajadores de la empresa de supermercados.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión condiciones laborales de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los empleados de la empresa de supermercados.</p> <p>-Puntualizar la relación de la dimensión comunicación de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercados.</p> <p>-Enunciar la relación de la dimensión condiciones laborales de clima laboral con las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de supermercado.</p> <p>- Describir el nivel predominante del clima laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado.</p> <p>- Describir el nivel predominante de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado.</p>	<p>- Existe una relación directa entre la supervisión y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.</p> <p>- Existe una relación directa entre la comunicación y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.</p> <p>- Existe una relación directa entre las condiciones laborales y las dimensiones de satisfacción laboral (significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) de los trabajadores de la empresa de supermercados.</p> <p>- Existe un nivel predominante del clima laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado.</p>			<p>-Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>-Programa SPSS</p>
--	--	--	--	--	---

		- Existe un el nivel predominante de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de supermercado.			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, (2021).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Clima laboral	"Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con los demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea" (Palma, 2004, p. 3).	La variable clima laboral será medida a través de la Escala CL-SPC, de Palma, 2004, la misma está compuesta por un cuestionario de 50 ítems, de cinco dimensiones, en escala de Likert, cuyas categorías son: ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).	Autorrealización	Apreciación del trabajador con respecto a: las posibilidades que el medio laboral favorezca, desarrollo personal y profesional contingente a la tarea, perspectiva de futuro.	1, 6, 11,16, 21, 26, 31, 36, 41, 46;	Escala de Likert
			Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales, compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47;	
			Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad, significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.	3, 8, 13,18, 23, 28, 33, 38, 43, 48;	
			Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49;	
			Condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	

Fuente: Elaboración propia, (2021).

### Matriz de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción laboral	"La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional" (Palma, 2004, p. 3).	La variable satisfacción laboral será medida a través de la Escala SL-SPC, de Palma, 2004, la misma está compuesta por un cuestionario de 27 ítems, de cuatro dimensiones, en escala de Likert, cuyas categorías son: total de acuerdo (1), de acuerdo (2), indeciso (3), en desacuerdo (4), total desacuerdo (5).	Significación tarea	Atribuciones asociadas al trabajo personal: sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26;	Escala de Likert
			Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27;	
			Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, logros en el trabajo por el impacto de éstos en resultados indirectos.	6, 11, 13, 19, 24;	
			Beneficios económicos	Aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.	2, 5, 9, 10, 16,	

Fuente: Elaboración propia, (2021)

## Instrumentos de recolección de datos.

### ESCALA CL-SPC

#### DATOS PERSONALES

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

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino  Femenino

Jerarquía Laboral:    Directivo         Empleado                     Operario

Empresa:                    Estatal                     Privada

Producción         Servicio

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

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					

13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					

39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Escala de Opiniones SL -SPC

Apellidos,      Nombre: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino  Femenino  Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta una serie de opciones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL DE ACUERDO    TA  
 DE ACUERDO        A  
 INDECISO            I  
 EN DESACUERDO    D  
 TOTAL DESACUERDO TD

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

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

#### Anexo 4. Formulario digital del instrumento



### “Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de supermercados, Lima Norte 2021”

Bienvenido(a) Participante

Mi nombre es Sarita Rubi Torres Castro de la Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima Norte. El desarrollo del presente formulario forma parte del recojo de información de un estudio independiente con fines académicos para obtener grado del Título Académico Profesional de Licenciada en Psicología, es por este estudio, tiene como objetivo determinar la relación entre las dimensiones de clima laboral y satisfacción laboral, y para ello quisiera contar con tu valiosa participación en el transcurso de este estudio.

