

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORREOS DEL PERÚ SA LINCE 2017

Para Optar : Título Profesional de Psicólogo
Autor : Bach. Juan Daniel Camones Huerta
Asesor : Dr. Luis Alberto Palomino Berrios
Línea de Investigación : Salud y gestión en salud
Fecha de Inicio y término : Enero 2017 - Diciembre 2017

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación a la memoria de mi madre Lupe Huerta Minaya, quien fuera el soporte y ejemplo a continuar en el desarrollo de mi carrera profesional, sé que ahora que descansas estas cuidándome, algún día estaremos juntos mamita linda, pero aún no, aun no.

El autor

Agradecimientos

Agradezco a mi asesor de tesis, Profesor Luis Alberto Palomino Berrios, por su apoyo en la culminación de mi investigación de Pre-grado y a mi asesora externa, la profesora Consuelo Lazarte Alatrista, quien confió en mí y estuvo apoyándome durante la elaboración de mi proyecto de tesis, gracias a ambos.

Juan Daniel Camones Huerta

Introducción

El mundo en el que vivimos muchas veces no nos permite darnos cuenta de las realidades en las que estamos envueltos, así pasa con el factor humano y su importancia dentro de las organizaciones, la presente investigación busca evidenciar la importancia de sus variables de estudio y el impacto que generan estas cuando guardan relación,

La presente investigación fue realizada utilizando el método científico de tipo descriptivo correlacional, quiere decir que describe los hechos y el proceso de investigación, además utiliza información para medir un hecho o realidad de una muestra determinada de nivel relacional, ya que describió una situación mediante un estudio determinado y de un diseño descriptivo correlacional, esto es porque estudio las relaciones entre variables.

La población la conforman los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA, ubicada en el distrito de Lince, ciudad de Lima. Las variables de estudio son el clima y la satisfacción laboral las cuales han sido medidas con las escalas de CL-SPC y SL-SPC de la psicóloga he investigadora Sonia Palma Carrillo cuyos resultados nos acercan más a entender la relación entre estas variables así como su importancia en el desarrollo de futuras investigaciones que contribuirán a la mejora continua en las áreas de recursos humanos de toda organización. Palma S. (1999).

En el capítulo I veremos el planteamiento del problema, donde se abordará la realidad problemática del tema a desarrollar pasando por las delimitaciones del problema, continuando con la formulación del problema, las justificaciones y los objetivos a establecer.

En el capítulo II trataremos del marco teórico comenzando por lo antecedentes, bases teóricas y nuestro marco conceptual. En el capítulo III expondremos las hipótesis planteadas así como nuestras variables de estudio. En el capítulo IV revisaremos la metodología aplicada en nuestra investigación, método, tipo, nivel y diseño de nuestra investigación así como nuestra muestra y los instrumentos utilizados para la evaluación de nuestro público objetivo. En el capítulo V mostraremos los resultados obtenidos, los cuales serán contrastados con nuestras hipótesis planteadas, dando lugar a las conclusiones y recomendaciones sobre los resultados encontrados.

Finalmente se adjuntan todas las evidencias de la investigación realizada, evaluaciones constancias, pruebas a utilizar, compromisos y fotos que dejan clara nuestra de la seriedad de nuestro proyecto y el compromiso con la ciencia y la investigación, así este proyecto espera motivar futuras investigaciones relacionadas al clima y la satisfacción laboral en nuestro medio.

Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Introducción	iv
Contenido	vi
Contenido de tablas	ix
Contenido de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Delimitación del problema	3
1.3 Formulación del problema	3
1.3.1 Problema general	3
1.3.2 Problemas específicos	3
1.4 Justificación	4
1.4.1 Social	4
1.4.2 Teórica	5
1.4.3 Metodológica	6
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
CAPITULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases teóricas	14

2.3 Marco conceptual	25
CAPITULO III	29
HIPOTESIS	29
3.1 Hipótesis general	29
3.2 Hipótesis específicas	29
3.3 Variables	31
CAPITULO IV	34
METODOLOGÍA	34
4.1 Método de investigación	34
4.2 Tipo de investigación	34
4.3 Nivel de investigación	35
4.4 Diseño de la investigación	35
4.5 Población y muestra	35
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	41
4.8 Aspectos éticos de la investigación	42
CAPITULO V	43
RESULTADOS	43
5.1 Descripción de resultados	43
5.2 Contrastación de hipótesis	54
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84

ANEXOS

89

Anexo 01 Matriz de consistencia

Anexo 02 Matriz de operacionalización de variables

Anexo 03 Matriz de operacionalización de los instrumentos

Anexo 04 Instrumentos de investigación

Anexo 05 Confiabilidad válida de los instrumentos

Anexo 06 Constancia de aplicación

Anexo 07 Consentimiento informado

Anexo 08 Declaración jurada de confidencialidad

Anexo 09 base de datos

Anexo 10 Fotos de la aplicación de los instrumentos

Contenido de tablas

Tabla 01. Categoría diagnostica clima laboral	32
Tabla 02. Categoría diagnostica satisfacción laboral	33
Tabla 03. Población personal de la empresa Correos del Perú SA	36
Tabla 04. Confiabilidad del cuestionario CL - SPC	39
Tabla 05. Confiabilidad del cuestionario SL - SPC	41
Tabla 06. Nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú	43
Tabla 07. Nivel de autorrealización de los trabajadores de la empresa Correos del Perú	44
Tabla 08. Nivel de involucramiento de los trabajadores de la empresa Correos del Perú	45
Tabla 09. Nivel de supervisión de los trabajadores de la empresa Correos del Perú	46
Tabla 10. Nivel de comunicación de los trabajadores de la empresa Correos del Perú	47
Tabla 11. Nivel de condiciones laborales de los trabajadores de Correos del Perú	48
Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Correos del Perú	49
Tabla 13. Nivel de significación de la tarea de los trabajadores de Correos del Perú	50
Tabla 14. Nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores de Correos del Perú	51
Tabla 15. Nivel de reconocimiento personal de los trabajadores de Correos del Perú	52
Tabla 16. Nivel de beneficios económicos de los trabajadores de Correos del Perú	53
Tabla 17. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para la distribución de las variables y sus dimensiones	54
Tabla 18. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	55
Tabla 19. Correlación Rho de Spearman entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de Correos del Perú SA.	56
Tabla 20. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de Correos del Perú SA.	57

Tabla 21. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de Correos del Perú SA.	58
Tabla 22. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión reconocimiento personal y el clima laboral de los trabajadores de Correos del Perú SA.	59
Tabla 23. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de Correos del Perú SA.	60
Tabla 24. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.	61
Tabla 25. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA	62
Tabla 26. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.	63
Tabla 27. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.	64
Tabla 28. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.	65

Contenido de figuras

Figura 1. Jerarquía de las necesidades	23
Figura 2. Diseño de investigación	35
Figura 3. Nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú	43
Figura 4. Nivel de autorrealización de los trabajadores de la empresa Correos del Perú	44
Figura 5. Nivel de involucramiento laboral de los trabajadores de Correos del Perú	45
Figura 6. Nivel de supervisión de los trabajadores de Correos del Perú	46
Figura 7. Nivel de comunicación de los trabajadores de Correos del Perú	47
Figura 8. Nivel de condiciones laborales de los trabajadores de Correos del Perú	48
Figura 9. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Correos del Perú	49
Figura 10. Nivel de significación de la tarea de los trabajadores de Correos del Perú	50
Figura 11. Nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores de Correos del Perú	51
Figura 12. Nivel de reconocimiento personal de los trabajadores de Correos del Perú	52
Figura 13. Nivel de beneficios económicos de los trabajadores de Correos del Perú	53

Resumen

Actualmente son muchas las empresas que se interesan cada día más en atender y brindar un clima positivo a sus trabajadores, ya que saben que esto afectará directamente su nivel de satisfacción y por ende la productividad de la empresa, en ese sentido la mayoría de empresas transnacionales ya cuentan con departamentos de recursos humanos encargados de velar por estos objetivos; nuestro país no es la excepción, reconocidas empresas nacionales como Kola Real, Supermercados Peruanos, Banco de Crédito, Gloria entre otras ya realizan programas de mejora en el clima laboral y su impacto en la satisfacción de sus trabajadores, esta investigación tiene su soporte en estos sin embargo aún hay mucho por desarrollar en el área de recursos humanos, no solo a nivel de clima y satisfacción, también en las áreas de cultura, evaluación de desempeño y capacitación de personal, todas estas herramientas gestionadas correctamente potenciarán el talento de los trabajadores y dirigirán los esfuerzos a la realización de los objetivos de la organización.

La presente investigación tuvo por finalidad corroborar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú del distrito de Lince, para ello se consideró como muestra a 70 trabajadores, quienes representan el 10% del total del personal, quienes aceptaron de manera voluntaria ser evaluados en éstas variables, para la medición se utilizaron las escalas de clima laboral CL-SPC y satisfacción laboral SL-SPC, ambos instrumentos han sido validados y aplicados en nuestro país por diferentes instituciones, empresas, entidades además proyectos de investigación y tesis universitarias, para el procesamiento de datos se recurrió al estadístico SPSS, según los resultados la relación entre las variables específicas tuvieron un nivel superior al 50%, mientras que para las variables principales clima y satisfacción laboral el nivel de relación fue superior al 65% respectivamente. La investigación concluyó que las variables cuentan con niveles de significancia determinantes para los fines del presente estudio, así mismo se emitieron recomendaciones donde se precisa de aplicar planes, procedimientos y estrategias para mejorar los niveles de relación encontrados en la presente investigación.

Palabras clave: clima, satisfacción, variables, escala, método, investigación.

Abstract

Currently there are many companies that are increasingly interested in serving and providing a positive climate to their workers, since they know that this will directly affect their level of satisfaction and therefore the productivity of the company, in that sense most transnational companies They already have human resources departments in charge of ensuring these objectives; our country is no exception, recognized national companies such as Kola Real, Peruvian Supermarkets, Banco de Crédito, Gloria, among others, already carry out improvement programs in the work climate and its impact on the satisfaction of their workers, this research has its support in these however, there is still much to be developed in the area of human resources, not only in terms of climate and satisfaction, but also in the areas of culture, performance evaluation and staff training, all these tools managed correctly will enhance the talent of the workers and they will direct the efforts to the realization of the objectives of the organization.

The purpose of this research was to corroborate the relationship between the climate and job satisfaction of the workers of the company Correos del Perú of the Lince district, for this, 70 workers were considered as a sample, who represent 10% of the total staff, who voluntarily accepted to be evaluated in these variables, for the measurement the scales of labor climate CL-SPC and labor satisfaction SL-SPC were used, both instruments have been validated and applied in our country by different institutions, companies, entities as well as projects of research and university thesis, for data processing the SPSS statistic was used, according to the results the relationship between the specific variables had a level higher than 50%, while for the main variables climate and job satisfaction the level of relationship was higher to 65% respectively. The research concluded that the variables have determining levels of significance for the purposes of this study, as well as recommendations were issued where it is necessary to apply plans, procedures and strategies to improve the relationship levels found in this research.

Keywords: climate, satisfaction, variables, scale, method, research.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A medida que el mundo va cambiando, que existen nuevas formas de relacionarnos, de educarnos, de crecer profesionalmente y sentir que nuestro trabajo es competente para los retos que hay en nuestro accionar diario, podemos coincidir en que las variables de estudio de la presente investigación, el clima y la satisfacción laboral son parte fundamental de los procesos de recursos humanos en los que toda empresa pone su atención. Para sustentar este planteamiento, hemos apoyado esta investigación en teorías como la teoría de los sistemas, la teoría neoclásica, la teoría de las relaciones humanas que nos hablan de los trabajadores y como se desarrollan dentro del entorno laboral. Koontz H (1998).

En todo el mundo son muchas las empresas que se preocupan por potenciar a su personal para que esto se vea reflejado en la organización, según estudios en la empresa Coca Cola (sucursal Chile) los niveles de clima laboral se encuentran en 42%, por su parte Facebook (Estados Unidos) es la décimo tercera empresa donde toda persona desea trabajar, según una encuesta de Glass Door (una empresa que realiza sondeos a empresas top del mundo) empresa donde trabajan más de 11 mil personas indico que el 90% de los

trabajadores se siente satisfecho con su trabajo, a pesar que existen factores en contra como las jornadas largas de trabajo, trabajo bajo presión además de encontrar el equilibrio entre el trabajo y el tiempo libre. Otra encuesta de la misma consultora indica que el 70% de los trabajadores del astillero alemán Thyssenkrupp siente que hay un buen clima laboral, sin embargo, también hay factores en negativo como los sueldos y las altas jornadas de trabajo.

Según lo expuesto anteriormente tomamos como referencia de esta investigación además de otros antecedentes previos, la encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera en nuestro país en 2016, de la cual se pudo concluir las siguientes consideraciones: El 42% de los trabajadores encuestados no se siente feliz con su trabajo. Otro porcentaje de los encuestados (52%) dijo que la relación con su jefe directo es un factor importante para sentirse satisfecho con su trabajo. En lo que respecta a los salarios el 47% de los encuestados manifestó tener un sueldo bajo mientras que un 45% indicó que su sueldo era bueno y solo un 8% señaló que su salario era excelente. Grupo El Comercio (2016).

La presente investigación tuvo como participante a la empresa Correos del Perú SA líder en el mercado de la prestación de servicios de mensajería, Courier y transporte de carga, además de realizar otros servicios en coordinación con las grandes almaceneras del país como el servicio de logística integral, está compuesta por 700 personas todos ellos trabajadores con dependencia laboral entre hombres y mujeres, con edad entre 20 a 50 años con nivel mínimo de instrucción secundaria. La presente investigación fue la primera de su tipo ya que se han realizado sondeos pero de carácter informal sin evidencia de la investigación y resultados o de las acciones tomadas post evaluación, esperamos que esta investigación sensibilice al directorio de la empresa y lo motive a invertir en su capital humano.

1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se llevó a cabo en Lima Metropolitana, en el distrito de Lince con los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA correspondiente a las áreas operativa y administrativa, fueron 70 trabajadores los que fueron evaluados en las variables clima y satisfacción laboral, la duración de la investigación fue de 12 meses de enero a diciembre del 2017 respectivamente.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema principal

- ¿Cuál es la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?
- ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento personal o social y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?
- ¿Cuál es la relación entre los beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?
- ¿Cuál es la relación entre el involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?

- ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?
- ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

Realizar un estudio sobre el clima y la satisfacción laboral, fue una determinación que se tomó considerando la realidad de nuestro país, la falta de una cultura laboral que tome conciencia de la importancia que significa que los trabajadores de toda organización se sientan debidamente identificados con su centro de labores y tengan expectativas en el corto, mediano y largo plazo, con ese fin se realizó este estudio para mostrar a las futuras generaciones de profesionales que si se considera las variables de estudio en el planeamiento de recursos humanos de las empresas, la retribución para la organización es realmente beneficiosa y por ende es un punto de partida para su crecimiento y desarrollo.

