



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la  
empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Roque Ayquipa, Rosa Angelica (ORCID: 0000-0003-1324-2482)

**ASESOR:**

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

**CALLAO - PERU**

**2019**

## **Dedicatoria**

La presente tesis es dedicada especialmente a Dios por la fuerza que me brinda día a día y por mi guía siempre, también a mi familia por apoyarme y ayudarme a seguir creciendo como persona y profesionalmente.

### **Agradecimiento**

Agradezco principalmente a Dios por ser mi instructor de vida, a mi familia por su comprensión y apoyo; y a los profesores que dedicaron un tiempo en asesorarme.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosa Angelica Roque Ayquipa identificada con el DNI N° 42082068, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 02 de Setiembre del 2019



Rosa Angelica Roque Ayquipa  
DNI N° 42082068

## Índice

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Página del jurado</b> .....	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>I. MÉTODO</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1 Tipo y diseño de la investigación</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2 Operacionalización de variables</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)</b> .....	<b>23</b>
<b>2.5 Procedimiento</b> .....	<b>28</b>
<b>2.6 Método de análisis de datos</b> .....	<b>28</b>
<b>2.7 Aspectos éticos</b> .....	<b>28</b>
<b>II. RESULTADOS</b> .....	<b>30</b>
<b>III. DISCUSIÓN</b> .....	<b>46</b>
<b>IV. CONCLUSIONES</b> .....	<b>49</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>53</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>59</b>
<b>Anexo 01: Matriz de consistencia</b> .....	<b>59</b>
<b>Anexo 02: Instrumento de medición</b> .....	<b>61</b>
<b>Anexo 03: Autorización de la empresa</b> .....	<b>64</b>
<b>Anexo 04: Validación de cuestionarios de juicio de expertos</b> .....	<b>65</b>
<b>Anexo 05: Alfa de Cronbach</b> .....	<b>71</b>

## **RESUMEN**

Esta investigación titulada “Clima laboral y Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019” tiene como objetivo principal analizar la dependencia que tiene el clima laboral y la satisfacción laboral. Hoy en día la mayoría de las empresas, implementan diversas herramientas para lograr medir el clima laboral, para con ello lograr identificar los diversos factores que puedan generar un buen ambiente laboral.

Para el desarrollo de este trabajo nos basamos en dos conceptos básicos, los cuales son: clima laboral y satisfacción laboral, con sus propias dimensiones, según la autora Sonia Palma. Se formuló la problemática de la investigación, las hipótesis y los objetivos, también detallamos los tipos de investigación e instrumentos, lo cual se utilizó para nuestra población muestral de 31 colaboradores. Utilizamos un análisis cuantitativo, para los resultados también utilizamos los instrumentos, los cuales nos ayudaron a obtener las conclusiones, validando las hipótesis generales y específicas, y todo ello gracias a los resultados obtenidos; tanto en el Chi cuadrado como en los análisis descriptivos. Y por último detallamos las conclusiones y recomendaciones, para con ello poder ayudar a cualquiera que desee realizar el mismo análisis de relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

Palabras Claves: Clima laboral, Satisfacción laboral, colaboradores

## **ABSTRACT**

This research entitled “Labor Climate and Job Satisfaction of workers in the Field Service area at FLASHMAN S.A.C. Lima 2019” has as its main objective to analyze the dependence of Labor Climate and Labor Satisfaction. Today, most companies implement various tools to measure the Work Climate, to identify the various factors that can generate a good working environment.

For the development of this work we rely on two basic concepts, which are: Labor Climate and Labor Satisfaction, with its own dimensions, according to the author Sonia Palma. The research problem, the hypotheses and the objectives were formulated, we also detail the types of research and instruments, which is required for our sample population of 31 collaborators. We need a qualitative and quantitative analysis, for the results we also use the instruments, which help us to obtain the conclusions, validating the general and specific hypotheses, and all this thanks to the results obtained; both in Chi square and in descriptive analyzes. And finally we detail the conclusions and recommendations, so that you can help anyone who wishes to perform the same analysis of the relationship between Work Climate and Job Satisfaction.

**Keywords:** Work climate, Job satisfaction, employees

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día y a nivel internacional son muchas las empresas las que se dedican al rubro de servicios, y todas buscan ser o convertirse en líderes del mercado, con el rubro de limpieza integral, conservación de ambientes y multiservicios. Es por esta razón que las empresas se están esforzando cada vez más en mejorar sus servicios.

De esta misma forma se observa a las industrias a nivel-nacional, las dedicadas al sector de servicios principalmente, ellas son, las que requieren de estos servicios para sus trabajos del día a día, para que estos puedan efectuarse de forma rápida y sobre todo con la garantía de que será de manera continua.

Como se sabe ya desde el fin del ciclo anterior el clima laboral está enfocado básicamente a la satisfacción laboral percibida por los colaboradores que pertenecen a una organización, esto debería convertirse en una ventaja competitiva para toda compañía. Tal es así que las empresas están considerando de total importancia, tomar siempre en cuenta las necesidades de sus colaboradores, para lograr así la lealtad e incrementar nuestra calidad de producción de bienes o servicios; y con todo ello a su vez ponernos al nivel y convertirnos en una empresa o compañía competitiva a nivel local-nacional e internacional.

Este trabajo de investigación fue realizado en la empresa FLASHMAN S.A.C., cuya ubicación se encuentra en la Jr. Huandoy 555 / Urb. Maranga - San Miguel. Esta empresa se dedica principalmente a la limpieza integral, conservación de ambientes y multiservicios. En ese sentido, el presente estudio desea determinar la relación/dependencia existente entre clima laboral y satisfacción del personal de la empresa FLASHMAN S.A.C., en el año 2019.

Las investigaciones de Sonia Palma, nos explica que satisfacción laboral puede ser el instrumento del individuo por cual influye directamente en su desempeño laboral y por ello al compromiso organizacional; es por ello, si un empleado está siempre satisfecho con la realización de sus labores diarias y logra percibir emociones siempre positivas mientras realiza su trabajo, realizara mejor su labor y optara siempre quedarse en esta empresa por una etapa o tiempo prolongado. A todo ello se igualan una serie de muchos factores psicológicos que hacen que cada trabajador se sienta muy cómodo y satisfecho con las labores que realiza.

En esta actualidad los colaboradores, de la empresa FLASHMAN S.A.C. - Lima, perciben su ambiente-laboral poco favorable, siendo algunos de sus principales problemas, la autorrealización, esto es por ende una necesidad humana la cual se da en la mayoría de los colaboradores, y en este caso hay comentarios negativos al respecto. La Presente investigación ayudara a mejorar las percepciones sobre el clima laboral, con el uso de un instrumento el cual nos sirve para medir o calcular el clima laboral y cómo este influye en la satisfacción laboral de todos los colaboradores de dicha compañía; es así que gracias a la recolección de los datos que haremos, se lograra determinar los inconvenientes que surgen en el ambiente donde laboramos. En tal sentido esperamos que se pueda desarrollar un buen plan de acción para búsqueda de un buen clima laboral y por ello poder lograr una mejora en la satisfacción laboral.

Es por ello, que tuvimos en cuenta las investigaciones realizadas tanto a nivel Nacional e Internacional, las cuales comparten las variables a identificar:

Antecedentes Internacionales tenemos:

Polanco (2014), *“El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula.”*, (Tesis de Título), realizada en la Universidad, Pedagógica Nacional Francisco Morazán - Honduras. El objetivo de esta investigación fue determinar cuál es la impresión del clima Organizacional la cual predomina en el Instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE), y la Satisfacción laboral declarada por dichos docentes. Este estudio fue del tipo descriptivo – correlacional. En esta tesis se tuvo como población y muestra a 150 docentes. El estudio concluyó finalmente con, los docentes se encuentran muy insatisfechos con el ambiente laboral el cual los rodea, esto se nota básicamente en la comunicación, ya que no pueden contar con el apropiado acceso a información la cual es muy relevante al momento de hacer consultas y querer resolver algún problema que se presente, esto es porque no se puede dar lugar a una relación entre docentes de una mayor jerarquía.

López (2014), *“Clima organizacional y satisfacción laboral en la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo PLASTIMEC”*; (Tesis de Título), realizada en la Universidad, Central del Ecuador. Teniendo el objetivo primordial de estimar la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo - PLASTIMEC. Esta investigación fue del tipo descriptivo-

correlacional, de diseño no-experimental y transversal, dicha organización cuenta con 34 colaboradores; es por ello que se aplica el censo, dado que en este caso se están tomando todos los miembros de la población. Este estudio tuvo como conclusión la determinación que los factores, condiciones físicas en las que se encuentra la empresa, las relaciones interpersonales que existe entre los colaboradores, la comunicación eficaz, la capacitación, la participación de todos los colaboradores, el horario, la estabilidad y el método de trabajo, entre otros son favorables para el personal de PLASTIMEC y es por ello que estos factores a su vez son importantes para lograr el desempeño de tareas diarias. También se dan algunos casos en los cuales la supervisión de las jefaturas es muy pobre y ello también influye en el bienestar o satisfacción de los colaboradores, ya que, se nota que en el día a día de trabajo no tienen algo claro de lo que se deba realizar o algún objetivo específico el cual se deba alcanzar, falta definir correctamente las responsabilidades que le tocaría a cada colaborador, también se detectó la falta de compromiso al momento de seguir ciertas normas y procedimientos al momento de realizar las evaluaciones.

Montoya (2016), “*Satisfacción laboral y su relación con el clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*”; (Tesis de Título), realizada en la Universidad del Bío Bío, Chillán-Chile. Teniendo como objetivo principal, el definir cuál es la relación o dependencia que existe en la satisfacción laboral y clima organizacional para los docentes y los administrativos de una institución educativa superior de esta comuna de Chillán-Chile. El método para esta investigación fue cuantitativo/correlacional, analizado para los 166 trab., también se hizo, un cuestionario para Satisfacción laboral de S20/23, para esto el instrumento que se usó fue el de clima Organizacional y el cuestionario para lograr identificar el historial sociodemográfico y/o de trabajo para los colaboradores. El puntaje obtenido por la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral fueron significativos (estadísticamente), tanto para los docentes ( $r=0,523$ ;  $p<0,001$ ) y para el personal administrativo ( $r=0,468$ ;  $p<0,001$ ). Tuvo como conclusión: Las conclusiones reflejaron que el clima organizacional tiene una asociación a un mayor nivel de satisfacción laboral entre los docentes y los administrativos”

Entre los Antecedentes Nacionales tenemos:

Castillo (2017), *“El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de calidad de la empresa Knight Piésold en el departamento de Cusco año 2016”*, (Tesis de Título) Universidad Nacional de Trujillo. Su objetivo primordial es el de establecer la posibilidad de “Relación/dependencia que existe entre el clima org. y la Satisfacción lab. de trabajadores del área - Calidad de la empresa Knight Piésold, consultores del departamento Cusco el año 2016.” Se hizo una encuesta del tipo no-probabilística con 18 trabajadores de área/Calidad. Para la variable de clima se utilizaron las siguientes dimensiones: liderazgo, toma de decisiones, innovación, confort, recompensa, estructura, comunicación, identidad, motivación y conflicto y cooperación; La variable Satisfacción laboral, las dim.: Estimulo, Condiciones Laborales, Remuneración y/o Salario, Apoyo, Promociones y Ascensos. Gracias a los resultados que se obtuvieron se llegó a la conclusión, de que existe correlación muy directa y significativa, se obtuvo el coeficiente correlacional de Pearson 0,8234, el cual indica o demuestra que 82.34% de todos los resultados están muy correlacionados, esto quiere decir, que dicha correlación entre las dos variables es lo suficientemente buena y positiva.

Lescano (2017), *Relación del clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. “Real Plaza”, Trujillo, año 2016”*, (Tesis de Título) realizada en la Universidad Privada del Norte. Su objetivo principal es determinar un grado de relación o dependencia entre clima y Satisfacción laboral, de colaboradores de la franquicia: SIGDELO S.A. con sede ubicada en Real Plaza, en la ciudad Trujillo, del año de 2016. Se trabajó en este caso un diseño de investigación o estudio de tipo descriptivo-exploratorio, No Experimental/Transversal. Dicha muestra para este estudio estuvo conformada por los 30 trabajadores. Se hizo una entrevista a los trabajadores de SIGDELO S.A, para lo cual se utilizó el cuestionario y fichas de registro del audio, respectivamente. Se tomaron en cuenta las teorías de Chiavenato y Fleishman. Por último, se llegó al resultado de que si hay una buena relación significativa de dichas variables. Tuvo una correlación de Tau\_b Kendall de 0.576 con significancia de 0.01.

Zegarra (2018), *“clima Organizacional y Satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa N° 6064 de Educación Básica Regular Ugel 01, 2016”*. (Tesis de

Título), realizada en la UCV. Tuvo el objetivo general establecer una relación/dependencia existente entre sus variables. Esta tesis se trata sobre un estudio/investigación del tipo básica, con un enfoque – cuantitativo y de diseño: no-experimental, transversal-correlacional. También el método que fue utilizado aquí, fue hipotético - deductivo. La muestra que fue utilizada fue censal, la cual abarco a toda la población integrada por los docentes, que para este caso fueron 66. También en este caso se aplicó técnica de una encuesta, con cuestionario del tipo de escala-Likert. Dichos instrumentos de estudio, para este caso cumplieron de forma positiva con los requerimientos de confiabilidad y validación. Podemos concluir gracias a la investigación y los resultados que se evidencian, que existe relación entre las variables, la cual nos avisa que existe correlación para sus variables (Rho de Spearman=0.442) y una significancia de ( $p=0.000<0.05$ ).

#### Teorías Relacionadas al Tema

Mcgregor (1960) las personas se encuentran más satisfechas cuando en la organización existe un clima de mayor libertad y flexibilidad, basado en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferenciaba entre dos teorías: Teoría X: Plantea que a las personas les desagrada el trabajo. Por tanto, deben ser obligadas y controladas para que cumplan con los objetivos de la organización. Teoría Y: Plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa (p.61).

Tanto la teoría X, como la Y, son formas o maneras de percepción del comportamiento del hombre, estas son adoptadas por los jefes o gerentes para ayudar a la motivación de sus colaboradores y gracias a ello la productividad sea favorable.

Para la teoría X, aquí no hay una visión real del humano o colaborador dentro de una empresa. Se dice que las organizaciones son la causa del comportamiento de su personal. Para la teoría Y, aquí el trabajador trabaja en forma natural, buscando su realización y la de su organización, ejercen su propio autocontrol y dirección al momento de cumplir con los objetivos.

#### Teoría de Likert

Brunet (2011) señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la

naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de variables que conforman el clima que se observa (p.28)

En esta teoría R. Likert, el trabajador o colaborador depende mucho del área administrativa, de las condiciones que establezca su empresa, se rigen por las normas, valores, etc. Es por ello que se dice que el trabajador se deja llevar siempre por la percepción.

Es por ello que podemos nombrar 4 factores, los cuales podrían influir en la percepción de los colaboradores:

- Los datos que se encuentran relacionados al contexto, tales como la tecnología y el ambiente en el cual nos desarrollamos.
- El puesto el cual ocupa el colaborador dentro de la empresa, así como también el salario que recibe.
- La misma personalidad de cada colaborador, su nivel de satisfacción y las actitudes.
- La percepción que tengan el personal subordinado, colegas y superiores los cuales veamos en nuestro entorno organizacional

Da Silva (1995) señaló respecto al clima que es el ambiente psicológico que resulta de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas empresariales, y que se reflejan en las relaciones interpersonales (p.425).