\*Obligatorio

#### Consentimiento Informado

Estimado (a) participante estamos invitándole a participar en esta investigación, a su vez deseo informarle que la participación en este estudio es totalmente voluntaria, se le solicitará información sobre sus datos generales. Entiendo el carácter voluntario de la invitación a participar y el uso de la información para fines netamente académicos.  Es fundamental anunciarle, que la información recolectada es confidencial y se usarán exclusivamente para fines académicos. Ante cualquier duda presentada, se le brinda los datos de la asesor responsable Dr. Julio Cesar Castro Garcia con correo corporativo [jccastroqa@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jccastroqa@ucvvirtual.edu.pe)

Me doy por informado/a y acepto que los resultados obtenidos serán de carácter anónimo y, dado que se trata de una investigación, no recibirá el informe personal de devolución respectivo. \*

- Si  
 No

<https://forms.gle/hXQUHSwAN1jqcEat8>

#### Anexo 4. Ficha Sociodemográfica

Nombres y Apellidos Completos

N° de DNI

Edad

Correo Electrónico

Sexo

N° de Celular





**Miguel D33**

21/10/21



**Roxana Insurgente12**

21/10/21

✓ No se olviden que su equipo lo lle...



**Miguel Bgrau**

21/10/21

✓ No se olviden que su equipo lo lle...



**Patrick Sup. Insurgente**

21/10/21

✓ No se olviden que su equipo lo lle...



**José Carlos Callao5**

21/10/21

✓ No se olviden que su equipo lo lle...



**Josue Alamo**

21/10/21

✓ No se olviden que su equipo lo lle...

## Anexo 5. Carta de solicitud de aplicación del instrumento



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 10 de Junio de 2021

### CARTA INV. N° 051-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.  
**Gino Cuesta Robles**  
Coordinador de Tienda  
Supermercados Peruanos S.A.

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TORRES CASTRO SARITA RUBI**, con DNI N° **70037383**, estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **6700093152**, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de supermercados, Lima Norte 2021.**" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 6. Carta de solicitud para utilización del instrumento



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

### CARTA N° 052-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 10 de Junio de 2021

**Autor:**

- SONIA PALMA CARRILLO

Presente.-

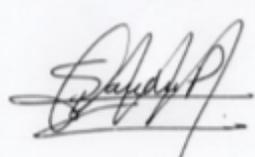
*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Torres Castro Sarita Rubi**, con DNI 70037383, estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700093152, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de supermercados, Lima Norte 2021.**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso de los instrumento Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 7. Consentimiento para el uso del instrumento

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### **CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Sarita Rubi Torres Castro – DNI 70037383

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte.

Motivo: Tesis: "Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de supermercados, Lima Norte 2021"

Instrumentos autorizados: Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: 100 de una empresa de supermercados, Lima Norte.

Asesora=: Dr. Julio Cesar Castro García.

La presente autorización es para uso del solicitante como autora única de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables y en la muestra mencionada en dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar las Escala de Clima Laboral CL-SPC; y Satisfacción Laboral SL-SP. Es de conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos se efectuara haciendo uso de los baremos establecidos por la autora.

Junio 5, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

## Anexo 8. Certificados de validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL

Observaciones:

-

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable  <sup>1</sup>      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y Nombres del Juez Validador ~~Mgtr.~~ / Dr.: Altamirano Ortega Livia

DNI: 07121852

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

Institución	Especialidad	Periodo formativo
Universidad Particular San Martín de Porres	Licenciada en Psicología	1983-1988
Universidad Cesar Vallejo	Doctora en Psicología	2017-2019

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UGEL 02	Promotora TOE	SMP	2008-2017	Acompañamiento a tutores, directivos y estudiantes. Capacitar, talleres de prevención.
02	SENATI	Psicóloga	SMP	2016	Beca 18
03	UCV	Docente	Los Olivos	2015 - 2020	Docente pre grado

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma y Sello  
C.Ps.P 11732

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACION LABORAL**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable  <sup>1</sup>      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y Nombres del Juez Validador ~~Mgtr.~~ / **Dr.**: Altamirano Ortega Livia