1.4.2 Teórica

Para poder elaborar nuestro proyecto de investigación se recurrió a estudios previos sobre el clima y la satisfacción laboral, tanto a nivel local como a referencias de otros países, en todos los casos el análisis fue similares, la importancia de las variables clima y satisfacción en el desarrollo de los trabajadores y como esto beneficia a la organización, se puede concluir que si los trabajadores se sienten atendidos y tienen expectativas de desarrollo a nivel profesional, los niveles de productividad y ganancias para la organización es realmente significativa, aun cuando en nuestro medio ya existen empresas que toman muy en serio el factor humano dentro de políticas, aún falta cerrar brechas muy marcadas en lo que ha clima laboral y satisfacción laboral se refiere, por ello creemos que el aporte de esta investigación es importante como evidencia de la importancia del clima y la satisfacción en las organización en nuestra actualidad y contexto laboral.

Además de lo dicho también se contó con el soporte de las diferentes teorías que apoyan la importancia del clima y la satisfacción dentro de las organizaciones, teorías como la de Abraham Maslow (1954) donde claramente podemos entender que mientras más sean atendidas las necesidades básicas de la persona más eficiente se volverá en sus actividades laborales, o la teoría de sistemas donde entendemos que las organizaciones se mantienen en orden por estar dentro de un conjunto de sistemas que las soportan, esto explicado claramente a través de Payne y Pugh (1976). O la teoría neoclásica donde se incide en la importancia del capital humano dentro de toda empresa y como este afecta directamente la política, procedimientos y formas de trabajo, siendo lo más importante para el éxito de la organización, además de otras teorías mencionadas en la presente investigación.

1.4.3 Metodológica

Justificamos nuestra investigación en la necesidad de marcar un precedente sobre la importancia que tienen el clima y la satisfacción laboral en los trabajadores, pero para que nuestra investigación tenga el soporte metodológico respectivo también justificamos nuestra investigación en el aporte que la utilización de nuestros instrumentos de investigación, bases teóricas y conclusiones halladas pueden influir en futuras investigaciones, para ello se deja constancia de los estudios previos y como se han llevado a cabo, utilizando además de la documentación requerida, procedimientos de investigación que demuestran el carácter de importante que tiene sobre todo para quienes trabajan en las áreas de recursos humanos o gestión del talento de cualquier empresa y que deseen aplicar el estudio realizado por medio de la medición de variables que pueden generar oportunidad de mejora de sus procesos internos respectivos.

Estudios previos sobre el clima y la satisfacción laboral damos cuenta en esta investigación tanto a nivel de pregrado como post grado iniciando con nuestros antecedentes y continuando con nuestras bases teóricas y sus representantes, aportes como Brunet, Likert, Maslow, Parsons, McGregor, Robins, Bertalanffy, Muchinsky mediante sus obras y desarrollo del campo de la psicología organizacional son claros ejemplos del deseo del ser humano por potenciar el capital humanos en las organizaciones y que esto se vea reflejada en una mejor calidad de vida, satisfacción y realización de los trabajadores.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo principal

- Describir la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

1.5.2 Objetivos específicos

- Describir la relación entre la significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.
- Describir la relación entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.
- Describir la relación entre el reconocimiento personal o social y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.
- Describir la relación entre los beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.
- Describir la relación entre el involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.
- Describir la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.
- Describir la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

- Describir la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.
- Describir la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Nacionales

Casana M. (2015). Su investigación de título “Clima organizacional y satisfacción laboral de una empresa azucarera de Chiquitoy – Trujillo”. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa. La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores de 20 a 60 años ambos sexos, de Secundaria Completa. Fueron evaluados mediante dos instrumentos: las escalas de CL- SP (2004) y SL – SP (1999) de Sonia Palma Carrillo, se utilizó el método científico. Los resultados indican que existe correlación altamente significativa entre ambas variables y se pudo apreciar una correlación significativa entre los indicadores de clima y los factores de satisfacción laboral, además se encontró que la mayoría de los evaluados manifiestan un nivel regular de clima y satisfacción laboral dentro de la organización.

Palma S. (2002). En su investigación de título “Motivación y clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias en la ciudad de Lima”, elaboro un estudio sobre si los docentes y el personal administrativo se sienten motivados respecto a las funciones que desempeñan y el servicio que prestan, se utilizó la escala de CL-SPC. Los resultados, evidenciaron altos niveles de motivación, en docentes y trabajadores con 5 años de tiempo de servicios. En lo correspondiente al clima laboral no se detectaron diferencias en ninguna de las dimensiones de estudio. Este estudio generó una percepción positiva de la motivación sobre el Clima Laboral, tanto en el personal masculino como también en el personal femenino.

Campos R. (2016). En su investigación de título “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola del distrito de Illimo- Chiclayo, del tipo no experimental, transversal descriptiva, la muestra estuvo constituida por 72 trabajadores que cumplieron los criterios de selección de muestreo probabilístico, se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, los resultados revelaron que más de la mitad de los trabajadores (60%) se encuentran insatisfechos. Además según las condiciones sociodemográficas se encontró que el 50% de los trabajadores de 20-30 años están insatisfechos, los varones muestran mayor insatisfacción (51%). El personal administrativo está más insatisfecho que los agricultores respectivamente.

Alva, J. & Domínguez L. (2013). En su tesis de título “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote”. De tipo cuantitativo – correlacional, de nivel descriptivo – correlacional. Tuvo como objetivo determinar la relación entre estas variables de estudio, también se pudo identificar que la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones más determinantes para la

satisfacción de los trabajadores, según el estudio realizado. Teniendo en cuenta la relación entre las variables se observa que de los 332 trabajadores encuestados más del 80% considero que el clima y la satisfacción laboral era de nivel favorable, mientras poco más de un 10% consideró que el Clima y la Satisfacción son desfavorables en la universidad.

Pérez M. (2017). En su tesis de título “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la región 1 Lima 3” Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores. del tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental, la población estuvo compuesta por 122 colaboradores de ambos sexos, en edades de 20 a 50 años, que se encuentran trabajando en agentes del Banco de Crédito del Perú, los instrumentos que se aplicaron fue la escala CL-SPC y SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Los resultados indicaron que existe relación entre las variables ($p=0,001$). También se encontró que el clima laboral de los trabajadores es alto al igual que el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Pérez J. (2010). En su tesis de título “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote”, investigación de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estudiada fue de 206 estudiantes a los que se les aplico la escala de CL-SPC para determinar su nivel de satisfacción con la atención recibida, se utilizó la técnica de muestreo probabilístico donde todas las áreas de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas. Se concluyó que no hay un clima laboral favorable, de igual forma la atención brindada no es la correcta, puesto que los estudiantes afirman estar insatisfechos con el servicio que están recibiendo, probando la hipótesis de investigación.

Gutiérrez A. (2013). Su tesis de título “Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones” Tuvo como objetivo estudiar la motivación y satisfacción laboral en los obreros de construcción en el Perú. Una vez comprobada su investigación, busco adaptarlo a la realidad de este sector y mediante diferentes recomendaciones, se espera que pueda ser aplicada para su desarrollo. La técnica de muestreo fue probabilístico, donde todos los obreros de la población tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados, obtenidos los resultados busco sugerencias sobre esta investigación a fin de generar un aporte didáctico y aplicativo en este rubro.

Internacionales

Fuentes S. (2012). En su tesis de título “Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango” Guatemala. Su objetivo fue establecer que, si influye la satisfacción laboral en la productividad, la muestra se compuso de 20 trabajadores que corresponden al 40% de la población del centro de justicia de Quetzaltenango, los instrumentos fueron una escala de satisfacción y otra de productividad. La investigación de tipo descriptiva. En los resultados sobre la Productividad los objetivos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Los encuestados manifestaron tener un nivel de Satisfacción Laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van Acordes a cada trabajador. En los resultados de Productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos lo que quiere decir que los objetivos que se plantean se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Mario D. (2009). En su tesis de título “Clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires” Argentina, realizo un estudio sobre el impacto del Clima en la Productividad de medianas y pequeñas, la muestra estuvo compuesta por 338 personas de diferentes empresas entre pequeñas y medianas, el instrumento a utilizar fue una encuesta además del registro observacional, para ello se tomó un caso particular de una empresa, se pudo concluir que en aspectos como cooperación, resolución de conflictos y objetivos trazados los resultados son negativos, comprobando la teoría planteada. De las conclusiones que se presentan, algunas posibles soluciones a las deficiencias señaladas, podrán ser de mayor o menor efectividad de acuerdo a las particularidades de cada organización.

Polanco C. (2014). En su tesis de título “El clima y la satisfacción laboral de los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas INTAE en la ciudad de Tegucigalpa” - Honduras. De enfoque cuantitativo, cualitativa y mixta, de tipo descriptiva, de diseño no experimental, la muestra estuvo formada por 150 docentes del instituto, los instrumentos utilizados fueron una encuesta de elaboración propia y un test proyectivo de Minnessota. Los resultados mostraron que el clima laboral influye significativamente sobre los docentes mientras que la variable satisfacción laboral también es evidenciada de manera significativa, pero en este caso los docentes se muestran insatisfechos entre un 20% y 30% respectivamente corroborando la tesis de que el clima influye en la satisfacción de los trabajadores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría de los sistemas

Hablar de la teoría de sistemas es hablar de una necesidad de mejora que nace en un momento determinado, donde en un principio todos los procesos, procedimientos y formas tenían una estructura ya definida y aunque se veía el problema de manera holística esto se mantenía hasta cierto punto delimitado o encasillado en los mismos puntos de desarrollo, así Parsons T. (1966) propone considerar el vínculo entre empresas y sociedad, esto obviamente considerando aspectos como el social, o personal o el de relaciones interpersonales, que buscaban mejorar el desarrollo del capital humano en las organizaciones, sin embargo otra perspectiva fue para (Payne y Pugh 1976) quienes consideraron la definición de clima organizacional como la influencia de factores blandos como la conducta o los valores sobre los miembros de la organización, un aspecto importante en este punto es la utilización de instrumentos de medición además de las entrevistas a los evaluados para poder tener una medición sobre el fenómeno ocurrido.

Según Katz y Kahn (1978) la teoría de los sistemas o teoría de las organizaciones es definida como un conjunto de sistemas abiertos y se enfoca en la relación que tienen estos sistemas con el medio ambiente en el que se encuentran, para Bertalanffy V. (1976) a esta teoría se le tiene que agregar el aporte que hace la ciencia de la cibernética como factor influyente en la constitución de las organizaciones, así como su funcionamiento y desarrollo. Para la escuela clásica estos aspectos se relacionan sobre todo con la escuela de las relaciones humanas que no es otra cosa que el sistema y la interrelación con el medio que lo rodea. Definir a una organización como un sistema abierto significa adentrarnos en el campo de la psicología organizacional, ya que explora características como el clima,

desempeño moral y otros aspectos relacionados con las relaciones humanas, sin embargo, es importante mencionar que a pesar de que hablamos de sistemas, no podemos dejar de observar al individuo en su contexto único, tanto en su comportamiento como en contexto donde interactúa, eso es lo que se define como clima organizacional (Meliá, Piero y Calatayud 1986).

Según Taylor, Fayol y Weber, en un principio la teoría de la organización estaba definida como un conjunto de sistemas cerrados y con una estructura definida, con el transcurrir del tiempo se puede entender esta teoría como un conjunto de sistemas abiertos y accesibles al ser sociables con otros sistemas.

“Percepción individual que tiene que ver con la persona, esto se refleja en las actitudes en el trabajo” (Payne y Pugh, 1976, p. 83).

Las raíces históricas del pensamiento de sistemas relacionados con la organización se remontan a los escritos de la época de la administración clásica. Según Follett M. (1942) podemos encontrar muchos análisis propios de un enfoque de sistemas: consideró los aspectos psicológicos de las relaciones laborales, presentados en la organización como un sistema social, donde se describe la tarea de gobierno como un proceso. desde un punto de vista completamente diferente, Simón H. (1942) considera a una empresa como un grupo de procesos complejos que influyen en el área económica de toda organización, esto porque se ve a la organización como un conjunto de operaciones realizadas de forma mecánica, esta teoría ha sido utilizada en distintos proyectos u organizaciones como la NASA o los programas de defensa, teniendo resultados óptimos, así como en proyectos en los que se requiere de personal o recursos materiales como transportes u otros.

Es importante tener claro que la teoría de sistemas ha pasado por muchos cambios además de recibir la influencia de otras teorías o factores que han modificado poco a poco sus principales conceptos, sin embargo aún hasta el día de hoy es un modelo para el entendimiento de cómo debe conformarse y desarrollarse las organizaciones, y como esto afecta al capital humano y material, evidenciándose en el clima organizacional y su influencia en la satisfacción, o como un sistema abierto se relaciona con su entorno o medio que lo rodea, estos factores pueden determinar las bases de una organización, tanto en la parte material como en las relaciones personales.

2.2.2 Teoría neoclásica

Esta teoría tiene su nacimiento en los años 60 aproximadamente, habla sobre la preocupación que se debe de tener en el capital humano, antes que en los procesos organizacionales, para los neoclásicos las personas poco a poco con su trabajo diario entraban en un círculo de cansancio, lo que origina entre otras cosas poca efectividad en sus actividades laborales, despreocupación por su trabajo y baja en su productividad, principalmente por realizar tareas repetitivas y sin identificación del porque se está realizando lo que desencadenaba en el fracaso de la organización y el estancamiento de los trabajadores. Es importante comprender que en la actualidad la idea de que el capital humano está por encima de los procesos de toda organización se ha complementado y actualizado a la realidad y políticas de cada organización.

“La teoría neoclásica es un proceso por el cual los trabajadores identifican de manera conjunta objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan los objetivos como guías para su actividad, por medio de este se identifican las responsabilidades de cada uno en

función de los resultados esperados que constituyen los indicadores y los patrones de desempeño con los cuales se evaluará” (Koontz, 1994, p.103).

Ahora bien las neoclásicas proponen una clara diferenciación entre trabajar mucho y trabajar bien, esto quiere decir que es preferible hacer un trabajo más calmado con menos tensión y sin la exigencia de resultados óptimos en el corto tiempo y centrar nuestra atención a que ese trabajo sea dirigido pensando en que el trabajador lo debe realizar con las herramientas necesarias y según un plan de metas por objetivos, obviamente esto diferiría de la teoría clásica que buscaba un enfoque más cerrado y con expectativas más centradas en los resultados, que en la manera de cómo lograrlo. Koontz H (1998).

2.2.3 Teoría de las relaciones humanas

El aporte que la teoría de las relaciones humanas brinda al área de las organizaciones comienza en el año 1927 cuando el psicólogo Elton Mayo realiza un análisis basado en el modelo de organización de la empresa Western Electric. Robbins S. (2004). Este estudio concluyó en que los aspectos como motivación y actitudes en los trabajadores son valorados como relativos o cambiantes dependiendo del momento o la circunstancia, así como cuál era la relación entre trabajadores y empleadores. Durante ese tiempo era determinante cubrir las necesidades básicas de los trabajadores para poder conseguir su satisfacción, sin crear conflicto en los trabajadores y afectando la productividad de la empresa, así se pudo determinar que los trabajadores se comportan según el grado de satisfacción que tengan, Maslow A. (1954). Como consecuencia de estos hechos, la psicología experimentó un modelamiento influenciado principalmente por la idea de alterar la capacidad de las personas en satisfacer sus necesidades, creando una relación de dependencia entre los trabajadores y sus empleadores. McGregor (1960).