Este autor nos indica, el clima laboral es un tema psicológico, el cual viene de un comportamiento y las relaciones interpersonales que pueda percibir el colaborador en su centro de trabajo.

Para Goncalves (1999) el clima es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros aspectos (p.2).

Este autor nos indica que el CL es un punto muy importante en cualquier empresa y por ello debemos tenerlo muy en cuenta.

Para Rodríguez (1999) la definición de clima se ha entendido como un conjunto de factores que los miembros de una organización aprecian de sus vivencias, experiencias y

percepciones organizacionales. El concepto de clima se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en el que éste se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo (p.159).

Este autor nos indica que según su definición para el CL es una parte muy importante dentro de cualquier empresa, dado que, está basado por los valores que cada colaborador posee de sí mismo como persona y los de su compañía.

Para Pulido (2003) indicó que el clima es la percepción del micro entorno que surge como resultado tanto de pautas de comportamientos cotidianas y diferenciadas como de valores los cuales influyen y afectan el significado y la relación de las personas involucradas en ella (p.77).

Este autor nos indica, que de esta manera los colaboradores al momento de su labor, al relacionarse con los demás compañeros y poner en evidencia sus valores, son estas las actitudes las cuales con el tiempo llegan a crear un tipo de ambiente dentro de su área de trabajo u organización.

Para Palma (2004) el clima laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados en las organizaciones (p.2).

Este autor nos indica que la variable se refiere a la percepción la cual poseen los trabajadores al interactuar diariamente en su centro laboral y también toman mucho en cuenta las posibilidades que se puedan aprovechar para una realización personal, involucramiento con la tarea la cual le es asignada, el nivel de supervisión que puede recibir, acceso y/o la existencia de canales a toda información la cual esté relacionada con sus obligaciones, previa concertación con todos sus demás compañeros y también están las condiciones en las cuales realizamos nuestras laborales diarias, las cuales podrían facilitar nuestro desarrollo de tareas. El clima tiene mucho que ver también con las características del medio en el cual nosotros desarrollamos nuestro trabajo, todas estos aspectos son recibidos, tanto directa como indirectamente de los colaboradores y las cuales también van a causar repercusión en dichos comportamientos laborales. El clima también es una variante la cual influye en los factores organizacionales e individuales.

Para Chiavenato (2007) el concepto de clima laboral expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta (p.87).

Este autor destaca mucho la influencia que tiene el ambiente de trabajo en el cual desarrollamos nuestras tareas en el día a día, ya que esto podría influir mucho en su conducta, para que esta pueda ser positiva o negativa.

Para Williams (2013) el clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta (p. 6).

Este autor destaca que el personal que labora o trabaja no solo lo hace para satisfacción de sus necesidades económicas sino para lograr el desarrollo efectivo del personal a cargo. También es importante resaltar que los aspectos individuales son muy importantes y pueden llegar a afectar mucho al área o empresa en general, algunos aspectos en consideración podrían ser son: percepciones, actitudes, personalidad, estrés, valores y el aprendizaje que pueda adquirir cada uno en su centro de labor.

Para realizar esta investigación se está considerando las teorías de la autora Sonia Palma, ya que, debido a que sus conceptos realizados sobre el clima laboral es ideal ya que compartimos con ella, respecto a las percepciones que tiene cada colaborador con respecto al ambiente en el cual se desarrolla laboralmente, teniendo en cuenta los siguientes puntos o dimensiones realizadas por la autora: realización del personal, supervisión, información, involucramiento, y condiciones laborales, lo cual significa también va a depender mucho de nuestras capacidades sensoriales para poder concluir o determinar de qué tan apropiado o inapropiado es el ambiente en el cual cada colaborador desenvuelve su día a día laboral. De igual manera, el ambiente y/o lugar de trabajo, donde cada colaborador, se desenvuelven día a día la relación que pueda tener con su entorno o el resto del personal la cual integra la organización, el trato que pueda tener la jefatura al momento de brindarle apoyo a todos sus colaboradores, estos son algunos de los aspectos, los cuales conformarían el clima de trabajo, siendo este también a su vez el que pueda bajar el nivel de un buen desempeño de colaboradores, y por ello, se recomienda el buen manejo de toda la organización en su conjunto.

## Dimensiones para clima laboral

### Dimensión 1: Realización personal

Palma (2004) definió esta dimensión como la “apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro” (p. 4).

Para dicha dimensión S. Palma (autora), defiende su teoría refiriendo que tanto el desarrollo personal como el profesional que existe dentro de nuestro lugar de trabajo, depende muchísimo de la perspectiva que tenga cada uno de los colaboradores al respecto, es decir, es la probabilidad la cual perciben todos los colaboradores, asu vez de que cada colaborador pueda encontrar o sentirse apoyados y/o estimulados para el desarrollo profesional-personal, todo ello debe estar debidamente registrado en las políticas y estas deberán ser efectivas y recordadas en cada capacitación. Los colaboradores siempre van a optar por un puestos el cual le brinde mayores oportunidades donde puedan desarrollarse y demostrar sus capacidades y/o habilidades, también donde las tareas a realizar sean diversas y no tanto repetitivas, alguien que este a tu lado y te motive o te aliente a hacer las cosas cada vez mejor, trabajos tareas en las cuales podamos demostrar que tan capaces somos al momento de realizar una tarea exitosa; existen también algunas tareas las cuales no demandan mucho esfuerzo o son muy repetitivas, estas en vez de incentivarnos nos causan frustración, también están algunas empresas las cuales te exigen demasiado, estas también en vez de ayudar nos pueden causar mucho estrés.. Solo en condiciones promedios o estándares los colaboradores se pueden sentir satisfechos de poder realizar una tarea bien hecha que apoye los objetivos de la empresa en la cual está laborando.

### Dimensión 2: Involucramiento laboral

Palma (2004) definió esta dimensión como la “identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización” (p.4).

Dicha dimensión trata de que existe un mayor compromiso por parte del colaborador hacia la empresa en la cual está laborando, esto quiere decir que cada colaborador debe estar alineado a los compromisos y valores que cada empresa tiene, estos deben ser asumidos como propios.

### Dimensión 3: Supervisión

Palma (2004) definió esta dimensión como las “apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario” (p.5).

Dicha dimensión nos indica, que los supervisores cumplen un rol muy importante dentro de cada empresa, ya que son justamente ellos al cual cada colaborador deben ver como líder al momento de realizar un objetivo, son los indicados al momento de brindar apoyo a los colaboradores, absolver cualquier duda y enseñarles el camino correcto para lograr los objetivos, esto lograra que los colaboradores se sientan más seguros con cada paso que dan y también tendrán la seguridad de que están aportando para alcanzar objetivos propuestos en común con la empresa. Cada miembro de su empresa debe sentirse importante dentro de su lugar de trabajo, debe sentir que realmente está aportando para que los objetivos de la empresa se puedan cumplir de forma global con este sentir de cada colaborador podemos lograr una mayor producción ya que ellos se sentirán que son bien considerados y por ello el clima laboral que se pueda percibir será positivo. Un colaborador puede llegar a sentirse más valorado si cuenta con un supervisor comprensivo, alguien que halague su buen desempeño, escucha sus opiniones y les muestra un gran interés. El colaborador vera que su ambiente de trabajo es muy bueno, esto influye muchísimo en su buena motivación.

### Dimensión 4: Comunicación

Palma (2004) definió esta dimensión como la “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 de la misma” (p.5).

Dicha dimensión, quiere decir, que si contamos con noticia oportuna y clara al momento de la realización de nuestras labores, el colaborador se sentirá mas seguro y valorado al momento del término de la misma, por ello es muy importante que las empresas promuevan y/o fomenten una excelente comunicación interna. La comunicación es muy importante para cada empresa, las personas deben ser aptos de comunicación y trabajar en conjunto para alcanzar objetivos de empresa que se tienen en común. La comunicación es importante, ya permite a la empresa tener acceso a cualquier información, por ello es

de suma importancia que la empresa pueda brindar dichos accesos a cada colaborador según corresponda a cada área o gerencia.

#### Dimensión 5: Condiciones laborales

Palma (2004) definió esta dimensión como el “reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas” (p. 5).

Dicha dimensión refiere mucho a, que cada colaborador tiene una percepción distinta sobre qué tan atractiva o no puede ser una condición laboral, o un pago remunerativo, esto si lo quiere poner a comparación con otras empresas o también si en la actual empresa se dispone de tecnología moderna la cual nos pueda facilitar nuestras labores diarias. Si un trabajador siente que no puede realizar sus labores de manera efectiva, o sienta que se encuentra en un lugar poco cómodo, este no podrá rendir y por ello no podrá ayudar a la empresa a cumplir con sus objetivos, o al menos no como se espera. Cada trabajador posee una perspectiva diferente de como debe ser su ambiente de trabajo, así que la empresa debe preocuparse de lograr un estándar y tratar de complacer a la mayoría de trabajadores, para que estos puedan aportar el máximo en el cumplimiento de objetivos como empresa.

Tipos de clima laboral:

Según Likert (Robbins 1998) existen dos tipos de clima laboral: el clima tipo Autoritario y el clima de tipo Participativo (p.56).

Tipo Autoritario:

A. Explotador: En este caso nos indica que el empleador no puede confiar en sus empleados, es normal que las decisiones que toman son a nivel de gerencia. Los empleados, no tienen una buena percepción y trabajan con un clima hostil, no hay o hay muy poca recompensa, no hay confianza mutua entre empleado y empleador, falta de comunicación, entre otros.

A. Paternalista: en este caso si existe algo de confianza entre el empleador y el empleado, las motivaciones se basan en las recompensas y los castigos hacia los colaboradores. Este tipo de clima evalúa las necesidades de cada colaborador y cada empleador lo utiliza a su favor, siempre dando a entender que su ambiente de trabajo es estable y armonioso.

## Tipo Participativo

P. Consultivo: En este caso el empleador tiene plena y total confianza en sus colaboradores, para las decisiones se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores, existen recompensas y castigos muy ocasionales, satisfacen necesidades de estima hacia el colaborador. El ambiente de trabajo es bastante activo, esto permite o apoya al momento del logro de objetivos; la comunicación que encontramos aquí es de tipo descendente.

P. en Grupo: en este caso la confianza de empleador a empleado es al máximo, al momento de tomar decisión se toman en cuenta si o si las recomendaciones de los colaboradores, la comunicación siempre es en de forma fluida y en todos los niveles. La motivación es constante, ya sea por el cumplimiento de objetivos o alguna mejora de trabajo. Todos son un solo equipo al momento de cumplir con los objetivos.

Teorías relacionadas a la satisfacción laboral:

Modelo de Higiene Motivacional:

Herzberg (1968) “Presencia de ciertos factores que se asocian a la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral” (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.12).

Los factores motivacionales son intrínsecos al trabajo, dentro de ellos tenemos al: reconocimiento de logros, trabajo, responsabilidad y avance, a su vez los factores ausentes y se les denomina extrínsecos, encontramos a: políticas de compañía, supervisión, administración, condiciones laborales, salario y estatus.

Dawes (2009) “Cuanto más las habilidades de una persona se relacionen con la organización, se espera un buen trabajo, percibiendo satisfacción en el empleador” (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.12).

Cada vez que se relacionan los refuerzos que ofrece la organización para los valores del empleado, va a tener como resultado que cada colaborador se encuentre satisfecho al término de su jornada laboral. Este grado de satisfacción en la empresa le va a permitir al colaborador evaluar si realmente desea quedarse y seguir perteneciendo a una empresa

Locke (1968) “La satisfacción laboral es el estado emocional placentero que es producto de la valoración que le den al trabajo que desempeña, permitiéndole lograr objetivos. A su vez la insatisfacción laboral se va a considerar como el lado no placentero,

producto del trabajo frustrado” (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.13). Un colaborador satisfecho o no se determina de una evaluación la cual realiza el mismo colaborador sobre las ventajas o desventajas que tiene su trabajo.

Robbins (1998) tienen una teoría para satisfacción laboral la cual se resume como el conjunto de actitudes que cada colaborador posee hacia su empleo y también están con ellos los factores, tales como compañía, compañeros de trabajo, ascensos, supervisor, salarios, etc.) estos elementos pueden ayudar de manera muy significativa a la satisfacción del colaborador, como también pueden llevarlo a una insatisfacción total (p.169).

Palma (1999) define satisfacción laboral a la perspectiva que tiene cada colaborador con respecto a su trabajo para ello nos muestra en su teoría una relación de dimensiones los cual considera ella son importantes, estas dimensiones son: Beneficios laborales y/o remunerativos, Condiciones físicas y/o materiales, Relaciones interpersonales, Desempeño de tareas, Políticas administrativas, Desarrollo\_Personal, Relación con la autoridad (p.5).

Esto quiere decir en este caso que los sentimientos y las emociones, cumplen un papel muy importante para cada colaborador, ya que dependiendo de qué tan favorable o desfavorable que este sea, su trabajo también se verá afectado.

Para el presente estudio se va a tomar en cuenta las definiciones teóricas de la autora Palma debido que sus conceptos son los mismos que compartimos al momento de evaluar este caso. Por todo ello se está considerando que la satisfacción laboral es una apreciación o actitud que cada colaborador obtiene luego de la realización de sus labores, ello puede ser positivo o negativo, esto va a depender de las expectativas que este mismo haya tenido en un inicio. Es por ello que si un trabajo nos resulta muy pesado y/o con mucha responsabilidad, no tendría por qué darnos algún problema siempre y cuando se nos proporcionen las herramientas ideales para poder realizar dicha actividad, a su vez debe tener coherencia con nuestra remuneración, a mayor responsabilidad y/o dificultad, mayor debería ser nuestra remuneración.

## Dimensiones de la Satisfacción laboral

### Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales

Palma (1999) definió esta dimensión como que “Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma” (p.24)

Según el autor para que un colaborador se sienta satisfecho, este debe sentir que está en un lugar seguro, la empresa debe brindar seguridad si desea mantener a sus colaboradores satisfechos al momento de realizar sus labores.

### Dimensión 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Palma (1999) define esta dimensión como “Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza” (p.26)

Para que un colaborador se encuentre satisfecho con su trabajo, debe sentir que la empresa reconoce su esfuerzo, ya sea mediante un reconocimiento remunerativo o brindándole algunos beneficios adicionales a los del resto.

### Dimensión 3: Políticas Administrativas

Palma (1999) define esta dimensión como “Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador” (p.24)

Tanto la empresa como el colaborador deben llegar a un acuerdo administrativo, este debe ser justo y reglamentado por la ley, como por ejemplo: no deben excederse las jornadas de trabajo, las horas extras deben ser remuneradas o en su defecto ser compensadas, etc.

### Dimensión 4: Relaciones Sociales

Palma (1999) define esta dimensión como “Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas” (p.25)

Los colaboradores sienten un grado de complacencia cuando se interrelacionan de forma positiva con otros miembros de su empresa, ya que estos con el tiempo llegan a ser parte

de la misma familia empresarial y todos apuntan a cumplir los objetivos de la misma empresa.

#### Dimensión 5: Desarrollo Personal

Palma (1999) define esta dimensión con “Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.” (p.25)

Los colaboradores se sienten muy satisfechos cuando se dan cuenta de que sus labores diarias lo están ayudando a enriquecer sus conocimientos, cuando aprenden a desarrollar algunas destrezas que no conocían, esto es muy satisfactorio para cualquier colaborador.