DNI: 07121852

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

Institución	Especialidad	Periodo formativo
Universidad Particular San Martín de Porres	Licenciada en Psicología	1983-1988
Universidad Cesar Vallejo	Doctora en Psicología	2017-2019

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UGEL 02	Promotora TOE	SMP	2008-2017	Acompañamiento a tutores, directivos y estudiantes. Capacitar, talleres de prevención.
02	SENATI	Psicóloga	SMP	2016	Beca 18
03	UCV	Docente	Los Olivos	2015 - 2020	Docente pre grado

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

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



---

Firma y Sello  
C.Ps.P 11732

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL**

Observaciones:

-

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

Apellidos y Nombres del Juez Validador Dr.: Castro Garcia Julio Cesar

DNI: 08031366

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Institución	Especialidad	Periodo formativo
Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1981 – 1986
Universidad Nacional Federico Villarreal	Psicología Organizacional	2015

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2017	Docente – Jurado - Asesor
02	Universidad Científica del Sur	Docente	Lima Sur	2016	Docente – Jurado - Asesor
03	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Lima	1990	Docente – Jurado - Asesor

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del Juez Validador Dr.: Castro Garcia Julio Cesar

DNI: 08031366

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Institución	Especialidad	Periodo formativo
Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1981 – 1986
Universidad Nacional Federico Villarreal	Psicología Organizacional	2015

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2017	Docente – Jurado - Asesor
02	Universidad Científica del Sur	Docente	Lima Sur	2016	Docente – Jurado - Asesor
03	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Lima	1990	Docente – Jurado - Asesor

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
DR. JULIO CÉSAR CASTRO GARCÍA  
PSICÓLOGO  
C.P.N. N° 2080

Firma y Sello

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL**

**Observaciones:**

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

**Apellidos y Nombres del Juez Validador Mgtr. / Dr.: Kaneko Aguilar, Juan José**

**DNI: 10624918**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Seleкто	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Juan José Kaneko Aguilar  
PSICÓLOGO  
C. Ps. P. 17040

**Firma y Sello**



LA SATISFACCION LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del Juez Validador Mgtr. / Dr.: Kaneko Aguilar, Juan José

DNI: 10624918

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Selekt	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Juan José Kaneko Aguilar  
PSICÓLOGO  
C. Ps. P. 17040

Firma y Sello



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL**

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y Nombres del Juez Validador Mgtr. / Dr.: **VALERIA LEON GALLEGOS**

DNI: 43166977

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Institución	Especialidad	Periodo formativo
UNMSM	Clinica	2004 - 2009

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

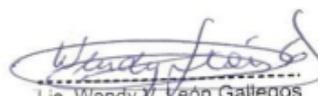
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Saco Oliveros	Psicóloga	SMP	2009-2010	Evaluación de estudiantes. Acciones para facilitar un clima adecuado en el aula. Orientación a padres.
02	Toulouse Lautrec	Tutora Psicóloga	Surco	2011-2012	Atención a estudiantes. Evaluación. Atención a Padres.
03	Arie	Terapeuta	Lima y Comas	2017 hasta la actualidad	Atención a niños. Orientación Familiar.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
Lic. Wendy V. León Gallegos  
**PSICÓLOGA**  
C.Ps.P. 17393

\_\_\_\_\_  
**Firma y Sello**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE LA SATISFACCION LABORAL**

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y Nombres del Juez Validador ~~Mgtr.~~ / Dr.: **VALERIA LEON GALLEGOS**

DNI: 43166977

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Institución	Especialidad	Periodo formativo
UNMSM	Clínica	2004 - 2009

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Saco Oliveros	Psicóloga	SMP	2009-2010	Evaluación de estudiantes. Acciones para facilitar un clima adecuado en el aula. Orientación a padres.
02	<del>Toulouse Lautrec</del>	Tutora Psicóloga	Surco	2011-2012	Atención a estudiantes. Evaluación. Atención a Padres.
03	<del>Arja</del>	Terapeuta	Lima y Comas	2017 hasta la actualidad	Atención a niños. Orientación Familiar.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Lic. Wendy X. León Gallegos  
**PSICÓLOGA**  
C.Ps.P. 17393

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL**

**Observaciones:** Los ítems corresponden al concepto teórico evaluados, siendo claro y apropiado a la dimensión del constructo.