2.2.4 Teoría clásica de la administración

Hablar de esta teoría es mencionar a dos ingenieros que tuvieron una visión distinta pero con un mismo fin, optimizar el recurso humano en el proceso de trabajo, para ello iniciaremos hablando de Frederick Taylor, quien promovió la teoría de la administración científica, cuyo objeto de estudio fue que el personal fuera más eficaz en las empresas, esto mediante la racionalización de su trabajo, otra teoría conocida como teoría clásica tuvo en Henry Fayol una visión de eficiencia basado en las teorías de la administración y de la aplicación de estos principios en las empresas, la suma de estos 2 enfoques dan como resultado la teoría clásica de la administración, cuya influencia se ve reflejada al menos durante los primeros 40 años del siglo XX como objetivo de trabajo en la gran mayoría de las organizaciones. Podemos concluir que el éxito de toda organización depende en gran manera de hacia donde se direccionen los esfuerzos y que se esperar conseguir:

“Sin principios se está en la oscuridad, en el caos, sin experiencia y sin medida se permanece muy perplejo, incluso con los mejores principios. El principio es un faro que permite orientarse; no puede servir sino a aquellos que conocen el camino al puerto” (Taylor, 1911, p. 184).

Con el nacimiento de la administración moderna, el concepto de interés fue otro, se desarrollaron técnicas específicas de estudios, así como planeamientos y control en la producción de trabajo, el incremento de los salarios y la forma de administrar al personal, toda esta estructura de desarrollo centrada en este pensamiento, “la administración del trabajo y el desarrollo del personal que lo realiza”. Taylor F. (1911).

2.2.5 Teoría moderna de la organización

Esta teoría tiene su esencia en el concepto de la existencia o relación entre una organización con su medio de manera interdependiente, a esta forma de trabajo también se le conoce como aproximación a los sistemas, lo que indica que toda organización crea una simbiosis entre la misma organización, sus políticas, procesos, procedimientos de trabajo y sus colaboradores, en otras palabras cada individuo o trabajador tiene y trae sus propias habilidades, actitudes y tipos de personalidad a la organización donde se encuentra laborando, lo que se busca es que esas características que son propias de cada persona influyan o aporten en el desarrollo de la organización, por otro lado esta teoría tiene marcadas las siguientes características para su cumplimiento:

- Organización formal - Por la forma de trabajar de las personas, que en conjunto establecen una estructura de sistema.
- Grupos pequeños - ninguna persona realiza sus funciones de forma solitaria o aparte, sino que lo hacen en contacto con otras personas formando así grupos de trabajo, estos grupos a su vez se vuelven conductos integradores dentro del sistema de organización de la empresa.
- Estatus y roles - definen la conducta de sus integrantes dentro de los sistemas de la organización.
- Marco físico - refiriéndose a los ambientes de la organización y su nivel de tecnología.

Según la teoría moderna de la organización, es necesario que los sistemas que son afines, o las personas dentro de estos sistemas realicen una relación de participación

conjunta, así dentro de una organización todas las áreas de trabajo estén interconectadas no solo por los ambientes de trabajo sino por la relación interpersonal, de nada serviría que cada área realice un trabajo por separado ya que en algún determinado momento tendrán que entrelazarse. La teoría de las organizaciones es una visión hacia lo que podemos considerar como el trabajo en equipo en un nivel estructurado, no solo hablamos de lugares o áreas o ambientes, hablamos de la capacidad de relacionarnos en la búsqueda de un fin que es el éxito de la organización y que este fin se vea complementado en el desarrollo de sus colaboradores. Muchinsky P. (2000).

El clima laboral es parte inherente de los trabajadores, es la forma como las personas ven y entienden su entorno laboral, en base a ello se expresan, sienten y se comportan, de igual forma es su percepción sobre la forma de trabajo y política que maneje la organización respecto de sus trabajadores, por ello uno de los objetivos principales en una organización es saber cómo se siente el trabajador respecto a su empresa y esta hacia ellos, partiendo de este punto la organización elabora una estrategia o forma de trabajo basándose en las expectativas que los trabajadores tienen de su centro de labores, además promueve estrategias de mejora en cuanto al clima laboral para conseguir sus objetivos como empresa, esta demás decir que a mejor clima laboral, mayor compromiso de los trabajadores, mayor logro de objetivos y por ende mayor satisfacción de los empleados, lo que se ve reflejado en la productividad de la organización.

2.2.6 Teoría del clima organizacional de Likert

Los empleados de toda organización tienen una forma de ver y otra de sentir a su empresa, esto se ve reflejado en la realización de sus funciones y su identificación con la organización, así se dan las condiciones necesarias para el buen desarrollo de las funciones,

el clima laboral será el esperado por los trabajadores y estos estarán satisfechos con su trabajo, si hay un buen clima las expectativas productivas deben cumplirse, Así Lickert R. (1967) elabora su escala de medición, considerando principalmente el grado de conformidad o rechazo de un trabajador hacia su centro de trabajo o de un grupo de personas hacia una determinada realidad. Brunet L. (1999) esta escala contempla las siguientes variables:

- Variables causales - Se refiere a la causa o causas que orientan el sentido de evolución o desarrollo de una empresa, está conformada por cómo está estructurada la organización, así como las reglas que rigen dentro de ella.
- Variables intermedias - Miden los factores internos de la organización, como motivación, desempeño, trabajo en equipo o solución de problemas, de estas variables se pueden conformar los procesos de la organización.
- Variables Finales - Surgen como expresión o mezcla de las variables causales e intermedias, buscan los resultados obtenidos por la organización, sobre todo los más determinantes, como producción, crecimiento, posicionamiento entre otros.

2.2.7 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

Según Maslow A. (1954) las necesidades del ser humano están comprendidas en cinco niveles, definida como la pirámide de necesidades de Maslow, la cual va de menos a más, comenzando con las necesidades fisiológicas, hasta terminar con la autorrealización que es el fin a donde toda persona desea llegar, estas dimensiones son en total:

“La realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser, contempla el logro de una identidad e individualidad plena” (Maslow, 1954, p. 78).

- Fisiológicas – las que se relacionan con la forma de vivir.
- De Seguridad – grado de estabilidad que la persona busca para su bienestar.
- Sociales – el cariño, la convivencia, la Amistad entre otros factores.
- De Estima – la búsqueda del reconocimiento propio a nivel personal y social.
- Autorrealización – crecimiento de la persona y su potencial para desarrollar.

Estos niveles de necesidades están ordenados según el grado de necesidad, esto quiere decir que el nivel de importancia de cada necesidad va de menos a más, además otro punto importante es que para alcanzar cada nivel, necesariamente se debe pasar el anterior y logrado satisfacerlo, Maslow plantea que esta escala de necesidades tiene un orden jerárquico una obligación de satisfacer cada necesidad, caso contrario no se podrá llegar al siguiente nivel, si la organización realizara una medición con estos niveles de necesidades, podría determinar cuáles son las áreas donde se ha llegado a un nivel de satisfacción óptimo y cuales donde es necesario trabajar.

Queda claro para Maslow que a medida que vamos satisfaciendo nuestras necesidades nuestras posibilidades de desarrollo y de felicidad van en aumento, esto quiere decir que para conseguir la autorrealización no debemos albergar o de ser el caso, albergar de manera controlada nuestras necesidades para sentir que somos felices:

“La teoría de la satisfacción de las necesidades es el principio simple más importante subyacente en todo desarrollo humano saludable. El principio que da unidad a toda la multiplicidad de necesidades humanas, es la tendencia a la aparición de una necesidad nueva y más elevada, cuando la inferior se ha completado por medio de una satisfacción adecuada”. (Malsow, 1954, p. 92).

Figura 1. Jerarquía de las necesidades



Fuente: Teoría necesidades de Maslow (1954)

2.2.8 Teoría de las necesidades de McClelland

Según McClelland D. (1961) las necesidades se dan principalmente por la motivación que tenga el trabajador, dependiendo de cuál sea su sentir o motivación en su entorno la persona podrá identificar sus necesidades y desarrollarlas, para ello McClelland ha identificado 3 tipos de necesidades, las cuales se detallan a continuación:

- Necesidad de logro - Es la búsqueda de los objetivos planteados, las metas propuestas según la forma en que uno se lo proponga, por lo general estas personas

buscan realizar su trabajo de la mejor manera logrando estándares de eficiencia y eficacia óptimos respectivamente.

- Necesidad de afiliación - Este tipo de necesidad se refiere a la búsqueda de agradar a las demás personas, no solo en el ámbito laboral, sino también en el personal, estas personas buscan mantener lasos.
- Necesidad de poder - Esta necesidad habla del poder que ejercen las personas para un determinado fin, ya sea con la finalidad de utilizarlo en el campo laboral o hacerlo de manera personal, para conseguir este fin el trabajador tiene identificado hacia que publico va utilizar el poder del que disponga, puede ser en la empresa (que es lo que nos aboca) o a nivel personal, pero derivado a la realización de sus actividades laborales.

Según esta teoría todas las personas tienen estas necesidades en grados proporcionados a sí mismos, sin embargo se tiene claro también que estas necesidades no pueden ser utilizadas en las mismas proporciones, esto significa que si una persona desarrolla más la necesidad de logro, no puede desarrollar en igual condición la de poder o por consiguiente la de afiliación, la razón es simple, cuando una persona está motivada, es por un aspecto o factor específico, el mismo que le impulsa a desarrollar y conseguir ese fin, pero no se pueden tener dos o tres estímulos o impulsos con la misma intensidad porque no se podría conseguir lo buscado. Las personas buscan ser las mejores en un determinado campo y mostrar sus logros u objetivos a determinados públicos, pero no a todo el mundo y no en todas partes, es por eso que la mayoría de las personas que son realmente buenas en un campo de acción, lo son en uno específico.

2.2.9 Teoría de la fijación de metas Locke

Esta teoría se centra en el desempeño de los trabajadores y como las metas y objetivos claros de trabajo influyen en la satisfacción de sus necesidades de autorrealización, para Locke E. (1976) todo trabajador debe tener definidos sus objetivos de trabajo y en qué dirección van, una vez establecidos lo siguiente son las metas obtenidas y si estas son las que se planean conseguir, para ello se debe tener un óptimo desempeño de funciones que permita conseguir nuestras metas, mientras mejor desempeño tenga el trabajador mayores metas conseguirá y a mayor cantidad de metas obtenidas, mayor su grado de satisfacción personal, en consecuencia lograr las metas con un planteamiento definido permite satisfacer nuestras necesidades laborales y los objetivos de la organización.

2.3 Marco conceptual

Clima laboral - Concepto del ambiente de trabajo que permite que cada individuo actúe y exprese sus competencias tanto personales como psicológicas en el cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales. También se define como la percepción de los trabajadores y los factores que intervienen dentro de lo que es considerado como ambiente laboral. (Palma, 1999).

Dimensiones

Involucramiento laboral - Se refiere al grado de compromiso e identificación que el trabajador tiene o siente frente a su centro de trabajo, también requiere que el trabajador haga suyos los objetivos y políticas de la organización para plasmarlos mediante su desempeño laboral, para generar el bienestar no solo de la organización sino de los colaboradores. Palma S. (1999).

Supervisión - Es como ve el trabajador el control que sus superiores o jefes ejercen sobre ellos, también se entiende en el apoyo hacia los trabajadores en cuanto a las tareas asignadas, o lo que comúnmente se conoce como inducción. Un aspecto básico es la actitud del jefe directo dentro del área de trabajo, si este manifiesta comprensión y capacidad de apoyo a sus subordinados, los empleados se sentirán más cómodos con su trabajo, así como con su ambiente laboral, esto es porque se genera un mejor clima de confianza y se encuentra más rápidamente solución a los problemas que puedan ocurrir dentro de la organización. Palma S. (1999).

Comunicación - Es el nivel de fluidez, claridad y asertividad que se maneja dentro de la organización, tanto de manera interna como hacia el cliente o usuario. Según lo que manifiesta Chiavenato I. (2007) “una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común” esto se logra en la medida que el equipo de trabajo se siente comprometido con su centro de labores y existe confianza entre los integrantes de cada área de trabajo, así como hacia los jefes o directivos de la organización. Palma S. (1999).

Condiciones laborales - Es la percepción que los trabajadores tienen sobre las condiciones de trabajo y como estas influyen en el normal desarrollo de sus actividades laborales. También las condiciones laborales se definen como los recursos materiales que la empresa brinda a los empleados para la óptima realización de sus funciones, en algunos casos puede tratarse de factores como el aspecto salarial otras como la infraestructura o logística utilizadas en el trabajo. El equilibrio perfecto de estos factores permite mejorar el clima laboral en la empresa y ayudan al trabajador a conseguir los objetivos solicitados por su centro de labores. Palma S. (1999).

Autorrealización - Es la visión que el trabajador tiene de su centro de labores y las posibilidades que la organización le ofrece para desarrollarse profesionalmente. Esto requiere al hecho que el Trabajador ingresa a una empresa con expectativas de desarrollo en el transcurrir del tiempo, busca opciones de progreso dentro de la organización, los cuales pueden generarse mediante, estudios, capacitaciones o convenios. Toda herramienta que fomente en el trabajador un camino a su desarrollo profesional puede considerarse como autorrealización. Palma S. (2004).

Satisfacción laboral - Es la predisposición frente al trabajo, basado en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por una rutina laboral, se define también como la actitud del trabajador en relación a sus actividades laborales, esto basado en la manera de pensar del trabajador y las capacidades que tiene para hacerlo, concepto del individuo respecto a su ambiente de trabajo, así como los aspectos o condiciones de desarrollo profesional, y las herramientas que dispongan para el normal desenvolvimiento de sus labores. Palma S. (2004)

Dimensiones

Significación de la tarea - Es la disposición que el trabajador tiene en base a las funciones y lineamientos establecidos previamente, es decir su esfuerzo y lo que puede aportar a la organización según su interpretación. Así mismo representa el grado de importancia que la organización otorga al colaborador referente a sus actividades laborales así como su impacto dentro de la organización. Palma S. (2004).

Condiciones de trabajo - Se refiere a las herramientas que serán asignadas al trabajador para el desarrollo de sus funciones y que se encuentren regulados dentro del marco laboral. También hace referencia a las circunstancias en las que el trabajador debe

realizar sus labores y como estas afectan que pueda alcanzar los objetivos planteados, tanto los de su puesto como los que le exija la organización. Palma S. (2004).

Reconocimiento personal o social - Se refiere al concepto que se tiene del trabajador en base a los resultados de su gestión laboral y el impacto que esta trae a la organización. Este reconocimiento puede manifestarse mediante el desempeño del trabajador o su comportamiento con sus demás compañeros, factores como el trabajo en equipo, solidaridad, comunicación u otros se hacen presentes para reconocer el esfuerzo de todo trabajador, independientemente del área en que se desempeñe lo importante es que sea premiada su labor. Palma S. (2004).