#### Dimensión 6: Desempeño de Tareas

Palma (1999) definió esta dimensión como que “Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.” (p.25)

Todo colaborador desempeña más de una tarea dentro de la empresa, estas deberán ser valoradas por ellos y también por los demás, deben sentir que aportan mucho con cada labor que realizan en la empresa.

#### Dimensión 7: Relación con la Autoridad

Palma (1999) definió esta dimensión como que “Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.” (p.25)

Toda jefatura debe tener una buena relación con cada uno de sus colaboradores, esto ayuda a cada colaborador a sentirse más seguro y más motivado al momento de realizar sus actividades.

#### Problema General:

¿Qué relación es la que existe, entre el clima laboral y satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019?

#### Problemas específicos:

¿Qué relación es la que existe, entre la autorrealización y satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019?

¿Qué relación es la que existe, entre el involucramiento laboral y satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019?

¿Qué relación es la que existe, entre la supervisión y satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019?

¿Qué relación es la que existe, entre la comunicación y satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019?

¿Qué relación es la que existe, entre las condiciones laborales y satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019?

Para el presente estudio, la Justificación del problema es un factor importante dentro del estudio, veremos los tipos de justificación:

Justificación práctica, se decidió estudiar a una empresa de servicios ya que este rubro viene sobresaliendo con mucha fuerza en nuestras empresas peruanas, esto se debe a la alta demanda de sus servicios. Esta investigación ayudara a demostrar la importancia que tiene la variable de clima laboral con la Satisfacción laboral en la empresa FLASHMAN S.A.C. lima 2019, y los diversos beneficios que podemos obtener a través de ello. También nos mostrara como la empresa antes mencionada, podría mejorar su clima y a través de ello obtener un buen desempeño laboral con beneficios económicos. Es por ello que se quiere identificar las necesidades en cuanto a las percepciones que posee cada colaborador con respecto al trabajo.

Justificación teórica, este estudio nos permitirá dar un aporte teórico sobre los resultados más relevantes que obtendremos sobre la relación de la influencia del clima laboral en satisfacción laboral de colaboradores, este estudio se hizo tomando en cuenta algunas teorías ya existentes y con las mismas variables. El presente estudio puede servir como fuente de información y/o antecedentes, ayudar a la realización de otras investigaciones las cuales se encuentren relacionadas con estas variables. Para la investigación que es realizada en la empresa FLASHMAN S.A.C. lima, se consideran la teoría de Palma, usamos su escala de medición CL-SPC, con el uso de sus dimensiones, para explicar el clima laboral.

Justificación metodológica, para este estudio tenemos el objetivo usar las fuentes de información tipo, como son para este caso, encuestas, esto nos ayudara a evaluar o diagnosticar en qué estado se encuentra nuestra empresa, sus propias cualidades y

deficiencias, y algunos términos buenos, de tal forma queremos generar algún instrumento el cual nos permita juntar o recopilar los datos que nos puedan facilitar nuestro trabajo y a su vez identificar a nuestras muestras. Esperamos poder organizar los datos y analizarlos mediante un análisis estadístico de las variables.

Hipótesis:

“Es una proposición enunciada para responder tentativamente a un problema, Pardinas (1981).”

En una investigación las hipótesis son proposiciones que nos acercan a la posible relación que exista entre dos o más variables, Hernández (2014).

H1: Existe relación significativa, entre el clima laboral y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Ho: No existe relación significativa, entre el clima laboral y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Hipótesis general:

Existe relación significativa, entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Hipótesis específicas:

Existe relación significativa, entre la autorrealización y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Existe relación significativa, entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Existe relación significativa, entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Existe relación significativa, entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Existe relación significativa, entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

## Objetivo

La investigación es realizada con el propósito de saber a dónde se quiera llegar, la presente investigación tiene como finalidad resolver problemas y/o dudas, Hernández (2014).

## Objetivo general

Establecer la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

## Objetivos específicos

Establecer la relación existente entre la autorrealización y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Establecer la relación existente entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Establecer la relación existente entre la supervisión y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Establecer la relación existente entre la comunicación y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

Establecer la relación existente entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de la investigación**

#### Enfoque cuantitativo

La presente investigación tiene un enfoque del tipo cuantitativo. Sampieri, Fernández, Baptista (2010) refiere que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Para este trabajo se ha convenido utilizar un enfoque cuantitativo ya que para su realización vamos a cuantificar los resultados obtenidos, mediante una encuesta y luego lo llevaremos a un análisis utilizando herramientas estadísticas, el cual nos arrojará como resultado un número, para poder descifrarlo.

#### Diseño No Experimental

Para Toro, I. (2006), “El diseño de la investigación es no experimental, porque se basa en la obtención de información, y el investigador no interviene en su comportamiento. Trata de determinar las relaciones entre las variables, tal como se presentan en la realidad, sin la intervención del investigador” (p.158).

Se consideró No-experimental, ya que para este caso solo vamos a estudiar las variables en su contexto u forma natural, no serán manipuladas, alterarlas y/o modificarlas.

#### Tipo de estudio es Aplicada

Valderrama (2014) “La investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta (p.165),

Tipo de estudio que utilizamos en este caso es Aplicada, porque gracias a los conocimientos que se logren obtener mediante nuestra investigación podemos ayudar a la solución de problemas prácticos (su objetivo es utilitario y/o práctico).

Nuestro presente estudio corresponde al tipo aplicada por lo que gracias a los resultados que podamos obtener en esta investigación podríamos ayudar a nuestra empresa, brindando una posible solución a nuestra hipótesis planteada.

## Correlacional de Corte-Transversal

Hernández (2014) el estudio correlacional se evaluará la relación entre dos o más variables, esto quiere decir que se analizara cómo estas se asocian y se comportan un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables, mediante un patrón predecible para un grupo o población. (p. 93)

Nuestra presente investigación es correlacional ya que con ello aspiramos y/o pretendemos descubrir la posible relación la cual existe entre nuestras dos variables las cuales para este ocasión vienen a ser clima laboral y satisfacción laboral.

Hernández (2014) Recolección de datos de corte transversal es respecto a qué investigación se realiza en un momento en un tiempo determinado, por lo que su propósito es describir y medir las variables en un momento específico. (p. 154)

Nuestro presente es un estudio será en este caso de corte transversal ya que dicho análisis de nuestra investigación será realizado solo en el año 2019 y a su vez con una población delimitada.

Dónde:

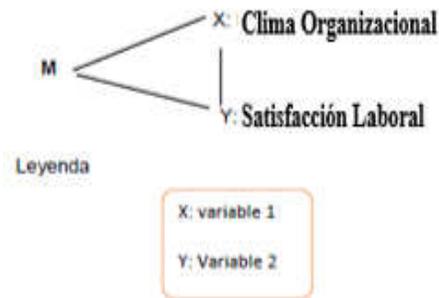
**M:** Muestra de estudio

**O1 (V<sub>1</sub>):** Observación de la variable - clima laboral

**O2 (V<sub>2</sub>):** Observación de la variable - satisfacción laboral

**r:** Correlación entre las variables.

Cuyo esquema es el siguiente: Dos variables correlacionales:



## 2.2 Operacionalización de variables

**Variable 1** → Clima laboral

**Variable 2** → Satisfacción laboral

Tabla 1

*Operacionalización: Variable - clima laboral*

<b>Dim.</b>	<b>Indicad.</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala y Medición</b>	<b>Niveles/Rangos</b>
Auto realización	Oportunidades de progreso	10		
	Reconocimiento de los logros			
Involucramiento laboral	Capacitación del personal	10		
	Compromiso de éxito			
	Mejoramiento de las funciones			
Supervisión	Visión, misión y valores de la empresa	10	Se aplicó la escala de tipo Likert, y se utilizaron las siguientes alternativas:	Bueno (36-50) Regular (22-35) Malo (10-22)
	Evaluación del personal			
	Seguimiento y control de actividades			
Comunicación	Métodos o planes establecidos	10	Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca	
	Canales - comunicación			
	Interacción con los trabajadores de mayor cargo			
Condiciones Laborales	Comunicación-interna	10		
	Equipo integrado			
	Tecnología para el trabajo			
	Remuneraciones en función del desempeño y logro del trabajador			

*Fuente: (propia) basado en los datos de la autora Sonia Palma*

Tabla 2

*Operacionalización: Variable - Satisfacción laboral*

<b>Dim.</b>	<b>Indicad.</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala y Medición</b>	<b>Niveles/Rangos</b>
Condiciones físicas y/o ma	Ambiente confortable	5		
	Comodidad inigualable			
	Comodidad labores diarias			
Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo según su trabajo	4		
	Sueldo satisfactorio			
Políticas adm.	Trato de la institución	5	Se aplicó la escala de tipo Likert, y se utilizaron las siguientes alternativas:	
	Explotación laboral			
	Horario bueno			
Relaciones interpersonales	Buen ambiente amical	4	Totalmente en desacuerdo	Alto 64 - 70 Medio 53 - 63 Bajo 33 - 52
	Agrado de trabajar con otros			
	Grupo solidario			
Desarrollo Personal	Trabajo acorde forma de ser del colaborador	6	De acuerdo	
	Disfrutar de las labores			
	Sentimiento de autorrealización por el trabajo			
Desempeño de tareas	Trabajador se siente útil con las labores realizadas	6	Totalmente de acuerdo	
	Gusto por labores realizadas			
	Trabajo complaciente			
Relación con la autoridad	Jefes comprensivos	6		
	Beneficios por llevarse bien con los jefes			
	Jefes que valoran el esfuerzo			

*Fuente: (propia) basado en los datos de la autora Sonia Palma*

### 2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

#### Población

En el presente caso observamos que nuestro estudio estará compuesto por 57 colaboradores los cuales están conformados por personal administrativo y los supervisores de la empresa FLASHMAN S.A.C.. De tal manera que, Tamayo, M. (1997). Nos dice: el universo es el grupo de personas las cuales pertenecen a la misma clase y que están limitadas al estudio. (p. 114)

Tabla 3

*Áreas de la empresa y su población de estudio.*

Area	Administrativo	Supervisores	Total
Personal	22	35	57

*Fuente: Elaboración propia*

#### Muestra

De acuerdo con Briones (1995) “una muestra es representativa cuando reproduce las distribuciones y los valores de las diferentes características de la población..., con márgenes de error calculables,” (p. 83).

Para este caso determinamos el tamaño de nuestra muestra utilizando la fórmula:

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

**Donde:**

N = 41 ==> Tamaño poblacional

Z = 1.96 ==> Valor de la norma estandar

p = 0.5 ==> Probabilidad favorable a la variable en estudio

q = 0.5 ==> Probabilidad no favorable a la variable en estudio

e = 0.12 ==> Error de precisión

**Calculo:**

$$n = \frac{57 \times 3.842 \times 0.5 \times 0.5}{0.014 \times 56 + 3.842 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{54.740}{1.770}$$

<b>n = 31</b>
---------------

Tal y como se observa, el resultado para la muestra en este caso sería de 31 colaboradores, con el 95% de nivel confianza, un factor de 1.96 y un margen cuyo error es de 12%. Las probabilidades de que sea favorable como no favorable son del 50%.

A continuación, mostramos el cuadro de proporcionalidad donde nos muestra la cantidad de encuestados por área y/o puesto de trabajo.

**Muestreo**

Aplicaremos un muestreo probabilístico, considerando que la población de estudio para el personal de la empresa FLASHMAN S.A.C. es de 57 colaboradores, luego de aplicar la formula correspondiente nos quedamos con una muestra de 31 colaboradores de la empresa, para poder realizar de forma adecuada nuestro estudio. Asimismo, para Hernández, R. (2014) el muestreo es: “la selección de un subconjunto de un grupo mayor universo la cual nos pueda ayudar para la recolección de los datos, con el fin de alegar a un planteamiento de un problema de nuestra investigación” (p, 567).

Tabla 4

*Distribución muestral de los empleados de la empresa FLASHMAN S.A.C.*

Area	Administrativo	Supervisores	Total
Personal	12	19	31

*Fuente: Elaboracion propia*

## **2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Con respecto a nuestra Técnica, el presente es un estudio el cual presentamos como Psicométrica en la escala de Likert tipo platónica ya que recoge la información para realizar dicho análisis para la descripción de dichas variables y luego establecer la relación que existe entre ellas.

Para Behar, D. (2008) la técnica no tiene sentido sin lo investigado, puesto que, la técnica no es otra cosa que justar los datos para verificar el planteamiento del problema. (p, 54).

La encuesta es el instrumento el cual se a convenido utilizar para segar todos los datos de las personas las cuales fueron encuestadas, la misma que nos permitirá brindar la estadística la cual necesitaremos para los resultados de nuestra investigación. También, Hernández, R. (2014) describe, “la encuesta de opinión es consideradas por diversos autores como un diseño o método” (p, 159)

### **Instrumento**

Para nuestra presente investigación vamos a utilizar el cuestionario de preguntas las cuales fueron realizados en este caso tomando en cuenta las dimensiones las cuales presentan nuestros autores en su teoría, para nuestro caso estamos realizando dos cuestionarios. El instrumento que estamos utilizando para medir el clima laboral y la satisfacción laboral, fueron de Mg. S. Palma con cinco y siete dimensiones respectivamente, dichas preguntas fueron desarrolladas de acuerdo al contexto de la evaluación.

Así pues, para Hernández, R. (2014) “el adecuado instrumento de medición es el que observa datos ya registrados que son, el resultado de las variables o conceptos que el investigados tienen en su mente. (p, 199).”

Asimismo, Nos dice Hernández, R. (2014) “el cuestionario es una agrupación de preguntas en consecuencia a una o más variables que se medirán. (p, 217).”

Tabla 5

*Instrumento: Cuestionario - clima laboral*

Cuestionario	
<b>Ficha técnica:</b>	
<b>Autores:</b>	Sonia Palma
<b>Adaptado por:</b>	Rosa Angelica Roque Ayquipa
<b>Año:</b>	2014
<b>Objetivo:</b>	Valorar el clima laboral
<b>Destinatarios:</b>	Clientes internos
<b>Forma de administración:</b>	Individual.
<b>Contenido:</b>	Consta de 5 dimensiones y 50 ítems: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.
<b>Duración:</b>	15 minutos.
<b>Puntuación:</b>	Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5)

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 6

*Instrumento: Cuestionario - la Satisfacción laboral*

Cuestionario	
<b>Ficha técnica:</b>	
<b>Autores:</b>	Sonia Palma
<b>Adaptado por:</b>	Rosa Angelica Roque Ayquipa
<b>Año:</b>	1999
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el nivel de Satisfacción laboral
<b>Destinatarios:</b>	Clientes internos
<b>Forma de administración:</b>	Individual.
<b>Contenido:</b>	Consta de 7 dimensiones y 36 ítems: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones interpersonales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas, Relación con la autoridad
<b>Duración:</b>	15 minutos.
<b>Puntuación:</b>	Totalmente de acuerdo (5), En desacuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), Totalmente desacuerdo (1)

*Fuente: Elaboración propia*

## Validez

A través o mediante el método podemos ver-observar que cuenta con dicho instrumento el cual ha sido ya validado con un total de 50 interrogantes para con ello lograr medir el clima laboral y a su vez también 36 interrogantes para medir nuestra segunda variable la cual vendría a ser la satisfacción laboral, apoyado también por la escala de Likert con la escala de valores que se indican: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5), se validó el instrumento. Por consiguiente, Hernández, R. (2014) “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.” (p, 200).