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

**Apellidos y Nombres del Juez Validador Mgtr. / Dr.:** Magaly Elizabeth Lena Altuna

**DNI:** 25861121

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Institución	Especialidad	Periodo formativo
UNMSM	Prob. De aprendizaje	1 año
Unifé	Maestría Clínica: Intervención y prevención de niños y adolescentes	2 años
CPAL (PUCP) FLACSO (Argentina)	Especialización de Autismo y Síndrome de Asperger Intervención en Autismo	2 años
UPCH	Maestría Clínica: Neuropsicología	2 años

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	MINEDU	Psicóloga Clínica-Educativa	Ugel 3	10 años	Psicóloga de CEBE y SAANEE Evaluación diagnóstica e intervención de estudiantes con discapacidad.
02	Diagnosticka Centro de Diagnostico y Tratamiento	Psicóloga Esp. En Problemas de Aprendizaje	La Molina	5 años	Evaluación, diagnóstico y Terapia de niños y adolescentes
03	Newton College	Psicóloga Educativa	La Molina	4 años	Coordinadora de Learning support de Upper School
04	Consulta Privada	Neuropsicóloga	La Molina	4 años	Evaluación y diagnóstico de niños y adolescente y tratamiento. Formación de evaluación de Autismo

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
\_\_\_\_\_  
**Magaly Elizabeth Lena Altuna**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE LA SATISFACCION LABORAL**

Observaciones: Los ítems están bien redactados, son claros y preciso y corresponden al concepto teórico formulado

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

Apellidos y Nombres del Juez Validador Mgtr. / Dr.: Magaly Elizabeth Lens Altuna

DNI: 25861121

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

Institución	Especialidad	Periodo formativo
UNMSM	Prob. De aprendizaje	1 año
Unifé	Maestría Clínica: Intervención y prevención de niños y adolescentes	2 años
CPAL (PUCP) FLACSO (Argentina)	Especialización de Autismo y Síndrome de Asperger Intervención en Autismo	2 años
UPCH	Maestría Clínica: Neuropsicología	2 años

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	MINEDU	Psicóloga Clínica-Educativa	Ugel 3	10 años	Psicóloga de CEBE y SAANEE Evaluación diagnóstico e intervención de estudiantes con discapacidad.
02	Diagnostica Centro de Diagnostico y Tratamiento	Psicóloga Esp. En Problemas de Aprendizaje	La Molina	5 años	Evaluación, diagnóstico y Terapia de niños y adolescentes
03	Newton College	Psicóloga Educativa	La Molina	4 años	Coordinadora de Learning support of Upper School
04	Consulta Privada	Neuropsicóloga	La Molina	4 años	Evaluación y diagnóstico de niños y adolescente y tratamiento. Formación de evaluación de Autismo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Magaly Elizabeth Lens Altuna

Bienvenido (a): SARITA RUBI TORRES CASTRO

Menú del usuario

Datos Generales	Experiencia Laboral	Formación Académica	Idiomas	Líneas de Investigación	Proyectos (I+D+i)	Producción Tecnológica y/o Industrial	Producción Científica	Distinciones y premios
-----------------	---------------------	---------------------	---------	-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------------	------------------------

### NOVEDADES

- Línea de investigación principal: Se ha agregado la opción para seleccionar la línea principal.