Beneficios Económicos - Es la satisfacción remunerativa del trabajador determinado por el esfuerzo vertido en su trabajo diario y el cumplimiento de sus tareas. En toda empresa los trabajadores buscan que su salario este en función de sus funciones, esto es porque un trabajador responsable busca un empleo con un nivel de ingreso económico que le permita sentirse estable económica, física y socialmente estable, para ello los beneficios económicos determinan en gran importancia el compromiso del colaborador con su centro de labores. Palma S. (2004).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis principal

- H_0 : No existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H : Existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

3.2 Hipótesis específicas

- H_{01} : No existe relación entre la significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H_1 : Existe relación entre la significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H_{02} : No existe relación entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA

- H₂: Existe relación entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₀₃: No existe relación entre el reconocimiento personal o social y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₃: Existe relación entre el reconocimiento personal o social y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₀₄: No existe relación entre los beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₄: Existe relación entre los beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₀₅: No existe relación entre involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₅: Existe relación entre el involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₀₆: No existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₆: Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₀₇: No existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA

- H₇: Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₀₈: No existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₈: Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₀₉: No existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA
- H₉: Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA

3.3 Variables

3.3.1 Clima laboral

- **Definición conceptual.-** Concepto del ambiente de trabajo que permite que cada individuo actúe y exprese sus competencias tanto personales como psicológicas en el cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales. (Palma S. 1999).
- **Definición operacional.-** Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, El instrumento utilizado fue la escala de Clima Laboral (CL-SPC) que consta de 50 items divididos en cinco dimensiones, los resultados son categorizados de la siguiente manera:

Tabla 01. Categoría diagnóstica clima laboral

Categoría	Puntaje Total
Muy Favorable	210 – 250
Favorable	170 – 209
Medio	130 – 169
Desfavorable	90 - 129
Muy Desfavorable	50 – 89
Fuente: Escala de clima laboral CL-SPC 1999	

3.3.2 Satisfacción laboral

- **Definición conceptual.-** Es la predisposición frente al trabajo, basado en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por una rutina laboral, se define también como la actitud del trabajador en relación a sus actividades laborales, esto basado en la manera de pensar del trabajador y las capacidades que tiene para hacerlo, Palma S. (2004)
- **Definición operacional.-** El nivel de satisfacción laboral se obtiene en función a la sumatoria de las respuestas marcadas, El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción Laboral (SL-SPC) que consta de 27 ítems divididos en cuatro dimensiones, los resultados son categorizados de la siguiente manera:

Tabla 02. Categoría diagnóstica satisfacción laboral

Nivel de Satisfacción	Puntaje Total
Muy Satisfecho	117 – 135
Satisfecho	103 – 106
Promedio	87 – 102
Insatisfecho	75 – 86
Muy Insatisfecho	74 o menos
Fuente: Escala de satisfacción laboral SL-SPC 2004	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

La presente investigación fue realizada utilizando el método científico de investigación ya que contempla las siguientes características: Observación, hipótesis, experimentación, resultados, conclusión y análisis. Hernández R, Fernández C. y Baptista M. (2010).

4.2 Tipo de investigación

La presente investigación fue de nivel descriptiva, del tipo descriptiva ya que describe los hechos y el proceso de investigación, además utiliza información para medir un hecho o realidad de una muestra determinada, en nuestro caso busca determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral, utilizando datos obtenidos de forma numérica. Hernández R, Fernández C. y Baptista M. (2010).

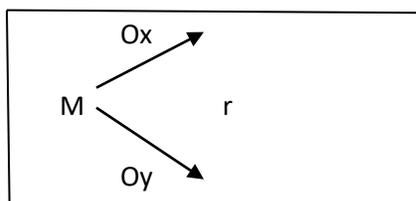
4.3 Nivel de investigación

La presente investigación es del nivel relacional, ya que busca entender la relación o asociación entre dos variables, Coolican, H. (1994). En nuestro caso nos centraremos en medir con la mayor precisión posible nuestras variables de estudio que son el clima y la satisfacción laboral.

4.4 Diseño de la investigación

Esta investigación es de un diseño no experimental, descriptivo correlacional, esto es porque estudia las relaciones entre variables. Sánchez y Reyes. (1998). En un momento y tiempo determinado. La idea principal es describir las variables, así como su relación en un mismo momento.

Figura 2. Diseño de investigación



Fuente: Sánchez y Reyes (1998)

4.5 Población

La población está conformada por los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA, ubicada en el distrito de Lince, ciudad de Lima Metropolitana. Perteneciendo los trabajadores a las condiciones laborales mencionadas en la presente investigación. De acuerdo con la información recopilada en la empresa, el total de los trabajadores según planilla de personal es de 700 y están distribuidos como se muestra a continuación:

4.5.1 Muestra - Es del tipo no probabilística por conveniencia y está conformada por 70 trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince.

Tabla 03. Población personal de la empresa Correos del Perú SA

Población			
Condición Laboral	Masculino	Femenino	Total
Administrativos	30	20	50
Operarios de mensajería	470	180	650
Total	500	200	700
Fuente: elaboración propia			

Criterios de inclusión

- Trabajadores del rubro de mensajería o Courier
- Trabajadores que pertenezcan a la empresa Correos del Perú SA
- Trabajadores de las áreas administrativa y operativa de la empresa
- Trabajadores que acepten de manera voluntaria ser parte del proceso

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no pertenezcan al rubro de mensajería o Courier.
- Trabajadores que no pertenezcan a la empresa Correos del Perú SA
- Trabajadores que no pertenezcan al área administrativa u operativa de la empresa.
- Trabajadores que no acepten de manera voluntaria ser parte del proceso

Todos los evaluados son trabajadores dependientes de la empresa Correos del Perú SA. Del distrito de Lince. Todos los encuestados están en condición de empleados dependientes y ocupan distintos puestos de trabajo en la organización. Para nuestra

investigación se buscó obtener la mayor cantidad de trabajadores evaluados, no obstante, nuestra muestra la conforman 70 trabajadores, quienes se encuentran en un rango de edades de entre 20 y 50 años, siendo 31 la edad promedio. El 100% de los encuestados cuenta con Educación Secundaria completa, un 40% de ellos tienen educación de niveles técnicos y/o universitarios, por último, la distribución por géneros es el 69% hombres y el 31% mujeres.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas - La presente investigación se realizó mediante la técnica de la encuesta o cuestionario, Hernández R, Fernández C. y Baptista M. (2010).

4.6.2 Instrumentos - La muestra fue sometida a la aplicación de 2 instrumentos de medición que son la escala de clima laboral (CL-SPC) (1999) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) (2004) de Sonia Palma Carrillo bajo la adaptación de Bravo J. (2015) las cuales han sido diseñadas y estandarizadas en nuestro país por esta psicóloga, investigadora y docente cuyas investigaciones tuvieron lugar entre los años 1999 al 2004 respectivamente. Estos instrumentos fueron utilizados para medir las 2 variables de investigación.

FICHA TECNICA		
Datos	Clima laboral CL-SPC	
Autor	Sonia Palma Carrillo	
Adaptado	Joana Bravo 2015	
Administración	Individual o grupal	
Duración	15 a 20 minutos aproximadamente	
Aplicación	Trabajadores de empresas con dependencia laboral	
Significación	Percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral en el que se encuentran con relación a la empresa.	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales
Tipificación	Detalle de baremos divididos en sexo, cargo desempeñado y tipo de empresa, muestra de Lima Metropolitana.	
Ítems	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
	Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47
	Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
	Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49
	Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50
Fuente: Escala clima laboral CL-SPC		

La escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) (1999) un diseño tipo Likert estuvo compuesta por 50 preguntas con un puntaje máximo de 250 puntos está comprendida en cinco dimensiones, se entiende que, a mayor puntuación, mayor percepción del trabajador sobre su ambiente laboral y como el clima se relaciona con la satisfacción de los trabajadores.

4.6.3 Validez escala CL-SPC - según la elaboración del instrumento utilizado, la validez del presente instrumento las correlaciones son positivas y significativas al 0.05 entre las cinco dimensiones del clima laboral Palma S. (1999). En la adaptación realizada por Bravo J. (2015) sometió a la prueba de CL-SPC validez de contenido, respecto a la validez los ítems fueron analizados por tres personas expertas, la correlación ítem – test e ítems en todos los casos fue superior a 0.30.

4.6.4 Confiabilidad escala CL-SPC - La confiabilidad del cuestionario CL-SPC para la muestra fue determinado mediante el método de Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo un resultado de 0.965. En base a los resultados de la prueba, se puede establecer que el cuestionario CL-SPC es confiable para su aplicación en la muestra de estudio.

Tabla 04. Confiabilidad del cuestionario CL - SPC

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,965	50

Fuente Elaboración propia

FICHA TÉCNICA		
Datos	Satisfacción laboral SL-SPC	
Autor	Sonia Palma Carrillo	
Adaptado	Joana Bravo 2015	
Administración	Individual o grupal	
Duración	15 a 20 minutos aproximadamente	
Aplicación	Trabajadores de la empresa con dependencia laboral	
Significación	Percepción de los trabajadores sobre el grado de satisfacción laboral que tienen respecto a la organización.	Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal Beneficios económicos
Tipificación	Baremos divididos en sexo, cargo desempeñado y tipo de empresa, muestra de Lima Metropolitana.	
Ítems	Significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26
	Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 27
	Reconocimiento personal o Social	6, 11, 13, 19, 24
	Beneficios económicos	2, 5, 9, 10, 16
Fuente: Escala satisfacción laboral SL-SPC		

La escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) (2004) un diseño tipo Likert está compuesta por 27 preguntas equivalente a un puntaje máximo de 135 puntos. Está compuesta por 4 dimensiones, comprendiendo que a mayor puntuación, mayor grado de satisfacción del trabajador respecto de su trabajo.

4.6.5 Validez escala SL-SPC - según la elaboración del instrumento de Palma S. (2004) obtuvo como validez de constructo 0.05. En la adaptación realizada por Bravo J. (2015) La validez la realizo bajo la propuesta de investigadores de Costa Rica, la correlación ítem – test e ítem fue superior a 0.30 en todos los ítems.

4.6.6 Confiabilidad escala SL-SPC - respecto a la confiabilidad del instrumento para la muestra fue determinado mediante el método de Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo un resultado de 0.903. En base a los resultados de la prueba, se puede establecer que el cuestionario SL-SPC es confiable para su aplicación en la muestra de estudio.

Tabla 05. Confiabilidad del cuestionario SL - SPC

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	27

Fuente Elaboración propia

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

- Los procedimientos que corroboraron las hipótesis fueron los siguientes:
- Identificación de las variables
- Plantear la hipótesis nula y nuestra
- Evaluar los instrumentos aplicados
- Ingresar los datos al SPSS
- Se utilizó el estadístico Rho de Spearman
- Se comparó el valor obtenido con el alfa (0.05)
- Se emiten los resultados

Para el procesamiento de los datos se empleó la estadística descriptiva tal como: frecuencias, porcentajes, media y medidas de dispersión como desviación estándar, mediante el paquete de programación estadístico SPSS y Excel.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo considerando los artículos 27 y 28 del reglamento general de investigación de la universidad, el cual considero lo siguiente:

Que los datos vertidos en el presente informe final de investigación están sujetos al consentimiento informado y expreso del investigador y que la información vertida solo será utilizada para los fines específicos establecidos en la investigación.

Se ha respetado en todo momento a las personas que participaron de la medición de las variables tanto de manera física como psicológica, además de guardar su identidad en reserva a fin de no dañar aspectos sensibles en los participantes.

Los datos de la presente investigación gozan de toda veracidad, ya que en todo el proyecto se ha incurrido en mencionar a los autores, trabajos previos, tesis o investigaciones vinculadas a la bibliografía utilizada, manteniendo así la autoría y derechos de los mismos.

Según el código de ética de la universidad, se ha mantenido la línea de investigación institucional, además de la validez y confiabilidad, así como la credibilidad de los métodos utilizados, se ha utilizado la información en pro de la investigación y no con fines de lucro, de igual forma no se ha falseado ni plagiado los datos de ningún autor mencionado.

CAPITULO V

RESULTADOS

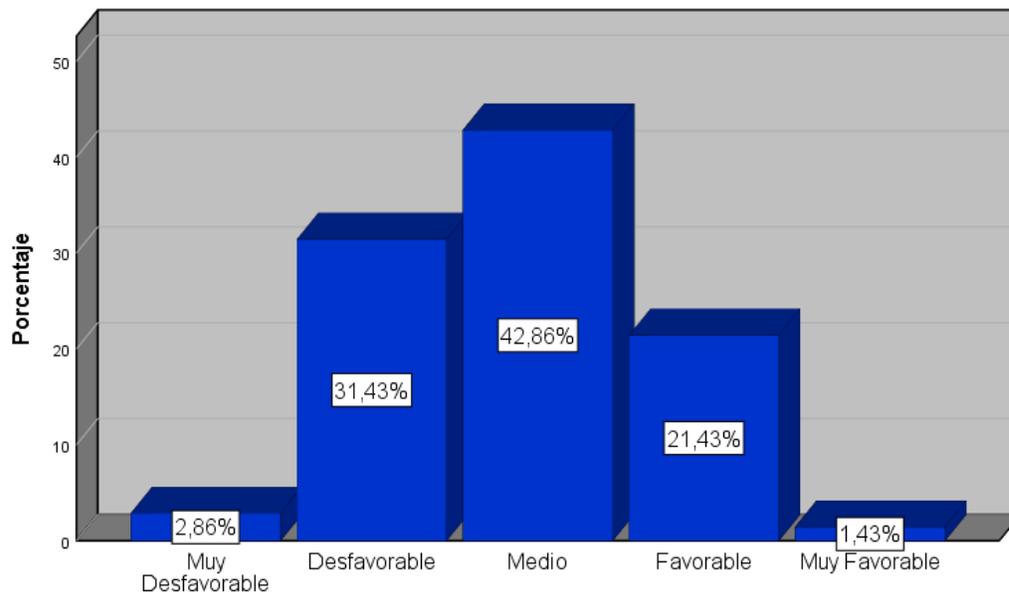
5.1 Descripción de resultados

Tabla 06. Nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Desfavorable	2	2.86
Desfavorable	22	31.43
Medio	30	42.86
Favorable	15	21.43
Muy Favorable	1	1.43
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario CL-SPC

Figura 3. Nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



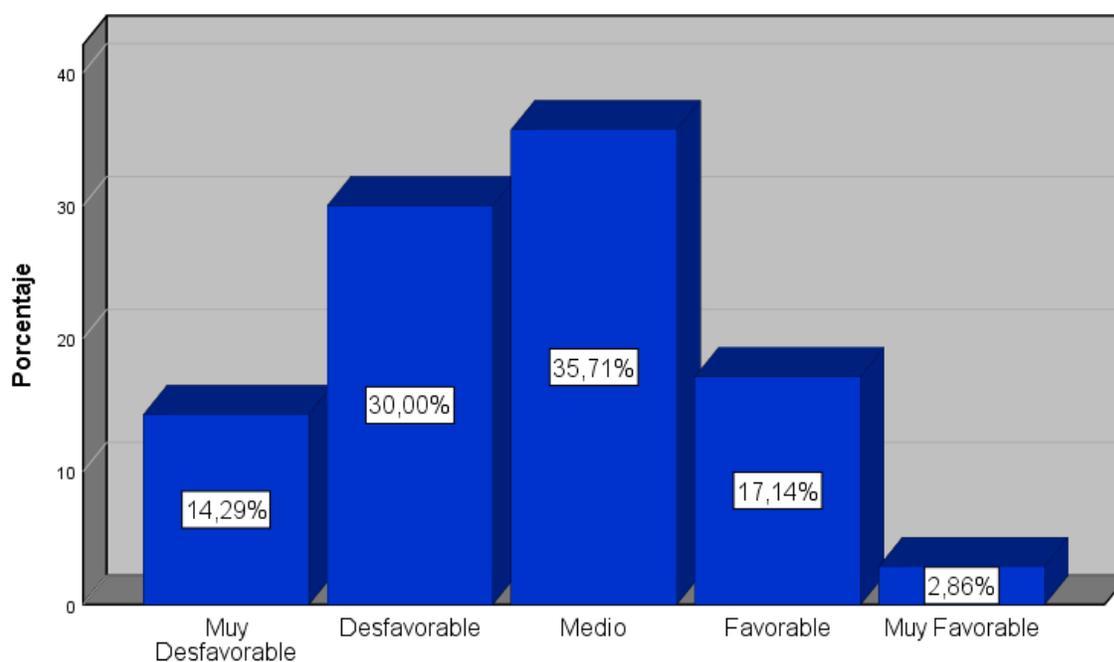
En la tabla 06 y figura 3, se observa que el 2.86% de los trabajadores muestran un nivel de clima laboral muy desfavorable, el 31.43% muestra un nivel desfavorable, el 42.86% muestra un nivel medio, el 21.43% muestra un nivel favorable y el 1.43% evidencia un nivel muy favorable.