Tabla 7

### *Validez del Instrumento*

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Mg. Castillo Canales Braulio Antonio	Aplicable	Investigador
Experto 2	Mg. Dios Zarate Luis Enrique	Aplicable	Investigador
Experto 3	Mg. Mejía Guerrero Hans	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia en base a validez de los instrumentos.

## Confiabilidad

Hernández, R. (2014) “la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p, 200).

Por tanto, estaremos utilizando el software SPSS 25 apoyado también por el Alfa d Cronbach y con ello obtendremos el resultado mediante la siguiente fórmula:

Tabla 8

### *Confiabilidad del cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019*

Variabes	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Clima Laboral	0,895	Confiable
Satisfacción Laboral	0,882	Confiable

Fuente: Elaboración propia

## 2.5 Procedimiento

El presente proyecto inició en el mes de Julio, como primer paso se determinó nuestro tema de investigación, para ello empezamos con nuestro planteamiento del problema, aplicamos 2 encuestas de 50 y 36 preguntas según nuestras variables, a nuestra muestra la cual fue de 31 colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., el cual tuvo una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente.

## 2.6 Método de análisis de datos

Bernal (2010) “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

Para este caso vimos oportuno el método, y tras analizarlo oportunamente se decidió utilizar la presente investigación de clima laboral y satisfacción laboral, el análisis hipotético-deductivo, esto trata del uso de la hipótesis planteada en este estudio, también es deductivo, pues nos da un análisis que llega desde lo general a lo particular.

De manera que, realizaremos el análisis descriptivo, presentaremos tablas de frecuencia con sus porcentajes, asimismo las figuras estadísticas de los resultados. Para contrastar las hipótesis, el coeficiente de correlación estadístico - matemática Chi-Cuadrado, en consideración de las variables cualitativas.

El proceso de los datos se realizó mediante un programa estadístico llamado SPSS 25.

Formula estadístico Chi-Cuadrado

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

## 2.7 Aspectos éticos

El estudio que realizamos está basada en aspectos éticos de importancia que dan legibilidad al presente estudio, dicho de otra manera se cuenta con ciertas actitudes que dan fe a la investigación, nombraremos algunas de ellas; actitud cognitiva para demostrar disposición para adquirir nuevos conocimientos abierto a aprender, actitud moral siendo responsable y honesto al realizar la investigación, actitud reflexiva para ser consiente de y reflexionar sobre los resultados que se obtienen, actitud objetiva para poder ser crítico a la

investigación las fuentes deben ser analizadas para una buena recolección de dichos datos, resumen la investigación que realizamos cuenta con un método, técnica, orden y perseverancia importante para una excelente investigación.

### III. RESULTADOS

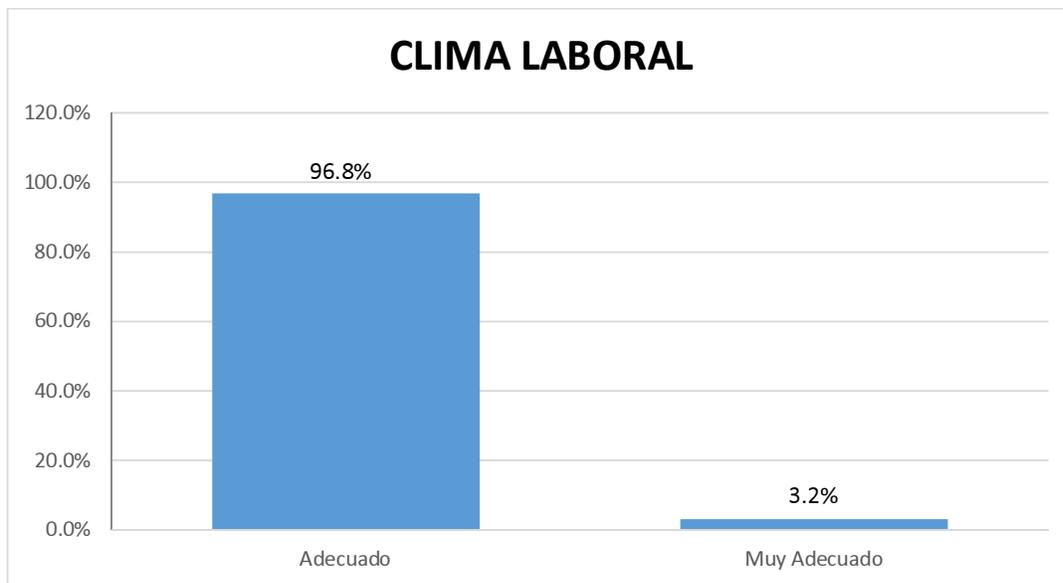
#### 3.1 Análisis Descriptivo

Tabla 9

*Niveles de percepción: Clima Laboral*

		Frec. (fi)	Porc. (%)
Válido	Adecuado	30	96,8
	Muy Adecuado	1	3,2
	Total	31	100,0

*Fuente: SPSS 25*



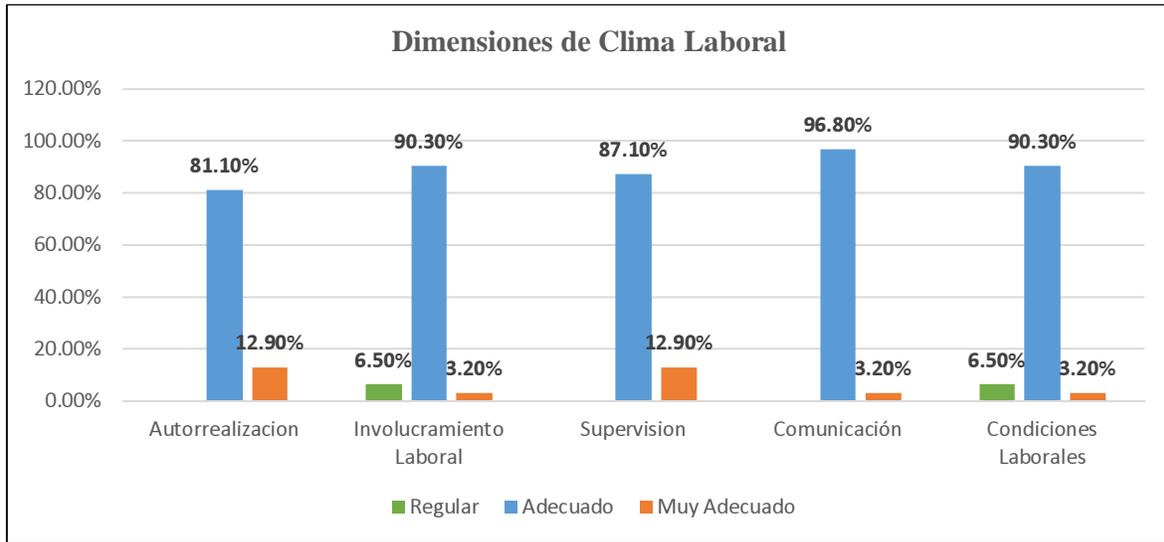
*Figura 1. Niveles de percepción del clima laboral*

Tabla 9 - Figura 1 observamos que 96.8 % de colaboradores de empresa FLASHMAN S.A.C., perciben el nivel de clima laboral es adecuado, y 3.2% muy adecuado.

Tabla 10

*Niveles de percepción, de las dimensiones del Clima Laboral*

	Autorrealización		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular			2	6.50%					2	6.50%
Adecuado	27	87.10%	28	90.30%	27	87.10%	30	96.80%	28	90.30%
Muy Adecuado	4	12.90%	1	3.20%	4	12.90%	1	3.20%	1	3.20%



*Figura 2. Niveles de percepción de las Dimensiones del clima laboral*

En la Tabla 10 y Figura 2, podemos observar que la dimensión Autorrealización, el 81.10% lo considera Adecuado y el 12.9% Muy adecuado. En la dimensión Involucramiento Laboral, el 6.5% lo considera Regular, el 90.3% Adecuado y el 3.2% Muy adecuado. En la dimensión Supervisión, el 87.10% lo considera Adecuado y el 12.9% Muy Adecuado. En la dimensión comunicación, el 96.8% lo considera Adecuado y el 3.2% Muy adecuado. En la dimensión Condiciones Laborales, el 6.5% considera Regular, el 90.3% Adecuado y el 3.2% Muy adecuado.

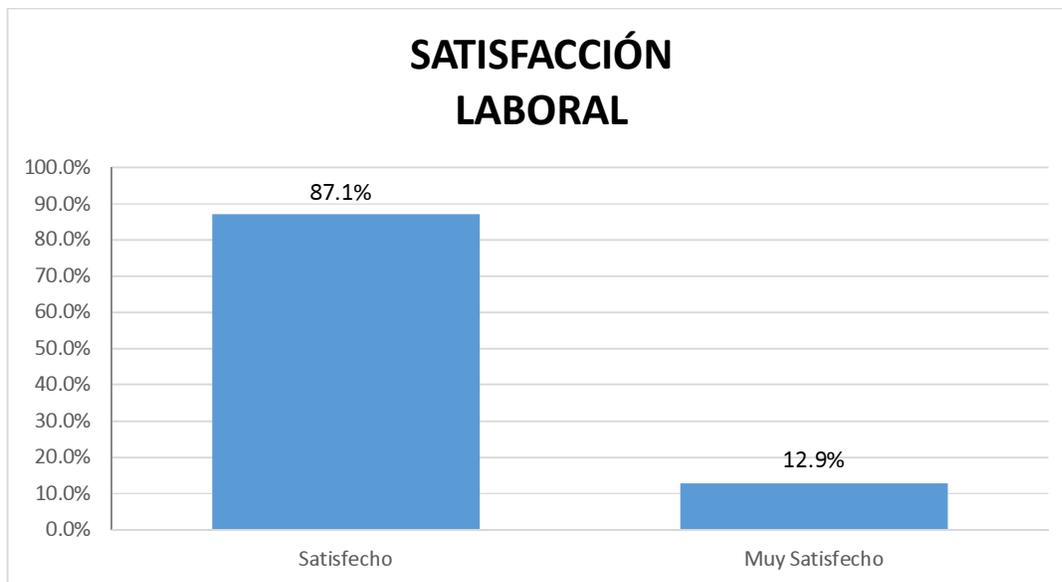
## SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 11

*Niveles de percepción de Satisfacción laboral*

		Frec. (fi)	Porc. (%)
Válido	Satisfecho	27	87.1
	Muy Satisfecho	4	12.9
	Total	31	100,0

*Fuente: SPSS 25*



*Figura 3. Niveles de percepción de la Satisfacción laboral*

Tabla 15 - Figura 7: observamos que 87.1% colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., perciben que la Satisfacción laboral es satisfecha, y el 12.9% muy satisfecho.

Tabla 12

*Niveles de percepción de las dimensiones de Satisfacción laboral*

	Condiciones Físicas		Beneficios Laborales		Políticas Administrativas		Relaciones Interpersonales		Desarrollo Personal		Desempeño de Tareas		Relación con la Autoridad	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	10	32.30%	7	22.60%			14	45.20%			9	29.00%		
Satisfecho	21	67.70%	16	51.60%	24	77.40%	13	41.90%	21	67.70%	22	71.00%	24	77.40%
Muy Satisfecho	7		8	25.80%	7	22.60%	4	12.90%	10	32.30%			7	22.60%

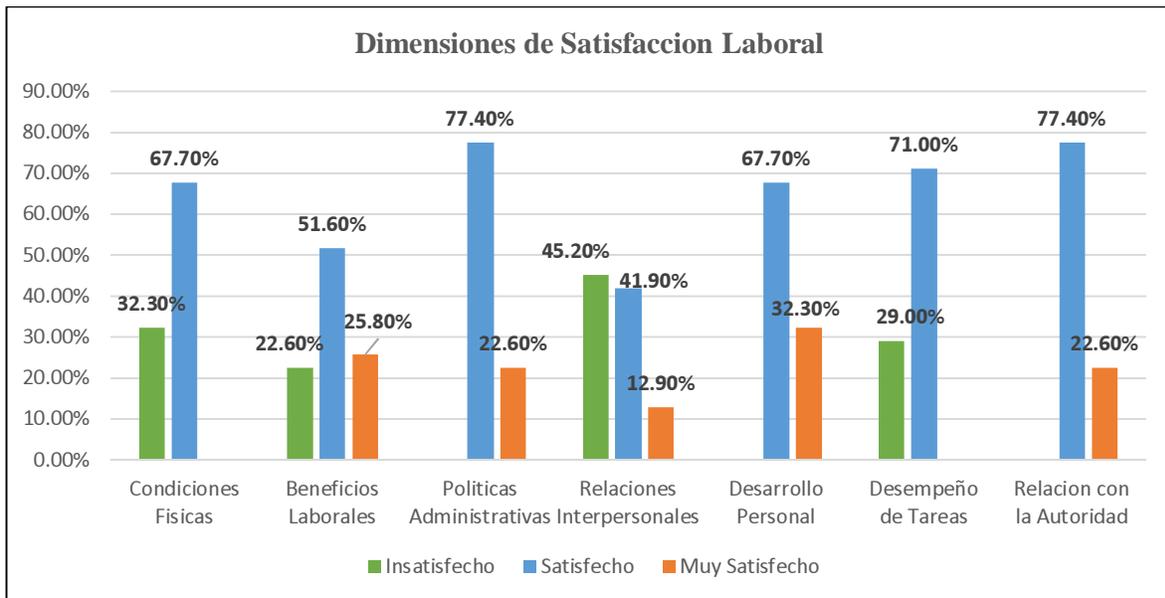


Figura 4. Niveles de percepción de las Dimensiones de Satisfacción laboral

En la Tabla 12 y Figura 2, podemos observar que en la dimensión Condiciones Físicas, el 32.3% considera Insatisfecho y el 67.7% Satisfecho. En la dimensión Beneficios Laborales, el 22.6% considera Insatisfecho, 51.6% de satisfecho y 25.8% de Muy satisfecho. En la dimensión Políticas Administrativas, 77.4% considera Satisfecho y el 22.6% Muy Satisfecho. En la dimensión Relaciones Interpersonales, el 45.2% considera Insatisfecho, el 41.9% Satisfecho y el 12.9% Muy Satisfecho. En la dimensión Desarrollo Personal el 67.7% considera Satisfecho y el 32.3% considera Muy Satisfecho. En la dimensión Desempeño de tareas, el 29% considera Insatisfecho y el 71% Satisfecho. En la dimensión Relación con la Autoridad, 77.4% considera Satisfecho y el 22.6% Muy Satisfecho.

### 3.2 Prueba de Hipótesis

A continuación, Se hizo comprobación de hipótesis utilizando una prueba de correlación llamada Chi-cuadrado, la cual mostrara el grado de nivel de dependencia o relación que existe entre ambas variables, mientras más cercanos sean los resultados de correlación al número 1 y la significación menor 0.05, más fuerte será la dicha relación.