### PERFIL

SARITA RUBI TORRES CASTRO



Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

<https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Directorioti.do?tipo=datosinvestigador>

Anexo 11. *Conformación de los expertos*

<b>Experto</b>	<b>Nombre y apellido</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
1	Altamirano Ortega	Psicología	Suficiente
2	Casto García Julio Cesar	Psicología organizacional.	Suficiente
3	Kaneko Aguilar Juan José	Administración	Suficiente
4	Valeria León Gallegos	Psicología	Suficiente
5	Magaly Elizabet Lena Altuna	Neuropsicología	Suficiente

Anexo 12. *Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa Cronbach*

<b>Valores</b>	<b>Escala</b>
-1 a 0	No es confiable
0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 a 1	Alta confiabilidad

*Nota: Tomado de Ruiz (2013)*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nro de elementos</b>
Clima laboral		50
Satisfacción laboral		27

*Nota: Análisis estadístico SPSS v 25. (2021)*

### Anexo 13. Análisis Alpha de cronbach

#### Nivel de medición del coeficiente de Rho Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte
-0.7 a -0.89	Correlación negativa considerable
-0.5 a -0.69	Correlación negativa media
-0.2 a -0.49	Correlación negativa débil
-0.1 a -0.19	Correlación negativa muy débil
0	Correlación nula
0.1 a 0.19	Correlación positiva muy débil
0.2 a 0.49	Correlación positiva débil
0.5 a 0.69	Correlación positiva media
0.7 a 0.89	Correlación positiva considerable
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Tomado de Hernández (2014)

Variable 1

**Estadística de fiabilidad**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,985	,985	50

Dimensión 1

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	10

Dimensión 2

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	10

Dimensión 3

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	10

Dimensión 4

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	10

Dimensión 5

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	10

Variable 2

**Estadística de fiabilidad**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,708	,777	27

## Anexo 14. Análisis Kolmogorov-Smirnov

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Existen oportunidades de progresar en la institución.	,262	100	,000	,882	100	,000
Se siente compromiso con el éxito en la organización.	,296	100	,000	,860	100	,000
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	,288	100	,000	,843	100	,000
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	,294	100	,000	,848	100	,000
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	,306	100	,000	,844	100	,000
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	,308	100	,000	,832	100	,000
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	,261	100	,000	,885	100	,000
En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	,266	100	,000	,875	100	,000
En mi oficina la información fluye adecuadamente.	,299	100	,000	,847	100	,000
Los objetivos de trabajo son retadores.	,294	100	,000	,843	100	,000
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	,296	100	,000	,792	100	,000
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	,301	100	,000	,820	100	,000
La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	,295	100	,000	,828	100	,000
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	,292	100	,000	,829	100	,000

Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	,294	100	,000	,974	100	,000
Se valora los altos niveles de desempeño.	,239	100	,000	,829	100	,000
Los trabajadores están comprometidos con la organización.	,314	100	,000	,786	100	,000
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	,271	100	,000	,974	100	,000
Existen suficientes canales de comunicación.	,301	100	,000	,831	100	,000
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	,264	100	,000	,850	100	,000
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	,273	100	,000	,843	100	,000
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	,298	100	,000	,843	100	,000
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	,300	100	,000	,837	100	,000
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	,312	100	,000	,804	100	,000
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	,260	100	,000	,837	100	,000
Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	,287	100	,000	,852	100	,000
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	,287	100	,000	,833	100	,000
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	,312	100	,000	,795	100	,000

En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	,293	100	,000	,831	100	,000
Existe buena administración de los recursos.	,316	100	,000	,820	100	,000
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	,285	100	,000	,831	100	,000
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	,258	100	,000	,861	100	,000
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	,209	100	,000	,841	100	,000
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	,280	100	,000	,831	100	,000
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	,294	100	,000	,853	100	,000

a. Lilliefors Significance Correction

### Anexo 15. *Tamaño del efecto*

<i>Kind of Effect Size</i>	<i>Small</i>	<i>Medium</i>	<i>Large</i>
<i>r</i>	.10	.30	.50
<i>d</i>	0.20	0.50	0.80
$\eta^2_p$	.01	.06	.14
<i>f</i> <sup>2</sup>	.02	.15	.35

Source: Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112, 155–159. doi:10.1037/0033-2909.112.1.155