Tabla 07. Nivel de autorrealización de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Desfavorable	10	14.29
Desfavorable	21	30.00
Medio	25	35.71
Favorable	12	17.14
Muy Favorable	2	2.86
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario CL-SPC

Figura 4. Nivel de autorrealización de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario CL-SPC

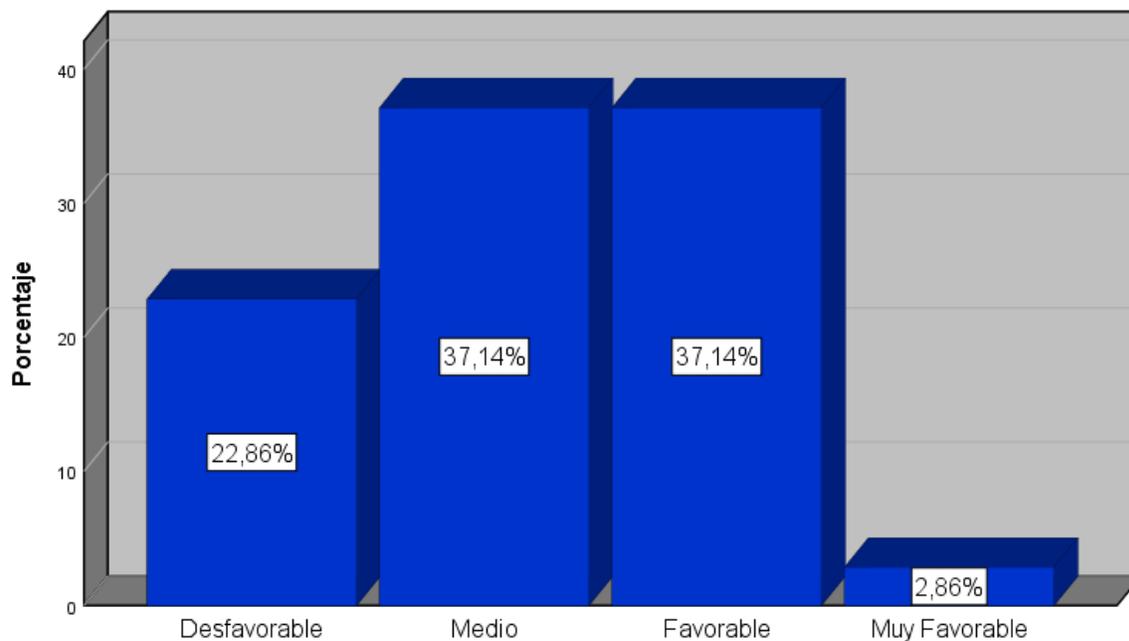
En la tabla 07 y figura 4, se observa que el 14.29% de los trabajadores muestran un nivel de autorrealización muy desfavorable, el 30.00% muestra un nivel desfavorable, el 35.71% muestra un nivel medio, el 17.14% muestra un nivel favorable y el 2.86% evidencia un nivel muy favorable.

Tabla 08. Nivel de involucramiento laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Desfavorable	0	0.00
Desfavorable	16	22.86
Medio	26	37.14
Favorable	26	37.14
Muy Favorable	2	2.86
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario CL-SPC

Figura 5. Nivel de involucramiento laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario CL-SPC

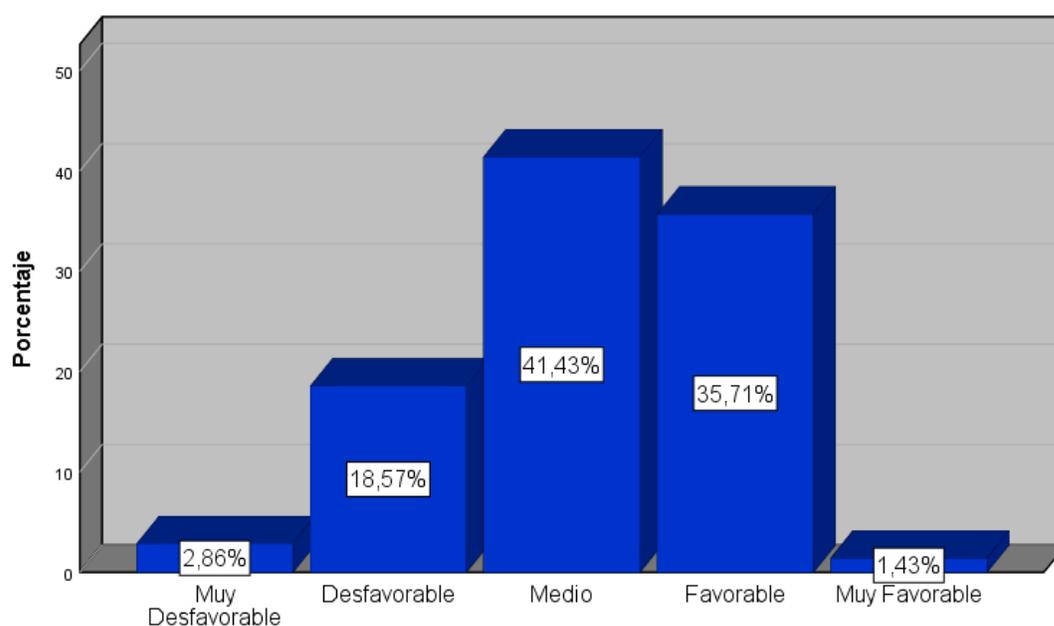
En la tabla 08 y figura 5, se observa que el 22.86% de los trabajadores muestran un nivel de involucramiento laboral desfavorable, el 37.14% muestra un nivel medio, el 37.14% muestra un nivel favorable y el 2.86% evidencia un nivel muy favorable.

Tabla 09. Nivel de supervisión de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Desfavorable	2	2.86
Desfavorable	13	18.57
Medio	29	41.43
Favorable	25	35.71
Muy Favorable	1	1.43
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario CL-SPC

Figura 6. Nivel de supervisión de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario CL-SPC

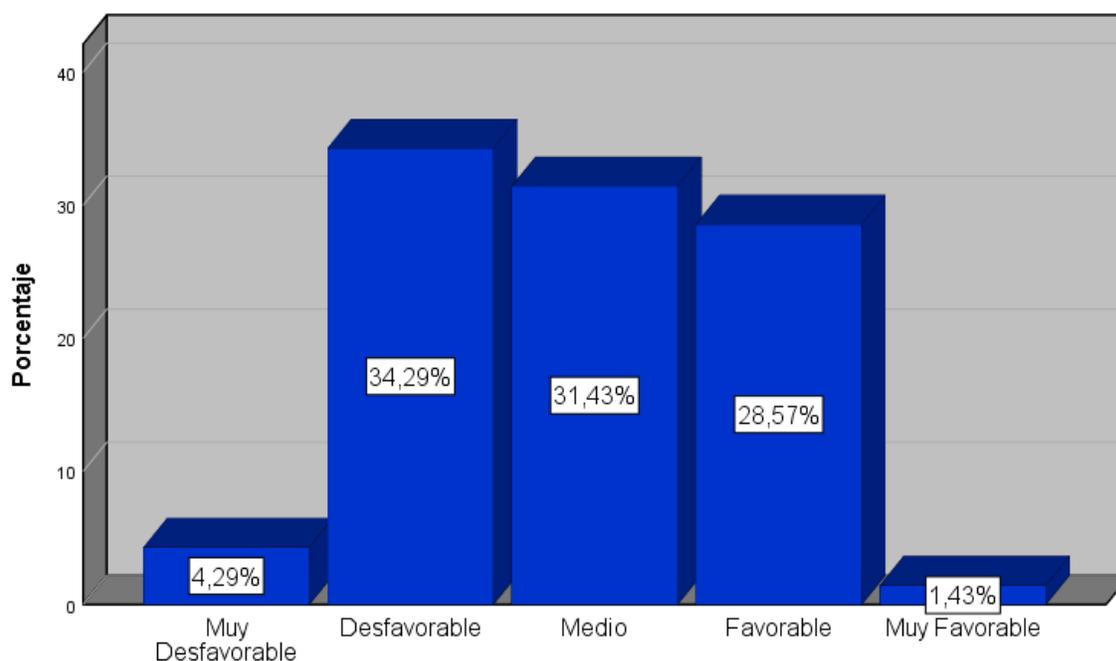
En la tabla 09 y figura 6, se observa que el 2.86% de los trabajadores muestran un nivel de supervisión muy desfavorable, el 18.57% muestra un nivel desfavorable, el 41.43% muestra un nivel medio, el 35.71% muestra un nivel favorable y el 1.43% evidencia un nivel muy favorable.

Tabla 10. Nivel de comunicación de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Desfavorable	3	4.29
Desfavorable	24	34.29
Medio	22	31.43
Favorable	20	28.57
Muy Favorable	1	1.43
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario CL-SPC

Figura 7. Nivel de comunicación de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario CL-SPC

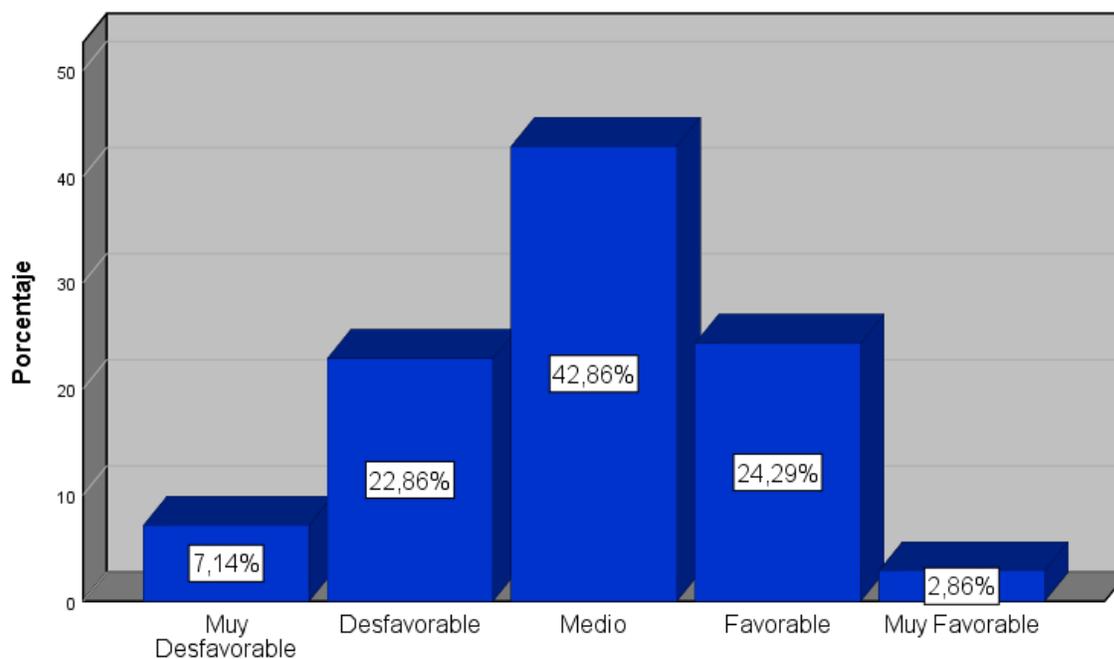
En la tabla 10 y figura 7, se observa que el 4.29% de los trabajadores muestran un nivel de comunicación muy desfavorable, el 34.29% muestra un nivel desfavorable, el 31.43% muestra un nivel medio, el 28.57% muestra un nivel favorable y el 1.43% evidencia un nivel muy favorable.

Tabla 11. Nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Desfavorable	5	7.14
Desfavorable	16	22.86
Medio	30	42.86
Favorable	17	24.29
Muy Favorable	2	2.86
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario CL-SPC

Figura 8. Nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario CL-SPC

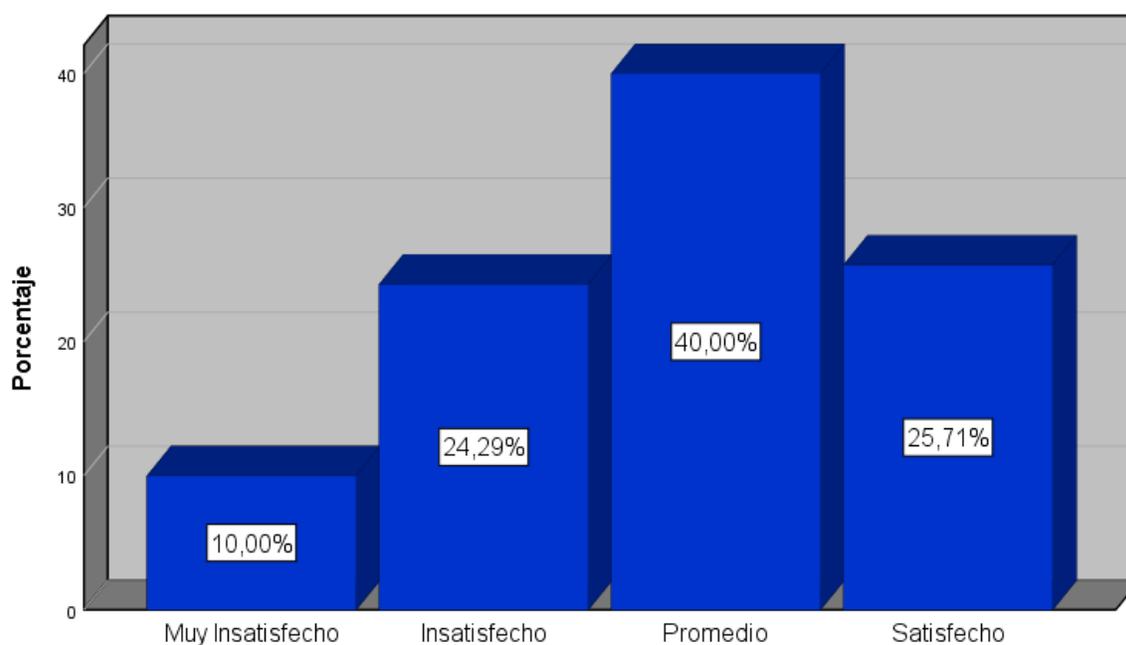
En la tabla 11 y figura 8, se observa que el 7.14% de los trabajadores muestran un nivel de condiciones laborales muy desfavorable, el 22.86% muestra un nivel desfavorable, el 42.86% muestra un nivel medio, el 2.86% muestra un nivel favorable y el 1.43% evidencia un nivel muy favorable.

Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Insatisfecho	7	10.00
Insatisfecho	17	24.29
Promedio	28	40.00
Satisfecho	18	25.71
Muy Satisfecho	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario SL-SPC

Figura 9. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario SL-SPC

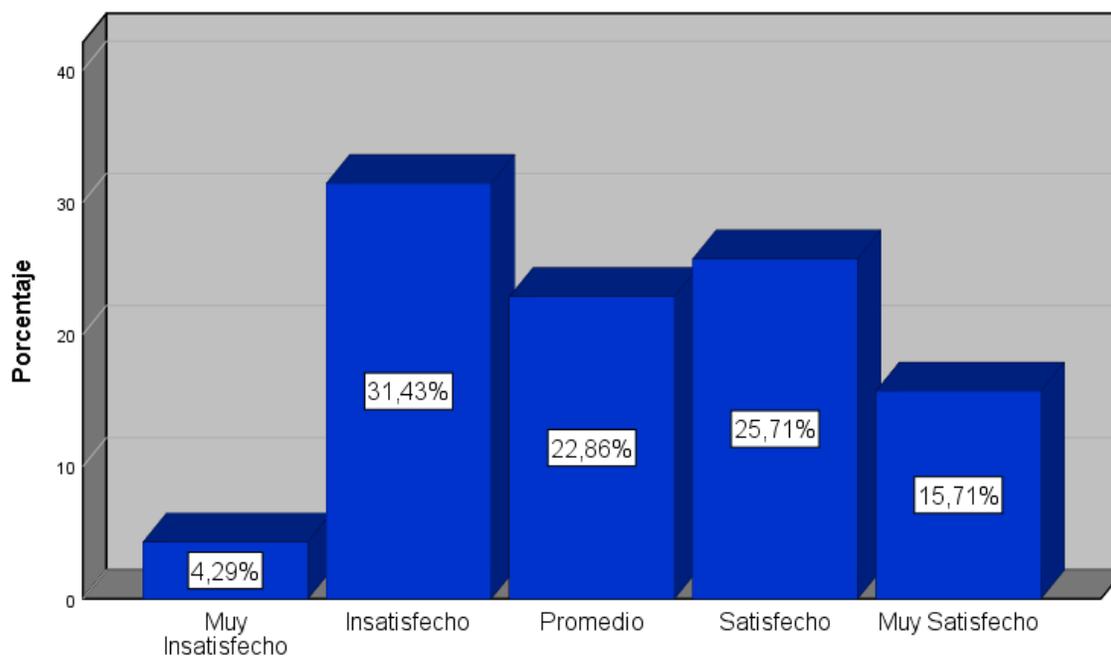
En la tabla 12 y figura 9, se observa que el 10.00% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con la satisfacción laboral, el 24.29% se muestran insatisfechos, el 40.00% se muestran con una satisfacción promedio y el 25.71% se muestran satisfechos.

Tabla 13. Nivel de significación de la tarea de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	4.29
Insatisfecho	22	31.43
Promedio	16	22.86
Satisfecho	18	25.71
Muy Satisfecho	11	15.71
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario SL-SPC

Figura 10. Nivel de significación de la tarea de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario SL-SPC

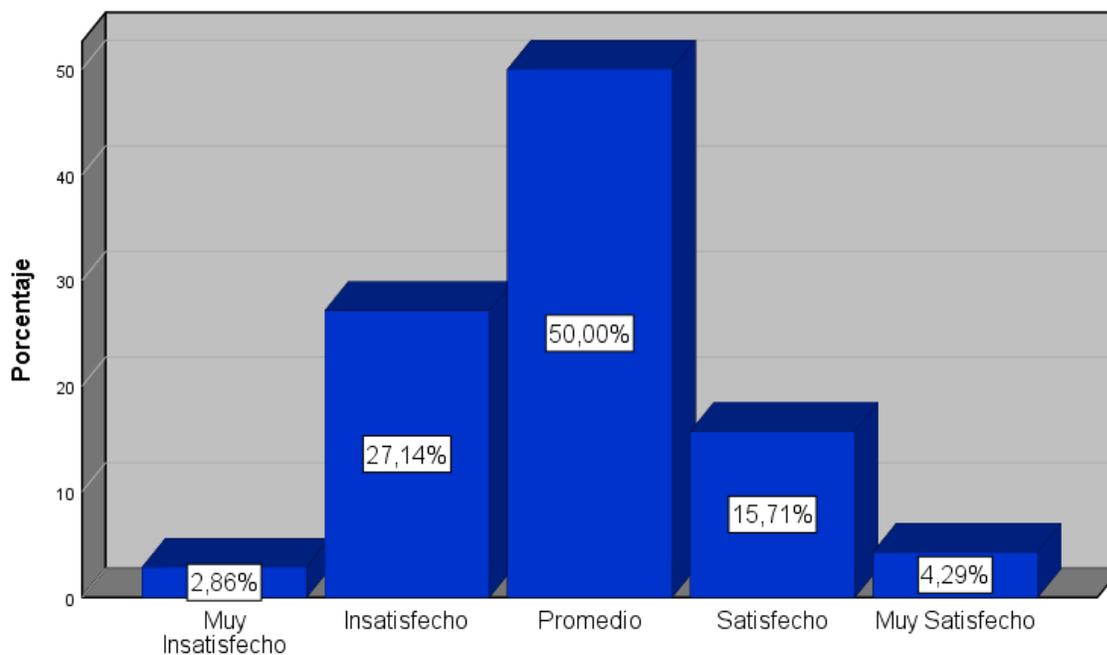
En la tabla 13 y figura 10, se observa que el 4.29% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con la significación de la tarea, el 31.43% se muestran insatisfechos, el 22.86% se muestran con una satisfacción promedio, el 25.71% se muestra satisfechos y el 15.71% se muestra muy satisfechos.

Tabla 14. Nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	2.86
Insatisfecho	19	27.14
Promedio	35	50.00
Satisfecho	11	15.71
Muy Satisfecho	3	4.29
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario SL-SPC

Figura 11. Nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario SL-SPC

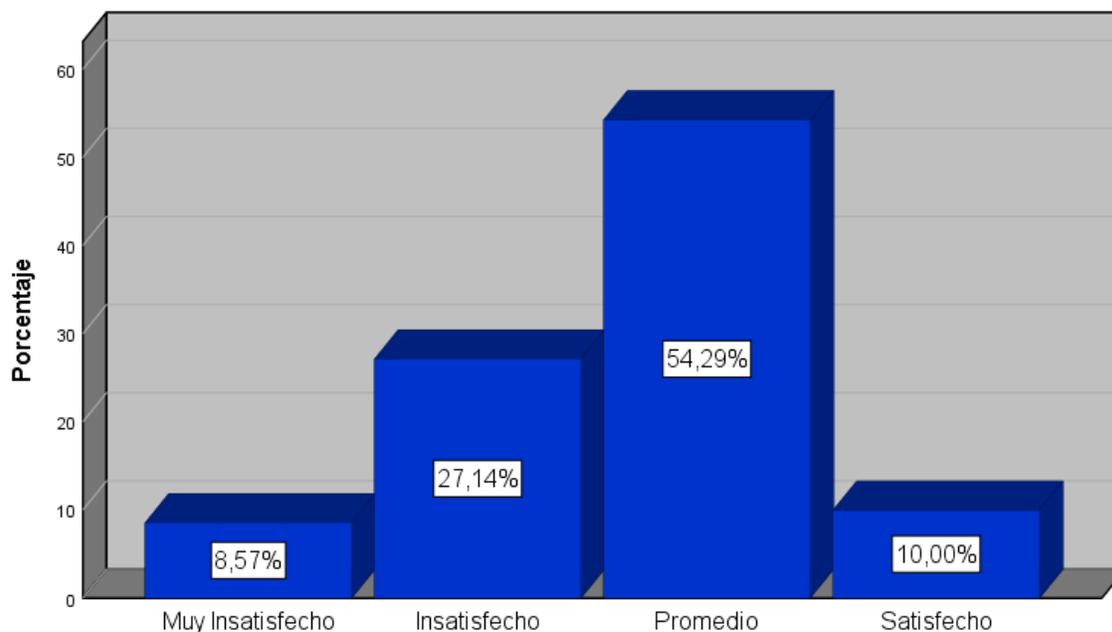
En la tabla 14 y figura 11, se observa que el 2.86% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con las condiciones de trabajo, el 27.14% se muestran insatisfechos, el 50.00% se muestran con una satisfacción promedio, el 15.71% se muestra satisfechos y el 4.29% se muestra muy satisfechos.

Tabla 15. Nivel del reconocimiento personal de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Insatisfecho	6	8.57
Insatisfecho	19	27.14
Promedio	38	54.29
Satisfecho	7	10.00
Muy Satisfecho	0	0.00
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario SL-SPC

Figura 12. Nivel de reconocimiento personal de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario SL-SPC

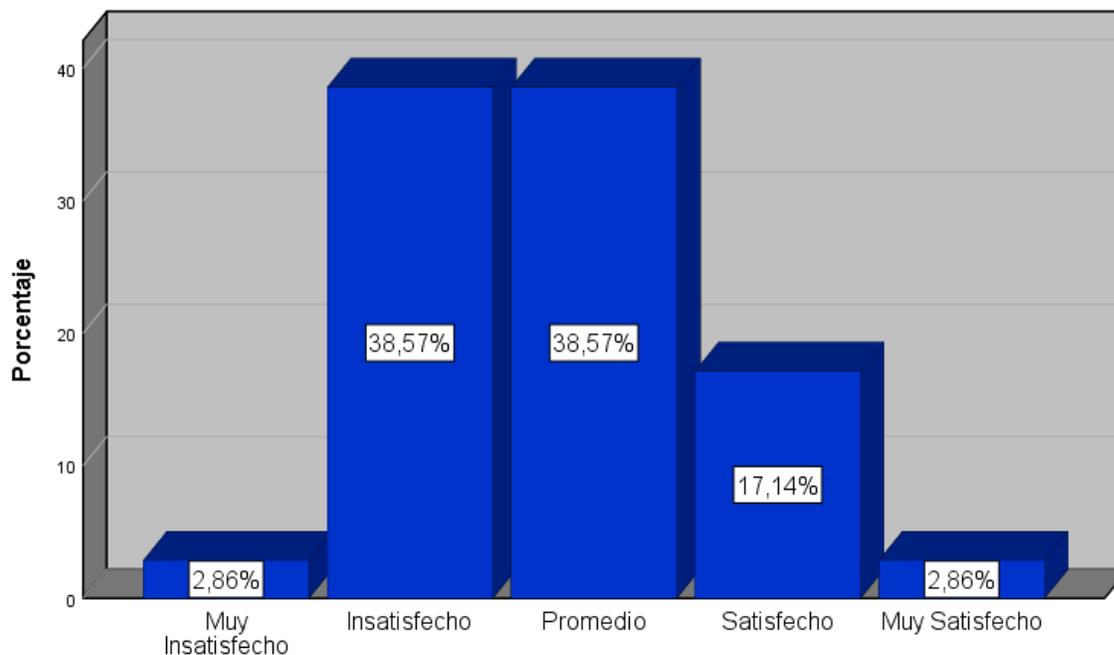
En la tabla 15 y figura 12, se observa que el 8.57% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con el reconocimiento personal, el 27.14% se muestran insatisfechos, el 54.29% se muestran con una satisfacción promedio y el 10.00% se muestran satisfechos.

Tabla 16. Nivel de los beneficios económicos de los trabajadores de la empresa Correos del Perú

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	2.86
Insatisfecho	27	38.57
Promedio	27	38.57
Satisfecho	12	17.14
Muy Satisfecho	2	2.86
Total	70	100.00

Fuente Cuestionario SL-SPC

Figura 13. Nivel de los beneficios económicos de los trabajadores de la empresa Correos del Perú



Fuente Cuestionario SL-SPC

En la tabla 16 y figura 13, se observa que el 2.86% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con los beneficios económicos, el 38.57% se muestran insatisfechos, el 38.57% se muestran con una satisfacción promedio, el 17.14% se muestra satisfechos y el 2.86% se muestra muy satisfechos.

5.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Planteamiento de hipótesis

H_0 : No existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA

H_1 : Existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta la H_1

Tabla 17. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para la distribución de las variables y sus dimensiones

Variables y dimensiones	Estadístico de prueba	Sig. Asintótica (bilateral)
Clima Laboral	0,068	0,200
Autorrealización	0,074	0,200
Involucramiento laboral	0,081	0,200
Supervisión	0,084	0,200
Comunicación	0,103	0,064
Condiciones laborales	0,061	0,200
Satisfacción Laboral	0,081	0,200
Significación de la tarea	0,139	0,002
Condiciones de trabajo	0,115	0,022
Reconocimiento Personal	0,302	0,000
Beneficios Económicos	0,143	0,001

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

- Para la distribución de la variable Clima Laboral y sus dimensiones se obtiene un valor de la significación bilateral (p valor) >0.05 , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que la distribución de la variable Clima Laboral y sus dimensiones son paramétricas.
- Para la distribución de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones se obtiene un valor de la significación bilateral (p valor) <0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que la distribución de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral son no paramétricas.
- En vista de que se tienen distribuciones paramétricas y no paramétricas para las variables y sus dimensiones, se opta por utilizar la estadística no paramétrica para la comprobación de las hipótesis, debido a que la estadística no paramétrica garantiza resultados fiables para cualquier tipo de distribución de las variables y sus dimensiones.
- Por lo tanto, para la comprobación de las hipótesis va utilizar la prueba de correlación de Spearman, al ser una prueba no paramétrica que cumplirá con obtener resultados fiables para las características de distribución de las variables en estudio.

Tabla 18. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

5.2.1 Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 : Existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta la H_1

Tabla 19. Correlación Rho de Spearman entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Satisfacción Laboral
Clima Laboral	Coefficiente de correlación	0,940
	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles del clima laboral se evidencia un aumento de la satisfacción laboral.

5.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre la dimensión significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 Existe relación entre la dimensión significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta. La H_1

Tabla 20. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión significación de la tarea y clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Clima Laboral
Significación de la tarea	Coefficiente de correlación	0,830
	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión significación de la tarea y la variable clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles de la significación de la tarea se evidencia un aumento del nivel de clima laboral.

Hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre la dimensión condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 Existe relación entre la dimensión condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta. La H_1

Tabla 21. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión condiciones de trabajo y clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Clima Laboral
Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	0,934
	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles de las condiciones de trabajo se evidencia un aumento del nivel de clima laboral.

Hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre el reconocimiento personal o social y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 Existe relación entre el reconocimiento personal o social y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta. La H_1

Tabla 22. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión reconocimiento personal y clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Clima Laboral
Reconocimiento	Coeficiente de correlación	0,831
Personal	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión reconocimiento personal y la variable clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles del reconocimiento personal se evidencia un aumento del nivel de clima laboral.

Hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre la dimensión beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 : Existe relación entre la dimensión beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta. La H_1

Tabla 23. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión beneficios económicos y clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Clima Laboral
Beneficios	Coefficiente de correlación	0,880
Económicos	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión beneficios económicos y la variable clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles de los beneficios económicos se evidencia un aumento del nivel de clima laboral.

Hipótesis específica 5

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 : Existe relación entre la dimensión involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta. La H_1

Tabla 24. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión involucramiento y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Satisfacción Laboral
Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	0,758
	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión involucramiento y la variable clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles del involucramiento se evidencia un aumento de la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 6

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 : Existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta. La H_1

Tabla 25. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión supervisión y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA

		Satisfacción Laboral
Supervisión	Coefficiente de correlación	0,740
	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión supervisión y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles de la supervisión se evidencia un aumento de la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 7

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre la dimensión comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 : Existe relación entre la dimensión comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta. La H_1

Tabla 26. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Satisfacción Laboral
Comunicación	Coefficiente de correlación	0,747
	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles de la comunicación se evidencia un aumento de la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 8

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe relación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H_1 : Existe relación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05 , entonces se acepta la H_0
- Significación bilateral (p valor) <0.05 , entonces se acepta. La H_1

Tabla 27. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión autorrealización y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Satisfacción Laboral
Autorrealización	Coefficiente de correlación	0,796
	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles de la autorrealización se evidencia un aumento de la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 9

Planteamiento de hipótesis

- H₀: No existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017
- H₁: Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017

Regla de decisión estadística:

- Significación bilateral (p valor) >0.05, entonces se acepta la H₀
- Significación bilateral (p valor) <0.05, entonces se acepta. La H₁

Tabla 28. Correlación Rho de Spearman entre la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.

		Satisfacción Laboral
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	0,844
	Significación bilateral (p valor)	0,000
	N	70

Fuente: Escalas de CL-SPC y SL-SPC

Como el valor de la significación bilateral (p valor) < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se puede establecer que existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA del distrito de Lince 2017. Donde esta relación es directamente proporcional, es decir, que cuando aumenta los niveles de las condiciones laborales se evidencia un aumento de la satisfacción laboral.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta el objetivo general “Describir la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para clima laboral el 2.86% muestran un nivel de clima laboral muy desfavorable, el 31.43% muestra un nivel desfavorable, el 42.86% muestra un nivel medio, el 21.43% muestra un nivel favorable y el 1.43% evidencia un nivel muy favorable. Mientras que para satisfacción laboral se observa que el 10.00% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con la satisfacción laboral, el 24.29% se muestran insatisfechos, el 40.00% se muestran con una satisfacción promedio y el 25.71% se muestran satisfechos.

Discusión - Los resultados obtenidos evidencian el nivel de influencia que el clima laboral tiene sobre la satisfacción de los trabajadores, estudiosos como Parsons T. (1966), (Pavne y Push 1976) sostienen la importancia del capital humano en el ámbito empresarial y como este mediante las relaciones interpersonales o aspectos de motivación profesional son determinantes para el desarrollo y crecimiento de la organización, esto ha podido ser corroborado por las hipótesis propuestas y comprobadas en esta investigación. Otros aportes importantes en esta discusión lo proponen (Katz y Kahn 1978) donde nos habla de que una empresa es un sistema que está integrado por varios sistemas y que estos en perfecta armonía generan el crecimiento y desarrollo de la organización, pero según Bertalanfly V. (1976) además de lo primero descrito agrega resaltar el papel que ha venido teniendo la cibernética o tecnología o condiciones laborales, como soporte al capital

humano en la realización de sus actividades laborales y como esto influye en la organización.

Por último en la investigación de Palma S. sobre la Motivación y clima laboral (2002) en trabajadores de instituciones universitarias, su estudio comprobó que los trabajadores se sienten motivados respecto a las funciones que desempeñan y el servicio que prestan, los resultados, mostraron resultados positivos en trabajadores con 5 años de antigüedad, en nuestro caso la presente investigación también evidencia un óptimo nivel de motivación y satisfacción laboral en los trabajadores quienes en las cuatro dimensiones de satisfacción muestran conformidad y tendencia a lo óptimo, lo que corrobora nuestra tesis estos autores tienen un pensamiento en común y es la influencia que el clima laboral ejerce sobre los trabajadores para determinar su grado de satisfacción, eso es lo que se buscó comprobar con esta investigación y busca establecer también que toda empresa de éxito depende en gran porcentaje del trabajo de su personal, pero para que este éxito suceda, los empleados deben sentir que el ambiente donde trabajan es agradable, cómodo, seguro y les brinda la posibilidad de desarrollarse profesionalmente así podrán expresar su satisfacción y se sentirán identificados con su trabajo, lo que representara mayor productividad y crecimiento para la organización.

Objetivos Específicos

Así mismo se planteó el objetivo específico 1 “Describir la relación entre la significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre la significación de la tarea y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión significación de la tarea en la variable clima laboral

tienen un nivel de correlación de Spearman 0.830 y una significancia de 0.000 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual modo los resultados muestran que el 4.29% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con la significación de la tarea, el 31.43% se muestran insatisfechos, el 22.86% se muestran con una satisfacción promedio, el 25.71% se muestra satisfechos y el 15.71% se muestra muy satisfechos.

Discusión - Todo trabajador debe tener claro cuáles son sus funciones así como cuál es su ubicación dentro de la organización, esto siempre ha sido un tema discutible y resuelto en algunos casos con demora o simplemente sin resolver y es porque muchas empresas sobre todo las del tipo (MYPE) permiten o fomentan que los trabajadores realicen actividades que no necesariamente están relacionadas con las que fueron contratadas inicialmente.

La técnica de muestreo fue probabilístico, donde todos los obreros de la población tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados, obtenidos los resultados busco sugerencias sobre esta investigación a fin de generar un aporte didáctico y aplicativo en este rubro. Por eso de suma importancia que la organización tenga claro y trabaje su organigrama de empresa, así los colaboradores sabrán cuál es su puesto de trabajo por el cual han sido aceptados, además de recibir su MOF correspondiente donde tendrán el detalle de cuáles son sus funciones y como las llevaran a cabo Palma S. (2004).

Se planteó el objetivo específico 2 Describir la relación entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA. Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima laboral el nivel de correlación

de Spearman 0.0934 y una significancia de 0.000 menor a 0.05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual modo los resultados muestran que el 2.86% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con las condiciones de trabajo, el 27.14% se muestran insatisfechos, el 50.00% se muestran con una satisfacción promedio, el 15.71% se muestra satisfechos y el 4.29% se muestra muy satisfechos.

Discusión - El ambiente de trabajo es parte importante en el clima de las personas, la presente investigación evidencia este hecho, investigaciones pasadas, artículos o publicaciones dan fe de lo importante que representa brindarle al empleado las condiciones mínimas de trabajo adecuadas para la realización óptima de sus actividades, esto influye de manera significativa en su desempeño laboral y en la obtención de los resultados solicitados por la empresa, si estos factores se unen en una correcta armonía laboral, los logros laborales serán conseguidos y por ende la satisfacción de los empleados también, además del éxito de la organización. Brunet L. (1999). Venutolo E. (2009) en su tesis de “clima laboral” evidencio la influencia del clima en la productividad de la organización, donde las condiciones de trabajo formaban parte de la evaluación, dando como resultado porcentajes negativos.

Segun se planteó el objetivo específico 3 “Describir la relación entre el reconocimiento personal o social y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA” Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre el reconocimiento personal o social y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión reconocimiento personal y la variable clima laboral el nivel de correlación de Spearman

0.831 y una significancia de 0.000 menor a 0.05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual modo los resultados muestran que el 8.57% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con el reconocimiento personal, el 27.14% se muestran insatisfechos, el 54.29% se muestran con una satisfacción promedio y el 10.00% se muestran satisfechos.

Discusión - El esfuerzo de todo trabajador debe ser reconocido. Esta afirmación debería formar parte de la política de toda organización, está comprobado por numerosos estudios, encuestas e investigaciones que los trabajadores cuya labor es reconocida por la empresa, se sienten con mayor motivación en su trabajo, realizan su labor con mayor seguridad y cumplen los objetivos que la organización les encomienda. Sin embargo este reconocimiento debe ser en proporción al merecimiento del trabajador, esto es que se reconozca lo que debe y no lo que se suponga, para ello existen diversas formas de hacerlo, (encuestas a los jefes de áreas, evaluación de desempeño, estudios empresariales, etc.) Muchinsky P. (2000). Todas estas herramientas darán indicadores sobre el trabajador y como está desarrollando sus funciones, así la organización podrá elaborar un programa de beneficios o recompensas que premien el esfuerzo del trabajador y lo motiven a seguir creciendo profesionalmente Parker M. (1942).

Fuentes S. (2012) en su tesis sobre “satisfacción laboral y su influencia en la productividad” estableció como la satisfacción laboral influye en la organización, manifestando un nivel satisfacción laboral de 67 a 100 puntos y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador. En el caso de nuestra investigación, el personal se siente regularmente reconocido, es por esta razón

que en nuestras conclusiones y recomendaciones se indica mejorar esta dimensión a fin de ser óptima para el fin que se busca, que es la satisfacción de los trabajadores.

Así mismo se planteó el objetivo específico 4 “Describir la relación entre los beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre los beneficios económicos y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión beneficios económicos y la variable clima laboral el nivel de correlación de Spearman 0.880 y una significancia de 0.000 menor a 0.05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual modo los resultados muestran que el 2.86% de los trabajadores se muestran muy insatisfechos con los beneficios económicos, el 38.57% se muestran insatisfechos, el 38.57% se muestran con una satisfacción promedio, el 17.14% se muestra satisfechos y el 2.86% se muestra muy satisfechos.

Discusión - El salario del trabajo de una persona debe estar en proporción a sus funciones y al desempeño prestado en la organización, la empresa Correos del Perú actualmente se encuentra en el proceso de nivelación de los beneficios económicos para todos sus colaboradores, es cierto que los beneficios económicos son un derecho implícito, pero también es cierto que implica un compromiso laboral grande por parte del empleador, en tal sentido la empresa vienen realizando un proceso de regularización de los beneficios de sus trabajadores, para estar a la par con las demás empresas con las que compite en su rubro, según Robbins S. (2004) los beneficios económicos forman parte importante del clima laboral en toda empresa e influye grandemente en la satisfacción de sus trabajadores tener este punto presente y cumplido reforzara el compromiso de la organización y le dará la

seguridad laboral al trabajador para cumplir con los objetivos trazados en bien de la empresa.

De igual forma según el objetivo específico 5 “Describir la relación entre el involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre el involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión involucramiento y la variable satisfacción laboral el nivel de correlación de Spearman 0.0758 y una significancia de 0.000 menor a 0.05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual forma los resultados muestran que el 22.86% de los trabajadores muestran un nivel de involucramiento laboral desfavorable, el 37.14% muestra un nivel medio, el 37.14% muestra un nivel favorable y el 2.86% evidencia un nivel muy favorable.

Discusión - Los resultados mostrados evidencian que los trabajadores de la empresa consideran que mientras más involucrados estén, será más beneficioso para la organización, la teoría del clima organizacional o teoría clásica de la organización sustenta este resultado, según esta teoría toda la organización es un conjunto de formas de trabajo y están relacionadas entre sí, estas a su vez se entrelazan y forman lo que conocemos como clima laboral o clima organizacional, que no es otra cosa que el sentimiento de comodidad que genera el ambiente de trabajo en el cual nos desempeñamos. Meliá L. Piero J & Calatayud C. (1986).

Por otra parte para Palma S. (2002) según su investigación sobre motivación y clima Laboral en trabajadores de instituciones universitarias, deja evidenciado el nivel de

involucramiento de los trabajadores y como esto afecta el clima laboral de la organización, así de la misma manera nuestra investigación evidencia un óptimo nivel de involucramiento sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, dando por corroborado nuestro objetivo. Dentro de esta discusión no podemos dejar de lado al factor psicológico que influye en el pensamiento de las personas al momento de ser consultadas sobre su nivel de satisfacción laboral, Parker M. (1942) considero el aspecto psicológico como parte importante dentro de las relaciones laborales y como forma de empleo en cada organización.

También se planteó el objetivo específico 6 “Describir la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión Supervisión y la variable satisfacción laboral el nivel de correlación de Spearman 0.740 y una significancia de 0.000 menor a 0.05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual forma los resultados muestran que el 2.86% de los trabajadores muestran un nivel de supervisión muy desfavorable, el 18.57% muestra un nivel desfavorable, el 41.43% muestra un nivel medio, el 35.71% muestra un nivel favorable y el 1.43% evidencia un nivel muy favorable.

Discusión - Para discutir sobre este punto nos centraremos en la teoría clásica de la administración que nos habla del enfoque que tienen las organizaciones sobre la optimización del recursos humano y que para llegar a este fin es indispensable que el capital humano sea supervisado de manera continua a fin de llegar a la eficacia en su trabajo, pero ¿cómo afecta la supervisión la satisfacción de los trabajadores? Si lo vemos

desde un punto de vista fiscalizador será difícil de entender, por eso la mejor forma de verlo es mediante un enfoque de “trabajo por objetivos” este enfoque ha venido teniendo éxito en los últimos 20 años en el mundo empresarial, cuando le decimos a un trabajador tus actividades serán realizadas mediante el enfoque trabajo por objetivos, le estamos diciendo, que sus actividades laborales deben estar orientadas a un determinado fin y ese fin de ser el que busca la empresa, traerá consigo al colaborador retribuciones de todo tipo, desde la económica, desarrollo profesional, afectiva y claro si hay todo esto tiene que haber satisfacción, ahora bien para llegar a este fin será necesario que el trabajador cuente con la supervisión de una persona que no solo lo va a fiscalizar, sino también le dará el soporte necesario en el logro de sus objetivos que culminara en su satisfacción profesional. Taylor F. (1911). Según Alva y Domínguez (2013) en su investigación sobre el clima y la satisfacción de los trabajadores, de 332 trabajadores encuestados el 80% considero que el clima y la satisfacción laboral era de nivel favorable estando dentro de estas dimensiones el proceso de Supervisión,

Se planteó el objetivo específico 7 “Describir la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA” Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión Comunicación y la variable satisfacción laboral el nivel de correlación de Spearman 0.747 y una significancia de 0.000 menor a 0.05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual forma los resultados muestran que el 4.29% de los trabajadores muestran un nivel de comunicación muy desfavorable, el 34.29% muestra un nivel

desfavorable, el 31.43% muestra un nivel medio, el 28.57% muestra un nivel favorable y el 1.43% evidencia un nivel muy favorable.