#### 3.2.1 Prueba de Hipótesis General

Tabla 13

*Tabla cruzada: Variable – Clima laboral y satisfacción laboral*

		<b>Satisfacción Laboral</b>		
<b>Clima Laboral</b>	<b>Estadísticos</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Total</b>
<b>Adecuado</b>	Frecuencia	26	4	<b>30</b>
	Porcentaje	96,30%	100	<b>96,80%</b>
<b>Muy Adecuado</b>	Frecuencia	1	0	<b>1</b>
	Porcentaje	3,70%	0%	<b>3,20%</b>
<b>Total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	
	<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Instrumento Aplicado - 2019*

Tabla 13, podemos decir que del 100% de la variable Satisfacción laboral, que pertenecen al nivel “Satisfecho” corresponden al 96.30% del nivel “Adecuado” y 3.70% del nivel “Muy Adecuado” de Satisfacción laboral, con ello se demuestra los colaboradores de la empresa se encuentran cómodos trabajando en dicha empresa.

También podemos afirmar que del 100% de la variable Satisfacción laboral, que están en el nivel “Muy Satisfecho” corresponden al 100% del nivel “Adecuado” de clima laboral.

*Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: Existe relación entre el clima laboral y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima - 2019

Ho: No, existe relación entre el clima laboral y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima – 2019

Tabla 14

Prueba Chi-cuadrado – Hipótesis General

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,153 <sup>a</sup>	1	0,696
Razón de verosimilitud	0,281	1	0,596
Asociación lineal por lineal	0,148	1	0,700
N de casos válidos	31		

Existencia: Podemos observar el valor de Chi cuadrado calculado, ( $X^2_c = 0,153$ ), es menor que ( $X^2_t = 3,841$ ), 95% de confianza y 1° de lib., se rechaza la hipótesis alterna Ha y se acepta la hipótesis nula Ho, podemos concluir que no existe dependencia directa entre clima laboral y Satisfacción laboral.

Significación: Significación:  $\alpha = 0.05 \rightarrow P. \text{ valor} = 0.696 > 0.05$

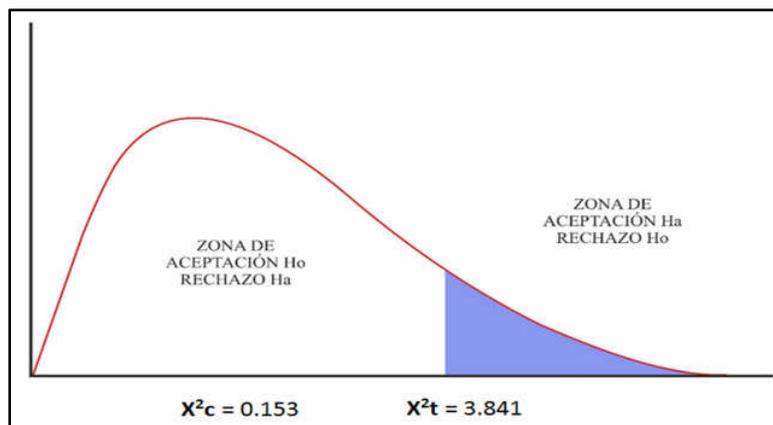


Figura 5. Interpretación del Chi-cuadrado del Clima Laboral y Satisfacción Laboral

Tabla 14

*Tabla cruzada de hipótesis 1 - Satisfacción Laboral con Autorrealización*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Estadísticos</b>	<b>Autorrealización</b>		<b>Total</b>
		<b>Adecuado</b>	<b>Muy adecuado</b>	
<b>Satisfecho</b>	Frecuencia	27	0	<b>27</b>
	Porcentaje	100,0%	0,0%	<b>87,1%</b>
<b>Muy Satisfecho</b>	Frecuencia	0	4	<b>4</b>
	Porcentaje	0,0%	100,0%	<b>12,9%</b>
<b>Total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
	<b>Porcentaje</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Instrumento Aplicado - 2019*

De la tabla 14, podemos afirmar que de la variable Autorrealización, están en el nivel “Adecuado” el 100% y a su vez “Satisfecho” al 100% y al 0% “Muy Satisfecho” del nivel Satisfacción laboral, en este nivel se encuentran los colaboradores que encuentran cómodos trabajando en la empresa.

También podemos afirmar que del 100% de la variable Autorrealización, que están en el nivel “Muy Adecuado” corresponden al 100% del nivel “Muy Satisfecho” de Satisfacción laboral.

*Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: Existe relación entre la Satisfacción laboral y la Autorrealización de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima - 2019

Ho: No, existe relación entre la Satisfacción laboral y la Autorrealización de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima – 2019

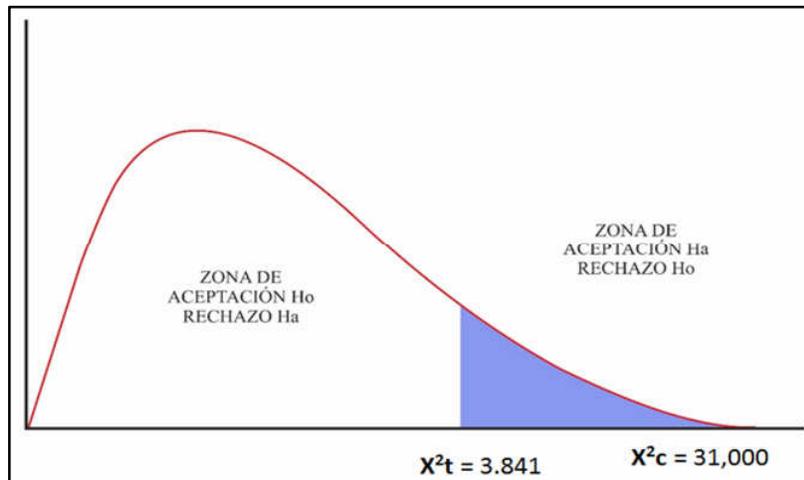
Tabla 15

*Prueba Chi-cuadrado – Hipótesis Especifica 1 - Autorrealización*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,000 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	23,842	1	,000
Asociación lineal por lineal	30,000	1	,000
N de casos válidos	31		

Existencia: Podemos observar el valor de Chi cuadrado calculado, ( $X^2_c = 31,000$ ), y el valor teórico es ( $X^2_t = 3,841$ ), 95% de confianza y 1° de lib., se acepta la hipótesis alterna  $H_a$  y se rechaza la hipótesis Nula  $H_0$ . Podemos concluir que si existe dependencia directa la Satisfacción laboral y la autorrealización.

Significación: Significación:  $\alpha = 0.05 \rightarrow P. \text{ valor} = 0.05 > 0.00$



*Figura 6. Interpretación del Chi-cuadrado de Satisfacción Laboral con Autorrealización*

Tabla 16

*Tabla cruzada de hipótesis 2 - Satisfacción Laboral con Involucramiento Laboral*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Estadísticos</b>	<b>Involucramiento Laboral</b>			<b>Total</b>
		<b>Regular</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Muy adecuado</b>	
<b>Satisfecho</b>	Frecuencia	2	24	1	<b>27</b>
	Porcentaje	100,0%	85,7%	100,0%	<b>87,1%</b>
<b>Muy Satisfecho</b>	Frecuencia	0	4	0	<b>4</b>
	Porcentaje	0,0%	14,3%	0,0%	<b>12,9%</b>
<b>Total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>31</b>
	<b>Porcentaje</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Instrumento Aplicado - 2019*

De la tabla 16, podemos afirmar que el 100% de la dimensión Involucramiento laboral, están en el nivel “Regular” y estas corresponden al 100% del nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral. Esto quiere decir que los colaboradores se encuentran regularmente involucrados con su trabajo y a su vez están satisfechos.

También podemos afirmar que del 100% de la dimensión Involucramiento laboral y nivel “Adecuado”, el 85.7 está “satisfecho y el 14.3% está “Muy Satisfecho”.

También podemos afirmar que el 100% de la dimensión Involucramiento laboral y nivel “Muy Adecuado”, está “Satisfecho”.

*Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: Existe relación entre la Satisfacción laboral y el Involucramiento laboral de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima - 2019

Ho: No, existe relación entre la Satisfacción laboral y el Involucramiento laboral de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima – 2019

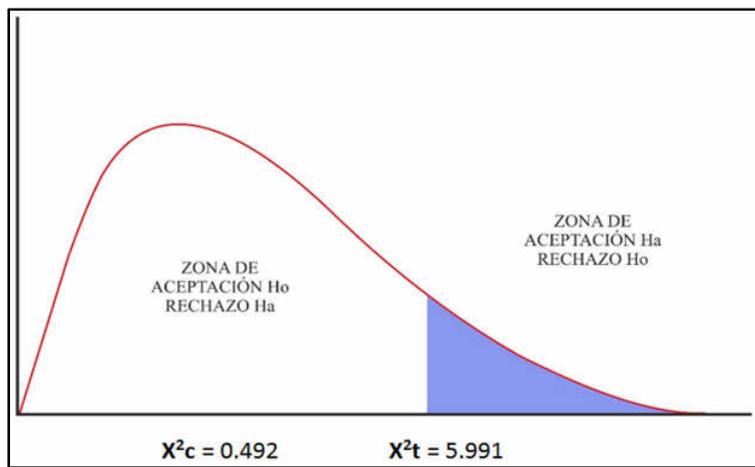
Tabla 17

*Prueba Chi-cuadrado – Hipótesis Específica 2 – Involucramiento Laboral*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,492*	2	,782
Razón de verosimilitud	,875	2	,646
Asociación lineal por lineal	,048	1	,826
N de casos válidos	31		

Existencia: Podemos observar el valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 0,492$ , y el valor teórico es  $X^2_t = 5,991$ , 95% de confianza y 2° de lib., se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$  y se acepta la hipótesis nula  $H_0$ , Podemos concluir que no existe dependencia directa entre la Satisfacción laboral y el Involucramiento laboral.

Significación: Significación:  $\alpha = 0.05 \rightarrow P. \text{ valor} = 0.782 > 0.05$



*Figura 7. Interpretación del Chi-cuadrado de Satisfacción Laboral con Involucramiento Laboral*

Tabla 18

Tabla cruzada de hipótesis 3 – Satisfacción Laboral con Supervisión

Satisfacción Laboral	Estadísticos	Supervisión		Total
		Adecuado	Muy adecuado	
<b>Satisfecho</b>	Frecuencia	27	0	<b>27</b>
	Porcentaje	100,0%	0,0%	<b>87,1%</b>
<b>Muy Satisfecho</b>	Frecuencia	0	4	<b>4</b>
	Porcentaje	0,0%	100,0%	<b>12,9%</b>
<b>Total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
	<b>Porcentaje</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Instrumento Aplicado - 2019

De la tabla 18, podemos afirmar que de la Dimensión Supervisión, el 100% está en el nivel “Adecuado” y a su vez 100% “Satisfecho”.

También podemos afirmar que de la Dimensión Supervisión, el 100% está en el nivel “Muy Adecuado” y a su vez 100% “Muy Satisfecho”.

Con estos resultados podemos observar que los colaboradores se encuentran satisfechos con la supervisión.

*Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: Existe relación entre la Satisfacción laboral y la Supervisión de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima - 2019

Ho: No, existe relación entre la Satisfacción laboral y la Supervisión de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima – 2019

Tabla 19

Tabla cruzada de hipótesis 3 – Satisfacción Laboral con Supervisión

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,000 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	23,842	1	,000
Asociación lineal por lineal	30,000	1	,000
N de casos válidos	31		

Existencia: Podemos observar el valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 31,000$ , y el valor teórico es  $X^2_t = 3,841$ , 95% de confianza y 1° de lib., se acepta la hipótesis alterna  $H_a$  y se rechaza la hipótesis Nula  $H_0$ . Podemos concluir que si existe dependencia directa la Satisfacción laboral y la Supervisión.

Significación: Significación:  $\alpha = 0.05 \rightarrow P. \text{ valor} = 0.05 > 0.00$

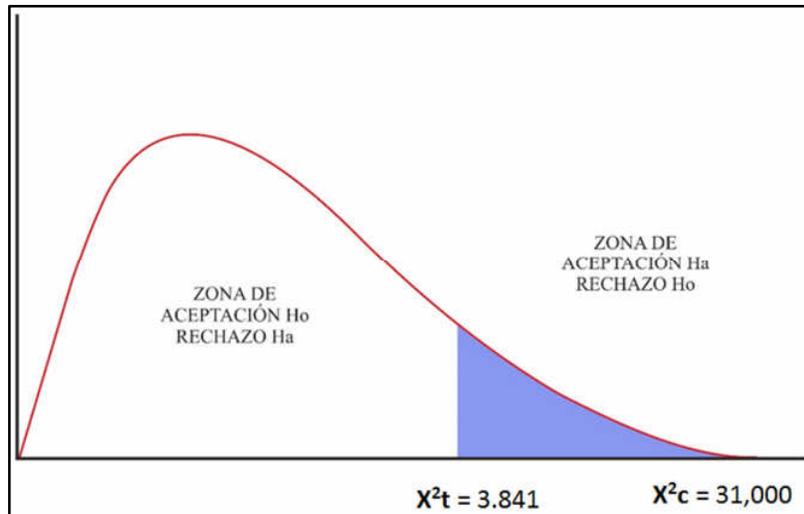


Figura 8. Interpretación del Chi-cuadrado de Satisfacción Laboral con Supervisión

Tabla 20

Tabla cruzada de hipótesis 4 – Satisfacción Laboral con Comunicación

		<b>Comunicación</b>		
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Estadísticos</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Muy adecuado</b>	<b>Total</b>
<b>Satisfecho</b>	Frecuencia	26	1	<b>27</b>
	Porcentaje	86,7%	100,0%	<b>87,1%</b>
<b>Muy Satisfecho</b>	Frecuencia	4	0	<b>4</b>
	Porcentaje	13,3%	0,0%	<b>12,9%</b>
<b>Total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>31</b>
	<b>Porcentaje</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Instrumento Aplicado - 2019

De la tabla 20, podemos afirmar que del 100% de la dimensión Comunicación y que están en el nivel “Adecuado”, el 86.7% está “Satisfecho” y el 13.3% “Muy Satisfecho”.

También podemos afirmar que de la dimensión Comunicación el 100%, en el nivel “Muy Adecuado” y a su vez 100% “Satisfecho”.

Con estos resultados podemos observar que los colaboradores consideran que hay una comunicación muy adecuada y por ello se sienten satisfechos.

*Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: Existe relación entre la Satisfacción laboral y la Comunicación de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima - 2019

Ho: No, existe relación entre la Satisfacción laboral y la Comunicación laboral de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima – 2019

Tabla 21

Tabla cruzada de hipótesis 4 – Satisfacción Laboral con Comunicación

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,153 <sup>a</sup>	1	,696
Razón de verosimilitud	,281	1	,596
Asociación lineal por lineal	,148	1	,700
N de casos válidos	31		

Existencia: Podemos observar el valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 0,153$ , y el valor teórico es  $X^2_t = 3,841$ , 95% de confianza y 1° de lib., se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$  y se acepta la hipótesis nula  $H_o$ , Podemos concluir que no existe dependencia directa entre la Satisfacción laboral y el Involucramiento laboral.

Significación: Significación:  $\alpha = 0.05 \rightarrow P. \text{ valor} = 0.696 > 0.05$

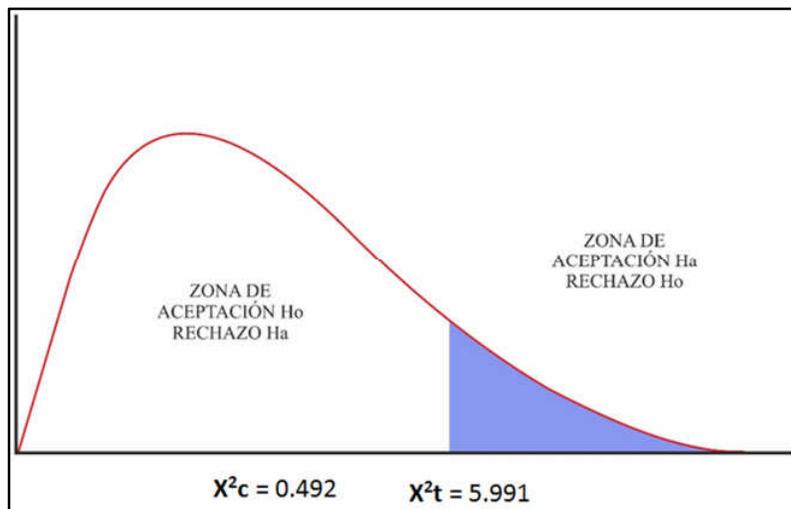


Figura 9. Interpretación del Chi-cuadrado de Satisfacción Laboral con Comunicación.

Tabla 22

*Tabla cruzada de hipótesis 5 – Satisfacción Laboral con Condiciones Laborales*

<b>satisfacción Laboral</b>	<b>Estadísticos</b>	<b>Condiciones Laborales</b>			<b>Total</b>
		<b>Regular</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Muy adecuado</b>	
<b>Satisfecho</b>	Frecuencia	2	24	1	<b>27</b>
	Porcentaje	100,0%	85,7%	100,0%	<b>87,1%</b>
<b>Muy Satisfecho</b>	Frecuencia	0	4	0	<b>4</b>
	Porcentaje	0,0%	14,3%	0,0%	<b>12,9%</b>
<b>Total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>31</b>
	<b>Porcentaje</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Instrumento Aplicado - 2019

De la tabla 22, podemos afirmar que el 100% de la dimensión Condiciones Laborales, y que están en el nivel “Regular”, corresponden al 100% del nivel “Satisfecho” de la variable Satisfacción laboral. Esto quiere decir que los colaboradores consideran se encuentran en Condiciones Laborales regular y a su vez están satisfechos.

También podemos afirmar que del 100% de la dimensión Condiciones Laborales y nivel “Adecuado”, el 85.7 está “satisfecho y el 14.3% está “Muy Satisfecho”.

También podemos afirmar que el 100% de la dimensión Condiciones Laborales y nivel “Muy Adecuado”, está “Satisfecho”.

*Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: Existe relación entre la Satisfacción laboral y las Condiciones Laborales de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima – 2019.

Ho: No, existe relación entre la Satisfacción laboral y las Condiciones Laborales de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima – 2019.

Tabla 23

Tabla cruzada de hipótesis 5 – Satisfacción Laboral con Condiciones Laborales

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,492 <sup>a</sup>	2	,782
Razón de verosimilitud	,875	2	,646
Asociación lineal por lineal	,048	1	,826
N de casos válidos	31		

Existencia: Podemos observar el valor de Chi cuadrado calculado, es  $X^2_c = 0,492$ , y el valor teórico es  $X^2_t = 5,991$ , 95% de confianza y 2° de lib., se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$  y se acepta la hipótesis nula  $H_0$ , Podemos concluir que no existe dependencia directa entre la Satisfacción laboral y las Condiciones Laborales.

Significación:  $\alpha = 0.05 \rightarrow P. \text{ valor} = 0.782 > 0.05$

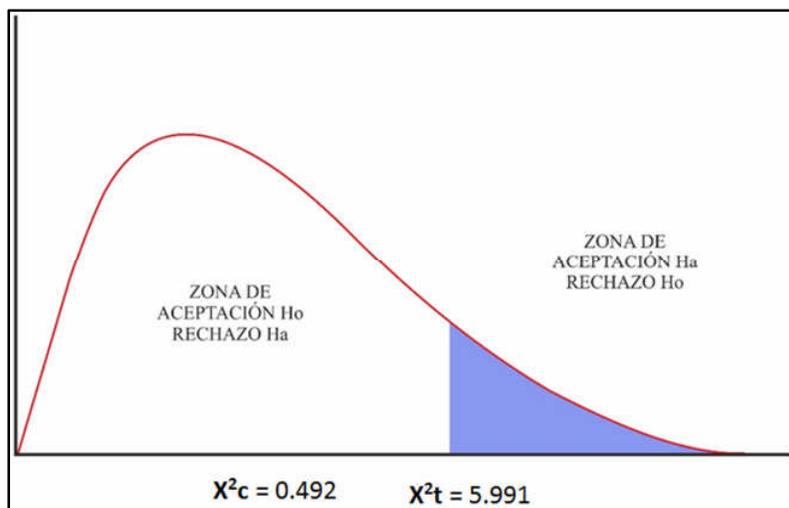


Figura 10. Interpretación del Chi-cuadrado de Satisfacción Laboral con Condiciones Laborales.

#### IV. DISCUSIÓN

Respondiendo a la hipótesis general, la cual formulamos, dice que no existe una relación/dependencia del clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019. Esto lo podemos confirmar con el resultado del coeficiente de Chi Cuadrado ( $X^2_c = 0,153$ ) y el valor teórico es  $X^2_t = 3.841$ , con 95% de confianza y 1 grado de libertad, no cumple con la relación de orden  $X^2_c < X^2_t$ . Se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y rechaza la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye; no existe relación directa entre clima laboral y Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019. El hallazgo se rechaza con la tesis de Castillo (2017) “El clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los colaboradores del área de calidad de la empresa Knight Piésold en el departamento de Cusco año 2016”, aquí se mostró que existe relación/dependencia entre el clima laboral y la Satisfacción laboral de los colaboradores.

En el caso de hipótesis específica 1, nos indica la existencia de relación significativa entre variable Satisfacción laboral y la dimensión Autorrealización de variable clima laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Se tuvo como indicativo el resultado del Chi cuadrado de  $x_c = 31,000$  con un valor teórico de  $x_t = 3,841$ , 95% de nivel de confianza y 1° de libertad. Esta respuesta nos indica la existencia de relación significativa, considerable y positiva entre variable Satisfacción laboral y la dimensión Autorrealización de la variable clima laboral, lo cual demuestra que, a elevada Satisfacción laboral exista entre los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., mayor será la Autorrealización en ella. El resultado se confirma con la tesis de Castillo (2017) “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de calidad de la empresa Knight Piésold en el departamento de Cusco año 2016”, la cual mostró que existe relación/dependencia entre Satisfacción laboral y la Autorrealización (Promociones y ascensos).

En caso de la hipótesis específica 2, nos indica que no existe una relación significativa entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión Involucramiento laboral de la variable clima laboral, de los colaboradores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Se tuvo como indicativo el resultado del Chi cuadrado de  $x_c = 0.492$  con un valor teórico de  $x_t = 5.991$ , con 95% de nivel de confianza y 2° de libertad. La respuesta nos indica la relación significativa, considerable y negativa entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión Involucramiento laboral de variable clima laboral, lo que indica , a mayor Satisfacción laboral exista entre el personal de la empresa FLASHMAN S.A.C., no será mejor el Involucramiento laboral. El resultado se rechaza con la tesis

de Montoya (2016) "Satisfacción laboral y su Relación con el clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena", la cual mostró que existe relación/dependencia entre Satisfacción laboral y el Involucramiento laboral (Satisfacción con la participación).

En caso de hipótesis específica 3, nos indica la existencia de una relación significativa entre variable Satisfacción laboral y la dimensión Supervisión de la variable clima laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Se tuvo como indicativo el resultado del Chi cuadrado de  $\chi^2 = 31,000$  con un valor teórico de  $\chi^2 = 3.841$ , 95% de nivel de confianza y 1° de libertad. La respuesta nos indica la relación significativa, considerable y positiva entre variable Satisfacción laboral y dimensión Supervisión de variable clima laboral, lo cual indica que, a mayor Satisfacción laboral exista en los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., mayor será el nivel de la Supervisión. El resultado se confirma con la tesis de Montoya (2016) "Satisfacción laboral y su Relación con el clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena", la cual mostró que existe relación/dependencia entre la Satisfacción laboral y Supervisión.

En caso de hipótesis específica 4, nos indica que no existe una relación significativa entre variable Satisfacción laboral y dimensión Comunicación de variable clima laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Se tuvo como indicativo el resultado del Chi cuadrado de  $\chi^2 = 0.153$  con un valor teórico de  $\chi^2 = 3.841$ , 95% de nivel de confianza y 1° de libertad. La respuesta nos indica la relación significativa, considerable y negativa entre variable Satisfacción laboral y dimensión Comunicación de la variable clima laboral, lo cual indica que, a mayor Satisfacción laboral exista en la empresa FLASHMAN S.A.C., mayor será la Comunicación. El resultado se rechaza con la tesis de López (2014) "clima organizacional y satisfacción laboral en la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo PLASTIMEC", la cual mostró que existe relación entre la Satisfacción laboral y Comunicación (Relaciones entre Dirección y trabajadores)

En caso de la hipótesis específica 5, nos indica que no existe relación significativa entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión Condiciones Laborales de variable clima laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Se tuvo como indicativo el resultado del Chi cuadrado de  $\chi^2 = 0.492$  con un valor teórico de  $\chi^2 = 5.991$ , 95% de nivel de confianza y 2° de libertad. La respuesta nos indica la relación significativa, considerable y negativa entre variable Satisfacción laboral y dimensión Condiciones Laborales de la variable clima laboral, lo cual indica que, a mayor Satisfacción laboral exista en la empresa FLASHMAN S.A.C., mayor será las Condiciones Laborales. El resultado se confirma con la tesis de Castillo (2017) "El

clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de calidad de la empresa Knight Piésold en el departamento de Cusco año 2016” en la cual se mostró que no existe relación entre Satisfacción laboral y las Condiciones Laborales.

## V. CONCLUSIONES

Revisando los resultados obtenidos en nuestra investigación, nuestros objetivos propuestos y la comprobación de hipótesis, llegamos a conclusiones.

### **Primera**

Se establece, no existe relación/dependencia entre el clima laboral y la Satisfacción laboral en la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Revisando los resultados ( $p=0.000<0.05$ ) por ello se aceptó Hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazó Hipótesis Alterna ( $H_1$ ), en resumen: Satisfacción laboral no se relaciona significativamente de forma positiva considerable ( $p=0.696$ ) con el clima laboral. Por lo tanto, podemos concluir, no existe una dependencia entre las dos variables: Clima Laboral y Satisfacción Laboral.

### **Segunda**

Se establece, si existe relación/dependencia entre variable Satisfacción laboral y dimensión Autorrealización de variable clima laboral en la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Revisando los resultados ( $p=0.000<0.05$ ) por ello se rechazó Hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptó Hipótesis Alterna ( $H_1$ ), en resumen: la Satisfacción laboral se relaciona significativamente de forma positiva considerable ( $p=0.00$ ) con Autorrealización. Por lo tanto, podemos concluir, si existe una dependencia entre la dimensión Autorrealización y la variable Satisfacción Laboral

### **Tercera**

Se establece, no existe relación/dependencia entre variable Satisfacción laboral y dimensión Involucramiento laboral de variable clima laboral en la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Revisando los resultados ( $p=0.000<0.05$ ) se acepta la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza Hipótesis Alterna ( $H_1$ ), en resumen: la Satisfacción laboral no se relaciona significativamente de forma positiva considerable ( $p=0.782$ ) con el Involucramiento laboral. Por lo tanto, podemos concluir, no existe una dependencia entre la dimensión Involucramiento laboral y la variable Satisfacción Laboral.

### **Cuarta**

Se establece, si existe una relación/dependencia entre variable Satisfacción laboral y dimensión Supervisión de variable clima laboral en la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Revisando los resultados ( $p=0.000<0.05$ ) se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta Hipótesis Alterna ( $H_1$ ), en resumen: la Satisfacción laboral si se relaciona significativamente de forma positiva considerable ( $p=0.00$ ) con la supervisión. Por lo tanto, podemos concluir, si existe una dependencia entre la dimensión Supervisión y la variable Satisfacción Laboral.

**Quinta**

Se establece, no existe una relación/dependencia entre variable Satisfacción laboral y dimensión Comunicación de variable clima laboral en la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Revisando los resultados ( $p=0.000<0.05$ ) por ello se acepta Hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechaza Hipótesis Alterna ( $H_1$ ), en resumen: la Satisfacción laboral no se relaciona significativamente de forma positiva considerable ( $p=0.696$ ) con la Comunicación. Por lo tanto, podemos concluir, no existe una dependencia entre la dimensión Comunicación y la variable Satisfacción Laboral.

**Sexta**

Se establece, no existe una relación/dependencia entre variable Satisfacción laboral y dimensión Condiciones Laborales de variable clima laboral en la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Revisando los resultados ( $p=0.000<0.05$ ) se acepta Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza Hipótesis Alterna ( $H_1$ ), en resumen: la Satisfacción laboral no se relaciona significativamente de forma positiva considerable ( $p=0.782$ ) con las Condiciones Laborales. Por lo tanto, podemos concluir, no existe una dependencia entre la dimensión Condiciones Laborales y la variable Satisfacción Laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después de haber realizado el análisis de resultados de nuestro estudio, a continuación, proponemos las siguientes sugerencias para las jefaturas, gerentes y subgerentes de la empresa en mención.

### **Primera**

En forma general podemos observar que existe un alto nivel Satisfacción laboral por parte de colaboradores en la empresa FLASHMAN S.A.C., esto quiere decir que se está actuando en forma correcta, es por ello se sugiere a los altos mandos como son los jefes, gerentes y subgerentes, seguir con los buenos tratos (amabilidad y respeto), brindando capacitaciones trimestrales y semestrales, con su buzón de sugerencias internas y anónimas.

### **Segunda**

Para la dimensión Autorrealización, se recomienda reconocer los logros de trabajadores, estos reconocimientos pueden ser afectivos (personales o públicos) y/o monetarios, seguir con las capacitaciones cada tres y seis meses, ya que gracias a ello los colaboradores se sentirán más su realización como trabajadores y/o profesionales, Definir de forma clara y puntual los objetivos a realizarse y a su vez dar más oportunidades de progreso dentro de la misma empresa.

### **Tercera**

Para la dimensión Involucramiento laboral, se recomienda que los trabajadores sigan participando de sus capacitaciones y reuniones informativas trimestrales, proponer metas y objetivos que se puedan cumplir a corto y mediano plazo, ello seguirá ayudando a sus conocimientos con respecto a las funciones y responsabilidades que tiene cada colaborador y también a sentirse más comprometido con su empresa.

### **Cuarta**

Para la dimensión Supervisión, se recomienda hacerles seguimiento a los supervisores de cada empresa, con la finalidad de verificar que estén cumpliendo las normas y procedimientos correctas de la empresa FLASHMAN S.A.C., esto para que nuestros clientes tengan siempre un buen concepto de la empresa la cual les brinda los servicios. Dar responsabilidades bien definidas y prepararlos o capacitarlos para que puedan cumplir con ello. Hacer evaluaciones cada tres meses para verificar el conocimiento del personal con respecto a normas y procedimientos requeridos por la misma empresa.

**Quinta**

Para dimensión Comunicación, se recomienda que Comunicación sea clara, precisa y oportuna, que los canales de comunicación queden abiertos para que cualquier trabajador pueda informar o brindar alguna sugerencia o mejora con respecto a su trabajo.

**Sexta**

Para la dimensión Condiciones Laborales, se recomienda seguir con la supervisión o las visitas previas al lugar de trabajo donde se enviará al personal para realizar sus servicios, esto ayuda mucho a que el personal de la empresa se sienta confiado y seguro al momento de realizar sus actividades. También podría darse remuneración o bono por realizar un trabajo eficaz.

## REFERENCIAS

- Abdulkarim, R. M. (2013). The relationship between a leader's self-perceived level of emotional intelligence and organizational climate, as perceived by organizational members (Order No. 3587854). Available from ProQuest Dissertations & Theses A&I. (1427344508). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1427344508?accountid=43860>
- Agarwal, P. (2015). The moderating effect of strength of organizational climate on the organizational outcomes. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 41(1), 71-76. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1671122322?accountid=43860>
- Ardila, M., y Vargas, A. (2012). Importancia del desarrollo de los individuos y su incidencia en el comportamiento organizacional. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, 14(20), 159-170.
- Brunet, L. (2011). *El clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México. Castillo, M. y Pedraza, N. (2010) El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
- Bustamante, S., Maldonado, M. & Perez de Maldonado, I. (2006). clima Organizacional y Gerencia: Inductores del Cambio Organizacional. *Investigación y postgrado*, 21(2), 231-248.
- Castillo (2017). Con su tesis titulada, “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de calidad de la empresa Knight Piésold en el departamento de Cusco año 2016”. (Tesis de Título) Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10507>
- Chiavenato, I. *Administración de Recursos Humanos*. 7ma edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill; 1997.
- Chiavenato, I. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma edición. México Editorial Mc.Graw - Hill; 2006

C.Jegajothi, S. (2015). A Study on Organisational Climate and Employee Performance. Indian Journal of Applied Research , 5 (4), 347-349

Goncalves, Alexis. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

Flashman S.A.C., información principal sobre la empresa <http://www.flashmanperu.com/nosotros/>

Geiger, L. (2013). Leading towards well-being: Exploring organizational climate, leadership and individual factors that relate to thriving at work (Order No. 3565318). Available from ProQuest Dissertations & Theses A&I. (1413313673). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1413313673?accountid=43860>

Gestiopolis. (15 de Febrero de 2018). gestiopolis.com.Obtenido de <https://www.gestiopolis.com:https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>

Hernández Sampiere, R. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-dela-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Herzberg, (2010) The Motivation To Work

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KYhBB6kfSMC&oi=fnd&pg=PP1&dq=herzberg&ots=njWFRHICUI&sig=cDcdMNAtoQPpBo7O1zAHoVrFNGc#v=onepage&q=herzberg&f=false>

Herzberg (2009) La teoría de Motivación-Higiene <http://www.ceolevel.com/herzberg>

Juárez-Adauta, S. (2012). clima organizacional y satisfacción laboral. En Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, vol. 50, núm. 3, 2012, pp. 307-314. Instituto Mexicano del Seguro Social-Distrito Federal, México. Recuperado el 14 de julio de 2018. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014>

Kirovska, Z., Kochovska, E., & Kiselicki, M. (2017). Favourable Organizational Climate as complex network of values and norms for successful execution of working duties. *Journal of Sustainable Development (1857-8519)*, 7(18), 84-102. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=214d8ea2-8224-41bd-b88e-f9ff007aa53e%40sessionmgr4008>

Koys, D. y Decottis, T. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, 44(3), 265-285.

Lee, X., & Yang, B. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales De Psicología*, 33(3), 697-707. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>

Lescano (2017) Elaboro la tesis llamada “Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. “Real Plaza”, Trujillo, año 2016”, (Tesis de Título) Universidad Privada del Norte. <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10596>

Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.

Likert, R. y Likert, J. (1976). *New Ways of Managing Conflict*. New York: McGraw-Hill.

Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *The influence of organizational climate*. Boston, MD: Harvard University Press.

Lopez, C. (s.f.). *Gestipolis*. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/teoria-x-yteoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>

Lopez (2014) Elaboro la tesis titulada “Influencia del clima Organizacional en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo CIA. LTDA. “PLASTIMEC”. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3396>

- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26).
- Meza Barajas, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre el clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial – México. *Comuni@ccion – Revista De Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 8(2), 149-159
- Montoya (2016) Elaboro la tesis titulada Satisfacción laboral y su Relación con el clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007)
- Moreno, F. y Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67.
- Palma, S. (2014). Escala de clima laboral SC-SPC. Lima, Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista teoría e investigación en Psicología*, IX(1), 27-34.
- Palma, (2004) ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1\\_o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1_o_Edici%C3%B3n)
- Polanco, (2014), con su tesis titulada, “El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes.” <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>

- Reichers, A. y Schneider, B. (1990). *Climate and culture: An evolution of constructs*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rivera Rodena, I. S. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015*.
- Rodríguez-Muñoz, A., y Sanz-Vergel, A. (2013). “Happiness and Well-Being at Work: A Special Issue Introduction”. Elsevier, vol. 29 (3), p. 95-97.
- Rodríguez-Muñoz, A., y Bakker, A. (2013). “El engagement en el trabajo”. En Moreno, B., y Garrosa, E. (eds.). *Salud laboral: riesgos psicosociales y bienestar laboral*. Barcelona: Pirámide, p. 437-452.
- Soto, B. (15 de Febrero de 2018). *gestion.org*. Obtenido de [https://www.gestion.org:https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-climaorganizacional/](https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-climaorganizacional/)
- Springs, M. J. (2015). *Examining organizational conflict management style climate: Moderator of job satisfaction and intent to leave a management consulting organization* (Order No. 3732054). Available from ProQuest Dissertations & Theses A&I. (1746623231). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1746623231?accountid=43860>
- Vogt, C. (agosto, 2017). ¿Es el recurso humano el activo más importante? *Revista Execution* (1), pp. 26-29. Recuperado de <https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-revista-execution-agosto2017/%24File/EY-revista-execution-agosto-2017.pdf>
- Wallace, J. C., Edwards, B. D., Paul, J., Burke, M., Christian, M., & Eissa, G. (2016). Change the referent? A meta-analytic investigation of direct and referent-shift consensus models for organizational climate. *Journal of Management*, 42(4), 838-861.
- Wright, T. A. & Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33: 141-160.

Zegarra (2018). Con su tesis titulada, “clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa N° 6064 de Educación Básica Regular Ugel 01, 2016”. (Tesis de Título) Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16142>

# ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** "Clima laboral y Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019"

**AUTOR:** Roque Ayquipa Rosa Angelica

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación es la que existe entre el clima laboral y Satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación es la que existe entre la Autorrealización y Satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019?</p> <p>¿Qué relación es la que existe entre el Involucramiento laboral y Satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019?</p> <p>¿Qué relación es la que existe entre la Supervisión y Satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019?</p> <p>¿Qué relación es la que existe entre la Comunicación y Satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019?</p> <p>¿Qué relación es la que existe entre las Condiciones Laborales y Satisfacción laboral, de los trabajadores de</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno de la empresa Newport Capital S.A.C., Lima 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer el nivel de empatía en la satisfacción del cliente interno de la empresa Newport Capital S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Establecer el nivel de fiabilidad en la satisfacción del cliente interno de la empresa Newport Capital S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Establecer el nivel de responsabilidad en la satisfacción del cliente interno de la empresa Newport Capital S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Establecer el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente interno de la empresa Newport Capital S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Establecer el nivel de tangibilidad en la satisfacción del cliente interno de la empresa Newport Capital S.A.C., Lima 2019.</p> <p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el clima laboral y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la Autorrealización y la Satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., Lima 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el Involucramiento laboral y la Satisfacción laboral, de los trabajadores la</p>	<b>Variable 1: Clima laboral</b>			
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o Rangos</b>
		Autorrealización	Oportunidades de progreso	1	- Ninguno o Nunca (1) - Poco (2) - Regular o algo (3) - Mucho (4) - Todo o siempre (5)
			Interés por el éxito personal	6	
			Definición de objetivos y acciones	11	
			Grado de desempeño	16	
			Reconocimiento de los logros	21	
			Actividad para el desarrollo personal	26	
			Capacitación del personal	31	
			Promover el desarrollo personal	36	
			Ideas creativas	41	
			Logros en el trabajo	46	
		Involucramiento laboral	Compromiso de éxito	2	
			Asegurar el logro en el trabajo	7	
			Factor humano	12	
			Compromiso con la empresa	17	
			Mejoramiento de las funciones	22	
			Tareas diarias en beneficio del desarrollo personal	27	
			Tarea Estimulante	32	
			Orgullo personal	37	
			Visión, misión y valores de la empresa	42	
			Calidad de vida laboral	37	
		Supervisión	Supervisión de problemas	3	
			Métodos de trabajo	8	
			Evaluación del personal	13	
			Preparación para cumplir tareas	18	
			Responsabilidades definidas	23	
			Seguimiento y control de actividades	28	
			Normas y procedimientos	33	
			Objetivos en el trabajo	38	
			Métodos o planes establecidos	43	
			Trato justo en la empresa	48	
		Comunicación	Acceso a la información	4	
			Información adecuada	9	
			Relación de confraternidad	14	
			Canales de comunicación	19	
			Interacción con los trabajadores de mayor cargo	24	
			Afrontar y superar obstáculos	29	
			Comunicación interna	34	
			Consideración de ideas y opiniones	39	
			Colaboración entre las distintas áreas	44	
			Conocimiento del progreso en distintas áreas	49	
		Condiciones Laborales	Cooperación entre compañeros	5	
			Objetivos retadores	10	
			Toma de decisiones responsables	15	
			Equipo integrado	20	
			Eficacia	25	
			Administración de los recursos	30	
			Remuneración apropiada y diferenciada	35	
			Objetivos en relación de la visión de la empresa	40	
Tecnología que facilite el trabajo	45				
Remuneraciones en función del desempeño y logro del trabajador	50				
<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o Rangos</b>		
Condiciones físicas y/o materiales	Distribución de oficinas	1	- Totalmente de acuerdo (5)		
	Ambiente confortable	13			
	Comodidad inigualable	21			
	Ubicación de escritorio adecuado	28			
	Comodidad en labores diarias	32			

la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019?	empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Existe relación significativa entre la Supervisión y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Existe relación significativa entre la Comunicación y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019. Existe relación significativa entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción laboral, de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C., lima 2019.	Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo bajo	2	- En desacuerdo (4)
			Sueldo acorde a las labores asignadas	7	
			Sueldo bastante aceptable	14	
			Sueldo satisfactorio	22	
		Políticas administrativas	Trato de la institución al trabajador	8	- Indeciso (3)
			Percepción de explotación laboral	15	
			Horario adecuado	17	- En desacuerdo (2)
			Horario incomodo	23	
			Horas extras no pagadas o compensadas	33	
		Relaciones interpersonales	Ambiente creado por los colegas	3	- Totalmente desacuerdo (1)
			Agrado de trabajar con los compañeros de trabajo	9	
			Mantener distancia entre compañeros de trabajo	16	
			Grupo de trabajo solidario	24	
		Desarrollo Personal	Trabajo acorde a la forma de ser del colaborador	4	
			Trabajo permite mi desarrollo personal	10	
			Disfrutar de las labores	18	
			Felicidad por los resultados alcanzados	25	
			Sentimiento de autorrealización por el trabajo	34	
		Desempeño de tareas	El trabajo hace sentir bien a la persona	29	
			Tareas valiosas ordinarias	5	
			Trabajador se siente útil con las labores realizadas	25	
			Labores sin importancia	19	
			Trabajo aburrido	26	
		Relación con la autoridad	Gusto por labores realizadas	7	
			Trabajo complaciente	35	
			Jefes comprensivos	6	
			Disposición de los jefes	12	
Beneficios por llevarse bien con los jefes	20				
Relaciones cordiales con los jefes	8				
	Jefes que incomodan	31			
	Jefes que valoran el esfuerzo	36			

## Anexo 02: Instrumento de medición

### CUESTIONARIO CL SPC

Adaptación por: Roque Ayquipa Rosa Angelica

#### CUESTIONARIO ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL

##### Estimado Colaborador:

El cuestionario que usted va a responder es parte de un proyecto de investigación que tiene como propósito obtener información acerca del nivel de satisfacción que poseen los trabajadores en su centro de trabajo. En su calidad de colaborador, le agradeceremos responder todas las preguntas con la mayor sinceridad posible, marcando con una "X" la alternativa que mejor describa su ambiente laboral, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

ESCALA DE CLIMA LABORAL	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la empresa					
2. Se siente comprometido con el éxito en la empresa					
3. El superior 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 la empresa					
8. En la empresa, 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 empresa					
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 sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la empresa					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabaja, 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 empresas					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y/o servicios de la empresa, 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 facilite el trabajo					
46. Se reconocen los logros en el trabajo					
47. La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la institución					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## CUESTIONARIO SL SPC

Adaptación por: Roque Ayquipa Rosa Angelica

### CUESTIONARIO ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL

**Estimado Colaborador:**

El cuestionario que usted va a responder es parte de un proyecto de investigación que tiene como propósito obtener información acerca del nivel de satisfacción que poseen los trabajadores en su centro de trabajo. En su calidad de colaborador, le agradeceremos responder todas las preguntas con la mayor sinceridad posible, marcando con una “X” la alternativa que mejor describa su ambiente laboral, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente en acuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 03: Autorización de la empresa



Lima, 30 de Octubre de 2019

Sra.: **Rosa Angelica Roque Ayquipa**  
Alumna: Escuela Profesional de Administración  
Facultad de Ciencias Empresariales  
**Universidad Cesar Vallejo**

Presente. -

Asunto: Autorización para ejecutar Proyecto de Investigación

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y dar conocimiento a través de la siguiente carta, mediante la cual solicita la aprobación para ejecutar el proyecto de investigación titulado:

***“Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019”.***

En tal sentido se informa que se ha concedido brindarle la autorización para la ejecución del proyecto de investigación, con la salvedad de que los datos obtenidos sean netamente académicos (NO PUBLICOS).

Sin otro particular, hago llegar a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Fernando Hidalgo

Gerente General FLASHMAN S.A.C.

FLASHMAN GENERAL SERVICE S.A.C.  
GERENTE GENERAL  
J. FERNANDO HIDALGO SIFUENTES

## Anexo 04: Validación de cuestionarios de juicio de expertos

Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

Título de la investigación: Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019							
Apellidos y Nombres del investigador: Roque Ayquipa Rosa Angelica							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Mejía Guerrero Hans							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VAR	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
CLIMA LABORAL	Autorealización	Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la empresa	Se aplico la escala de tipo likert, y se utilizaron las siguientes alternativas:  • Ninguno o Nunca (1) • Poco (2) • Regular o algo (3) • Mucho (4) • Todo o siempre (5)			
		Interes por el éxito personal	Se siente comprometido con el éxito en la empresa				
		Definición de objetivos y acciones	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.				
		Grado de desempeño	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo				
		Reconocimiento de los logros	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí				
		Actividad para el desarrollo personal	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados				
		Capacitación del personal	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en la empresa				
		Promover el desarrollo personal	En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo				
		Ideas creativas	En mi oficina, la información fluye adecuadamente				
		Logros en el trabajo	Los objetivos de trabajo son retadores				
	Involucramiento Laboral	Compromiso de éxito	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo				
		Asegurar el logro en el trabajo	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa				
		Factor humano	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea				
		Compromiso con la empresa	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa				
		Mejoramiento de las funciones	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus				
		Tareas diarias en beneficio del desarrollo personal	Se valora los altos niveles de desempeño				
		Tarea Estimulante	Los trabajadores están comprometidos con la empresa				
		Orgullo personal	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo				
		Vision, mision y valores de la empresa	Existen suficientes canales de comunicación				
		Calidad de vida laboral	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado				
	Supervision	Supervision de problemas	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros				
		Metodos de trabajo	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día				
		Evaluacion del personal	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas				
		Preparación para cumplir tareas	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía				
		Responsabilidades definidas	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede				
		Seguimiento y control de actividades	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse				
		Normas y procedimientos	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal				
		Objetivos en el trabajo	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades				
		Metodos o planes establecidos	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos				
		Trato justo en la empresa	Existe buena administración de los recursos				
Comunicación	Acceso a la información	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
	Información adecuada	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
	Relacion de confraternidad	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
	Canales de comunicación	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
	Interacción con los trabajadores de mayor cargo	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas					
	Afrontar y superar obstaculos	La empresa promueve el desarrollo del personal					
	Comunicación interna	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal					
	Consideracion de ideas y opiniones	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
	Colaboracion entre las distintas areas	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
	Conocimiento del progreso en distintas areas	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
Condiciones Laborales	Cooperacion entre compañeros	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
	Objetivos retadores	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
	Toma de decisiones responsables	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
	Equipo integrado	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
	Eficacia	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
	Administracion de los recursos	Se reconocen los logros en el trabajo					
	Remuneracion apropiada y diferenciada	La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	Objetivos en relacion de la vision de la empresa	Existe un trato justo en la institución					
	Tecnologia que facilite el trabajo	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
	Remuneraciones en funcion del desempeño y logro del trabajador	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**Matriz de validación del instrumento de obtención de datos**

Título de la investigación: Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019

Apellidos y Nombres del investigador: Roque Ayquipa Rosa Angelica

Apellidos y nombres del experto: Mg. Mejía Guerrero Hans

VAR	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Condiciones físicas y/o materiales	Distribucion de oficinas	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	Se aplico la escala de tipo likert, y se utilizaron las siguientes alternativas:			
		Ambiente confortable	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				
		Comodidad inigualable	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.				
		Ubicación de escritorio adecuado	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Comodidad en labores diarias	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	- Totalmente en desacuerdo (5)			
		Sueldo bajo	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)				
		Sueldo acorde a las labores asignadas	Me siento mal con lo que hago.				
	Políticas administrativas	Sueldo bastante aceptable	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	- En desacuerdo (4)			
		Sueldo satisfactorio	Me agradan trabajar con mis compañeros.				
		Trato de la institucion al trabajador	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente				
		Percepcion de explotación laboral	Me siento realmente útil con la labor que realizo.				
		Horario adecuado	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.				
	Relaciones Interpersonales	Horario Incomodo	El ambiente donde trabajo es confortable.	- De acuerdo (2)			
		Horas extras no pagadas o compensadas	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable				
		Ambiente creado por los colegas	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				
		Agrado de trabajar con los compañeros de trabajo	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.				
	Desarrollo Personal	Mantener distancia entre compañeros de trabajo	Me disgusta mi horario.	- Totalmente de acuerdo (1)			
		Grupo de trabajo solidario	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.				
		Trabajo acorde a la forma de ser del colaborador	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				
		Trabajo permite mi desarrollo personal	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo				
		Disfrutar de las labores	La comodidad que me ofrese el ambiente de trabajo es inigualable.				
		Felicidad por los resultados alcanzados	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				
	Desempeño de tareas	Sentimiento de autorrealización por el trabajo	El horario de trabajo me resulta incómodo.				
		El trabajo hace sentir bien a la persona	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.				
Tareas valiosas ordinarias		Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
Trabajador se siente util con las labores realizadas		Mi trabajo me aburre.					
Labores sin importancia		La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
Relacion con la autoridad	Trabajo aburrido	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
	Gusto por labores realizadas	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
	Trabajo complaciente	Me gusta el trabajo que realizo.					
	Jefes comprensivos	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
	Disposicion de los jefes	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
	Beneficios por llevarse bien con los jefes	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	Relaciones cordiales con los jefes	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
	Jefes que incomodan	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	Jefes que valoran el esfuerzo	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
		Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**Matriz de validación del instrumento de obtención de datos**

Título de la investigación: Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019

Apellidos y Nombres del investigador: Roque Ayquipa Rosa Angelica

Apellidos y nombres del experto: Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio

VAR	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
CLIMA LABORAL	Autorealización	Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la empresa	Se aplico la escala de tipo likert, y se utilizaron las siguientes alternativas:  - Ninguno o Nunca (1) - Poco (2) - Regular o algo (3) - Mucho (4) - Todo o siempre (5)			
		Interes por el éxito personal	Se siente comprometido con el éxito en la empresa				
		Definición de objetivos y acciones	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.				
		Grado de desempeño	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo				
		Reconocimiento de los logros	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí				
		Actividad para el desarrollo personal	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados				
		Capacitación del personal	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en la empresa				
		Promover el desarrollo personal	En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo				
		Ideas creativas	En mi oficina, la información fluye adecuadamente				
		Logros en el trabajo	Los objetivos de trabajo son retadores				
	Involucramiento Laboral	Compromiso de éxito	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo				
		Asegurar el logro en el trabajo	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa				
		Factor humano	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea				
		Compromiso con la empresa	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa				
		Mejoramiento de las funciones	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus				
		Tareas diarias en beneficio del desarrollo personal	Se valora los altos niveles de desempeño				
		Tarea Estimulante	Los trabajadores están comprometidos con la empresa				
		Orgullo personal	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo				
		Vision, mision y valores de la empresa	Existen suficientes canales de comunicación				
		Calidad de vida laboral	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado				
	Supervisión	Supervision de problemas	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros				
		Metodos de trabajo	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día				
		Evaluacion del personal	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas				
		Preparacion para cumplir tareas	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía				
		Responsabilidades definidas	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede				
		Seguimiento y control de actividades	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse				
		Normas y procedimientos	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal				
		Objetivos en el trabajo	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades				
		Metodos o planes establecidos	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos				
		Trato justo en la empresa	Existe buena administración de los recursos				
	Comunicación	Acceso a la informacion	Los jefes promueven la capacitación que se necesita				
		Informacion adecuada	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante				
		Relacion de confraternidad	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo				
		Canales de comunicacion	La institución fomenta y promueve la comunicación interna				
		Interaccion con los trabajadores de mayor cargo	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas				
		Afrontar y superar obstaculos	La empresa promueve el desarrollo del personal				
Comunicación interna		Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal					
Consideracion de ideas y opiniones		Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
Colaboracion entre las distintas areas		El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
Conocimiento del progreso en distintas areas		Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
Condiciones Laborales	Cooperacion entre compañeros	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
	Objetivos retadores	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
	Toma de desiciones responsables	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
	Equipo integrado	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
	Eficacia	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
	Administracion de los recursos	Se reconocen los logros en el trabajo					
	Remuneracion apropiada y diferenciada	La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	Objetivos en relacion de la vision de la empresa	Existe un trato justo en la institución					
Tecnologia que facilite el trabajo	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización						
Remuneraciones en funcion del desempeño y logro del trabajador	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros						

*Braulio Castillo*

Matriz de validacion del instrumento de obtencion de datos

Titulo de la investigacion: Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019									
Apellidos y Nombres del investigador: Roque Ayquipa Rosa Angelica									
Apellidos y nombres del experto: Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio									
VAR	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO			
						SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	
SATISFACCION LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	Distribucion de oficinas	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		Se aplico la escala de tipo likert, y se utilizaron las siguientes alternativas:				
		Ambiente confortable	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.						
		Comodidad inigualable	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.						
		Ubicación de escritorio adecuado	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.						
		Comodidad en labores diarias	La tarea que realicé es tan valiosa como cualquier otra						
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo bajo	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)						
		Sueldo acorde a las labores asignadas	Me siento mal con lo que hago.			- Totalmente en desacuerdo (5)			
		Sueldo bastante aceptable	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.						
		Sueldo satisfactorio	Me agradan trabajar con mis compañeros.						
	Políticas administrativas	Trato de la institucion al trabajador	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.						
		Percepcion de explotacion laboral	Me siento realmente útil con la labor que realizo.			- En desacuerdo (4)			
		Horario adecuado	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.						
		Horario Incomodo	El ambiente donde trabajo es confortable.			- Indeciso (3)			
	Relaciones interpersonales	Horas extras no pagadas o compensadas	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable						
		Ambiente creado por los colegas	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.			- De acuerdo (2)			
		Agrado de trabajar con los compañeros de trabajo	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.						
		Mantener distancia entre compañeros de trabajo	Me disgusta mi horario.			- Totalmente de acuerdo (1)			
	Desarrollo Personal	Grupo de trabajo solidario	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.						
		Trabajo acorde a la forma de ser del colaborador	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.						
		Trabajo permite mi desarrollo personal	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo						
		Disfrutar de las labores	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.						
	Desempeño de tareas	Felicidad por los resultados alcanzados	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
		Sentimiento de autorrealizacion por el trabajo	El horario de trabajo me resulta incómodo.						
		El trabajo hace sentir bien a la persona	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.						
		Tareas valiosas ordinarias	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.						
	Relacion con la autoridad	Trabajador se siente util con las labores realizadas	Mi trabajo me aburre.						
		Labores sin importancia	La relación que tengo con mis superiores es cordial.						
		Trabajo aburrido	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.						
Gusto por labores realizadas		Mi trabajo me hace sentir realizado.							
	Trabajo complaciente	Me gusta el trabajo que realizo.							
	Jefes comprensivos	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).							
	Disposicion de los jefes	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.							
	Beneficios por llevarse bien con los jefes	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.							
	Relaciones cordiales con los jefes	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)							
	Jefes que incomodan	Me siento complacido con la actividad que realizo.							
	Jefes que valoran el esfuerzo	Me siento complacido con la actividad que realizo.							
	Jefes que valoran el esfuerzo	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.							

*Braulio Castillo*

Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

Título de la investigación: Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019

Apellidos y Nombres del investigador: Roque Ayquipa Rosa Angelica

Apellidos y nombres del experto: Mg. Dios Zarate Luis Enrique

VAR	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
CLIMA LABORAL	Autorealización	Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la empresa	Se aplico la escala de tipo likert, y se utilizaron las siguientes alternativas:  - Ninguno o Nunca (1)  - Poco (2)  - Regular o algo (3)  - Mucho (4)  - Todo o siempre (5)			
		Interes por el éxito personal	Se siente comprometido con el éxito en la empresa				
		Definición de objetivos y acciones	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.				
		Grado de desempeño	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo				
		Reconocimiento de los logros	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí				
		Actividad para el desarrollo personal	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados				
		Capacitación del personal	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en la empresa				
		Promover el desarrollo personal	En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo				
		Ideas creativas	En mi oficina, la información fluye adecuadamente				
		Logros en el trabajo	Los objetivos de trabajo son retadores				
	Involucramiento Laboral	Compromiso de éxito	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo				
		Asegurar el logro en el trabajo	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa				
		Factor humano	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea				
		Compromiso con la empresa	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa				
		Mejoramiento de las funciones	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus				
		Tareas diarias en beneficio del desarrollo personal	Se valora los altos niveles de desempeño				
		Tarea Estimulante	Los trabajadores están comprometidos con la empresa				
		Orgullo personal	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo				
		Vision, misión y valores de la empresa	Existen suficientes canales de comunicación				
		Calidad de vida laboral	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado				
	Supervisión	Supervision de problemas	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros				
		Metodos de trabajo	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día				
		Evaluación del personal	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas				
		Preparación para cumplir tareas	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía				
		Responsabilidades definidas	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede				
		Seguimiento y control de actividades	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse				
		Normas y procedimientos	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal				
		Objetivos en el trabajo	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades				
		Metodos o planes establecidos	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos				
		Trato justo en la empresa	Existe buena administración de los recursos				
	Comunicación	Acceso a la información	Los jefes promueven la capacitación que se necesita				
		Información adecuada	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante				
		Relación de confraternidad	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo				
		Canales de comunicación	La institución fomenta y promueve la comunicación interna				
		Interacción con los trabajadores de mayor cargo	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas				
		Afrontar y superar obstáculos	La empresa promueve el desarrollo del personal				
		Comunicación interna	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal				
		Consideración de ideas y opiniones	Los objetivos del trabajo están claramente definidos				
Colaboración entre las distintas áreas		El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
Conocimiento del progreso en distintas áreas		Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
Condiciones Laborales	Cooperación entre compañeros	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
	Objetivos retadores	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
	Toma de decisiones responsables	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
	Equipo integrado	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
	Eficacia	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
	Administración de los recursos	Se reconocen los logros en el trabajo					
	Remuneración apropiada y diferenciada	La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	Objetivos en relación de la visión de la empresa	Existe un trato justo en la institución					
	Tecnología que facilite el trabajo	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
	Remuneraciones en función del desempeño y logro del trabajador	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**Matriz de validacion del instrumento de obtencion de datos**

Titulo de la investigacion: Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa FLASHMAN S.A.C. Lima 2019								
Apellidos y Nombres del investigador: Roque Ayquipa Rosa Angelica								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Dios Zarate Luis Enrique								
VAR	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Condiciones físicas y/o materiales	Distribucion de oficinas	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	Se aplico la escala de tipo likert, y se utilizaron las siguientes alternativas:				
		Ambiente confortable	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
		Comodidad inigualable	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
		Ubicación de escritorio adecuado	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
		Comodidad en labores diarias	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo bajo	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
		Sueldo acorde a las labores asignadas	Me siento mal con lo que hago.	- Totalmente en desacuerdo (5)				
		Sueldo bastante aceptable	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
		Sueldo satisfactorio	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
	Políticas administrativas	Trato de la institución al trabajador	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
		Percepción de explotación laboral	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	- En desacuerdo (4)				
		Horario adecuado	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
		Horario incomodo	El ambiente donde trabajo es confortable.	- Indeciso (3)				
	Relaciones interpersonales	Horas extras no pagadas o compensadas	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
		Ambiente creado por los colegas	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	- De acuerdo (2)				
		Agrado de trabajar con los compañeros de trabajo	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
		Mantener distancia entre compañeros de trabajo	Me disgusta mi horario.	- Totalmente desacuerdo (1)				
	Desarrollo Personal	Grupo de trabajo solidario	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
		Trabajo acorde a la forma de ser del colaborador	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
		Trabajo permite mi desarrollo personal	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
		Disfrutar de las labores	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
	Desempeño de tareas	Felicidad por los resultados alcanzados	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
		Sentimiento de autorrealización por el trabajo	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
		El trabajo hace sentir bien a la persona	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
		Tareas valiosas ordinarias	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
	Relacion con la autoridad	Trabajador se siente util con las labores realizadas	Mi trabajo me aburre.					
		Labores sin importancia	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
		Trabajo aburrido	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
Gusto por labores realizadas		Mi trabajo me hace sentir realizado.						
	Trabajo complaciente	Me gusta el trabajo que realizo.						
	Jefes comprensivos	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).						
	Disposicion de los jefes	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
	Beneficios por llevarse bien con los jefes	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.						
	Relaciones cordiales con los jefes	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)						
	Jefes que incomodan	Me siento complacido con la actividad que realizo.						
	Jefes que valoran el esfuerzo	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.						

## Anexo 05: Alfa de Cronbach

### ALFA DE CRONBACH – CLIMA LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	50

### ALFA DE CRONBACH – SATISFACCIÓN LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	36