Discusión - La comunicación siempre ha formado parte de la cultura de trabajo de toda empresa, si no existe una adecuada forma de intercambio de información entre las diferentes áreas de una organización no se puede gestionar los procesos y procedimientos adecuados para el normal funcionamiento de las actividades laborales. En este punto tomaremos como referencia la teoría moderna de la organización, que nos dice que el trabajador no solo viene a una empresa con sus conocimientos técnicos o experiencia laboral sino con lo que denominamos habilidades blandas, esto es su forma de desarrollarse en base a sus capacidades propias que forman una simbiosis con sus habilidades técnicas y producto es estas aporta no solo conocimiento sino personalidad al desarrollo de sus actividades, dentro de estas habilidades se encuentra la comunicación que forma parte inherente de sus actividades, en conclusión si el trabajador mantiene buena comunicación con el resto de sus compañeros de trabajo y además esta comunicación es efectiva entre las áreas de trabajo el funcionamiento de la organización se realizara de manera fluida, esto representara una tranquilidad para los trabajadores y empresa y se reflejara en su sentido de satisfacción laboral, Muchinsky P. (2000). Alva y Domínguez (2013) en su tesis sobre el clima y la satisfacción laboral en los trabajadores, pudieron identificar que la comunicación y las condiciones laborales son las variables del clima más determinantes para la satisfacción de los trabajadores,

Por otro lado se planteó el objetivo específico 8 “Describir la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre la autorrealización y la

satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral el nivel de correlación de Spearman 0.796 y una significancia de 0.000 menor a 0.05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual modo los resultados muestran que el 14.29% de los trabajadores muestran un nivel de autorrealización muy desfavorable, el 30.00% muestra un nivel desfavorable, el 35.71% muestra un nivel medio, el 17.14% muestra un nivel favorable y el 2.86% evidencia un nivel muy favorable.

Discusión - Para dejar claro la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral recurriremos a la teoría de necesidad del psicólogo Maslow A.(1954) quien establece que el ser humano debe conseguir o satisfacer ciertas condiciones o requerimientos mínimos de supervivencia para sentirse tranquilo consigo mismo y poder alcanzar la satisfacción personal. Es sabido que toda persona ingresa a trabajar a un lugar porque tienes que satisfacer condiciones mínimas de necesidad de su propia realidad, estas pueden ser en un comienzo casa, comida, ropa y salud, una vez superadas estas necesidades, el siguiente paso es asegurar una mejor calidad de vida, como lo son estudios de post grado, compra de vivienda o vehículos, educación de mayor nivel para los hijos o simplemente entretenimiento para el hogar o viajes personales o familiares.

Si un trabajador encuentra viables satisfacer estas necesidades en su centro de trabajo, esto se verá reflejado en su trabajo y por ende en la obtención de los resultados que le soliciten, por consiguiente la organización conseguirá sus metas y tanto trabajador como empresa conseguirán su tranquilidad y satisfacción mutua. Según Pérez D. (2010) en su tesis sobre “el clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante”, se concluyó

que no hay un clima laboral favorable, de igual forma la atención brindada no es la correcta, en el caso de nuestra investigación el 55.7% de los encuestados manifiesta un nivel de autorrealización frente a la satisfacción laboral en la organización.

Así mismo se planteó el objetivo específico 8 “Describir la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Y nuestra hipótesis planteada “Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA”. Según se muestran en los resultados para la dimensión condiciones laborales y la variable satisfacción laboral el nivel de correlación de Spearman 0.844 y una significación de 0.000 menor a 0.05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada ya que existe relación significativa entre ambas variables. De igual modo los resultados muestran que el 7.14% de los trabajadores muestran un nivel de condiciones laborales muy desfavorable, el 22.86% muestra un nivel desfavorable, el 42.86% muestra un nivel medio, el 2.86% muestra un nivel favorable y el 1.43% evidencia un nivel muy favorable.

Discusión - todo trabajador requiere de condiciones o situaciones mínimas que le permitan hacer su trabajo, para ello la empresa debe brindar las mínimas condiciones laborales que permitan realizar esto, cuando decimos que existe relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción es porque si un trabajador siente que tiene las herramientas necesarias para hacer un buen trabajo lo va a llevar a cabo, ya que es consiente que de no lograrlo pondría en peligro su permanencia dentro de la organización, en cambio si llega al cumplimiento de sus metas sabrá que es en parte por lo que tiene a su alrededor para realizarlo, generando confianza en su trabajo y un positivo nivel de satisfacción sobre su persona. Gutiérrez W. (2013) en su investigación sobre la “motivación y la satisfacción

laboral en obreros de construcción civil en el Perú, dentro de las recomendaciones que indica, habla sobre las condiciones laborales y su efecto sobre la motivación de los trabajadores del sector construcción, mientras que según nuestro estudio el nivel de condiciones laborales y satisfacción laboral es de 70.1% corroborando nuestros objetivos planteados.

CONCLUSIONES

Obtenidos los resultados, los mismos que fueron contrastados y discutidos para una mayor comprensión, según la comprobación de las hipótesis planteadas, se establecen las siguientes conclusiones.

1. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.940$) que las variables clima y satisfacción laboral, tienen un nivel de significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa entre las variables, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y muy alta entre las variables.
2. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.830$) que la dimensión significación de la tarea y la variable clima laboral, tienen una significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y alta entre las variables.
3. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.934$) que la dimensión condiciones de trabajo y la variable Clima Laboral tienen una significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y muy alta entre las variables.

4. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.831$) que la dimensión reconocimiento personal y el clima laboral tienen una significancia bilateral ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Donde la relación es directamente proporcional y alta entre las variables.
5. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.880$) que la dimensión beneficios económicos y el clima laboral, tienen una significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y alta entre las variables.
6. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.758$) que la dimensión involucramiento y la variable satisfacción laboral, tienen una significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y alta entre las variables.
7. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.740$) que la dimensión supervisión y la variable satisfacción laboral, tienen una significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y alta entre las variables.

8. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.747$) que la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral, tienen una significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y alta entre las variables.
9. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.796$) que la dimensión autorrealización y la variable satisfacción laboral, tienen una significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y alta entre las variables.
10. Se determinó por medio de la correlación de Spearman ($Rho=0.844$) que la dimensión condiciones laborales y la variable satisfacción laboral, tienen una significancia bilateral de ($0.000 < 0.05$) existiendo relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Donde la relación es directamente proporcional y alta entre las variables.

Se concluye que todas las hipótesis planteadas en la presente investigación han sido probadas dentro de los lineamientos establecidos como directiva de tesis de investigación, por lo que se emite el presente proyecto final para las consideraciones pertinentes.

RECOMENDACIONES

Obtenidos los resultados sobre la relación entre el clima y la satisfacción laboral podemos sugerir las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda promover un plan dedicado a velar por el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores con la organización, para ello es necesario realizar evaluaciones de clima, satisfacción, desempeño y eficacia de la capacitación, además de generar elementos motivadores en los trabajadores como promociones, capacitaciones, líneas de carrera y desarrollo personal y social, así se conseguirán los objetivos de la empresa y la satisfacción de los colaboradores.
2. Informar a los trabajadores sobre sus funciones y lo que el correcto desarrollo de esto representa para la empresa, la significación de la tarea debe promoverse de modo que todos los colaboradores tengan claro cuáles son sus funciones a realizar así como donde están ubicados dentro de la organización, tener claro este punto ayuda a conseguir los objetivos planeados por la empresa.
3. Educar y asesorar a la empresa a invertir en las condiciones de trabajo que brinda a sus colaboradores para la realización de sus actividades laborales, es necesario tener claro que una empresa con buena infraestructura y logística, ayuda a los empleados a realizar mejor su trabajo, esto puede parecer un gasto de más, pero en realidad es una inversión con fines de rédito, ya que si los trabajadores realizan eficientemente su trabajo, se cumplirán los objetivos de la organización y habrá mayores recompensas para los trabajadores, generando mejor clima y mayor satisfacción laboral

4. Elaborar un agresivo plan de reconocimientos a los trabajadores dependiendo de los objetivos establecidos sobre los logros cumplidos, es elemental fortalecer el mérito de los trabajadores, para ello la organización debe tener planes de recompensas por objetivos cumplidos, así generara un mejor clima laboral, los trabajadores se sentirán más motivados y por ende su satisfacción será asegurada
5. Revisar los beneficios económicos que se tienen en la actualidad y ver que opciones de mejora podrían implementarse en el mediano largo plazo, es claro que el aspecto económico es un punto muy sensible en toda organización, por lo que si la empresa cumple con sus obligaciones laborales a los trabajadores, el tema no sería pedirle más si es que no está en la capacidad de hacerlo, pero sí de considerar algún beneficio adicional tal vez previa evaluación del trabajador o medición del desempeño del área solicitante, esto sin duda tendrá un impacto positivo dentro de la organización.
6. Buscar involucrar laboralmente a los trabajadores con su centro de labores, esto mediante un proceso de fidelización respectivo, para ello se sugiere buscar herramientas de motivación, como incentivos económicos, o de reconocimiento, promociones y capacitaciones constantes.
7. Realizar una adecuada supervisión a los trabajadores, no como fiscalizador sino como líder al cual los colaboradores quieren seguir y se sienten identificados, para ello es importante que los supervisores, jefes o coordinadores tengan claro la importancia de su cargo y como lo desarrollaran son sus subordinados

8. Potenciar la comunicación entre los trabajadores y la organización, para ello se deben realizar un agresivo plan de actividades durante el año, estas pueden ser la búsqueda y potenciación de las herramienta de comunicación disponibles actualmente, además cada área de trabajo debe mantener al tanto a su personal sobre cualquier directiva de trabajo o actividad programada con anticipación, para esto se puede recurrir a la utilización de murales, correos, visitas a las áreas, perifoneo y demás.
9. Incentivar que la empresa genere los canales necesarios para lograr la autorrealización de los trabajadores, esto puede ser posible mediante programas de línea de carrera o líneas de sucesión de puestos, además de fomentar el ánimo de la capacitación constante además de los convenios educativos que se puedan lograr en alianzas estratégicas para generar mayor motivación en los trabajadores que se verá reflejada en la productividad de la organización.
10. Brindar al colaborador las condiciones laborales mínimas para la realización de su trabajo, para ello la empresa debe tener claro que los trabajadores de los diferentes niveles deben cumplir con su objetivo laboral, el cual es cumplir sus labores de manera óptima en los tiempos establecidos, la infraestructura, mobiliario, logística, viáticos y material de trabajo es indispensable para cumplir con esta meta a llegar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva J. & Domínguez L. (2013) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Universidad de San Pedro de Chimbote 2013*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología. Universidad San Pedro de Chimbote, Chimbote.
- Becerra C. (2016) *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en La Agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa. 2017*. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Bertalanffy V. (1976) *Teoría General de los Sistemas*. Editorial Fondo de Cultura Económica, México.
- Bravo J. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post – fusión de una empresa industrial de Lima 2015*. Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Brunet L. (1999) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Frillas.
- Grupo El Comercio (2016) *Estudio de Satisfacción en las Ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo*.
- Calva D & Hernández G (2004) *Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic Puebla 2004*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad de las Américas. Puebla.

- Casana M. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito 2015*. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Campos R. (2016) *Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Illimo 2016*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología. Universidad Privada Juan Mejia Baca, Chiclayo.
- Coolican, H. (1994) *Research Methods and Statistics in Psychology*. (2da Ed.). Hodder & Stoughton Educational.
- Cronbach, J. (1951) Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 1-16.
- Chiavenato I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill
- Fuentes S. (2012) *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (Estudio realizado en la dirección de Recursos Humanos Del Organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango) 2012*. Tesis para Optar el Grado académico y el Título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Gutiérrez W. (2013). *Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros de Construcción Civil Lima: Bases para Futuras Investigaciones 2013*. Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Guttman, L. (1945) A basis for analyzing test-retest reliability. *Psychometrika*.

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed) Mexico: Mc Graw Hill.
- Katz D. & Kahn R. (1978) *The Social Psychology of Organizations*. HR Folks International.
- Koontz H. (1998) *Administración Una Perspectiva Global*. México McGraw Hill. 11 (Ed).
- Lickert R. (1967) *Clima Organizacional*. New York, Editorial Interamericana.
- Locke E. (1976) *The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Dunnette. Hand book of industrial and Organizational Psychology*.
- Mario D. (2009) *Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El transporte vertical es la Ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*. Tesis para optar el grado de Doctor. Universidad Politécnica de Valencia. Valencia.
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Maslow, A. (1954) *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper & Row.
- Meliá L. Piero J & Calatayud C. (1986) El cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: estudios Factoriales, fiabilidad y validez. *Revista de Filosofía, Psicología y Ciencias de la educación*. 11, 43-78.

- McClelland D. (1961) *The Achieving Society*. University of Illinois at Urbana-Champaigns Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.
- McGregor, D. (1960) *The Human Side of Enterprise*, New York, McGraw-Hill.
- Muchinsky P. (2000) *Psicología Aplicada al Trabajo*, Madrid, Paraninfo. Thomson Learning.
- Palma S. (2002) *Estudio de la Motivación y el Clima Laboral en Trabajadores de Instituciones Universitarias Lima*.
- Palma S. (2004) *Construcción de la Escala de Clima Laboral CL-SPC en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú. Primera edición.
- Palma S. (1999) *Elaboración y validación de una escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en una muestra de Trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista de la facultad de Psicología, U.R.P. (Vol. IX, N°1).
- Parker M. (1942) *Dynamic Administration. The Collected papers of Mary Parker Follet*, Edited by Henry C. Metcalf and L. Urwick Harper, New York and London, 1942.
- Parsons T. (1966) *Estructura y Procesos en las Sociedades Modernas*, Madrid, Instituto de Estudios Políticos.
- Payne R. & Pugh D. (1976) *Organizational Structure and Climate* In. M.D. Dumette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago Rand McNally. 1125 – 1172

- Pérez M. (2017) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3. 2017*. Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Pérez J. (2010) *El Clima Laboral y su Efecto en la Calidad de Atención al estudiante en el SENATI Chimbote 2010*. Tesis de post grado para optar el grado de Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación, Universidad San Pedro de Chimbote, Chimbote.
- Polanco C. (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, Cortes 2014*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión de la Educación. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan, Tegucigalpa.
- Robbins S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Mantaro
- Simon H. (1947) *Administrative Behavior, A Study of decision-making Processes in Administrative Organization*. 4ta Ed. in 1997 The Free Press.
- Taylor F. (1911) *Principios y Métodos de Gestión Científica*. Editorial Ateneo: Buenos Aires.
- Zapana G. & Cutisaca D. (2017). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción. Puno 2017*. Tesis para optar el título de Licenciado en Sociología. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
¿Cuál es la relación entre el Clima y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Correos del Perú SA?	Establecer la relación entre el Clima y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.	Existe relación entre el Clima y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.	Clima Laboral	Involucramiento laboral Se refiere al grado de compromiso e identificación que el trabajador tiene o siente frente a su centro de trabajo.	Compromiso del Trabajador	Descriptivo correlacional
				Supervisión Es como ve el trabajador el control que sus superiores ejercen sobre ellos, también se entiende en el apoyo hacia los trabajadores en cuanto a las tareas asignadas.	Búsqueda de Objetivos	
				Comunicación Es el nivel de fluidez, claridad y asertividad que se maneja dentro de la organización, tanto de manera interna como hacia el cliente o usuario.	Trabajo en Equipo	
				Condiciones laborales percepción que los trabajadores tienen sobre las condiciones de trabajo y como estas influyen en el normal desarrollo de sus actividades laborales.	Entorno físico de Trabajo	
				Autorrealización visión que el trabajador tiene de su centro de labores y las posibilidades que la organización le ofrece para desarrollarse profesionalmente	Desarrollo Profesional	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Significación de la Tarea disposición del trabajador a las funciones y lineamientos establecidos previamente, es decir su esfuerzo y lo que puede aportar a la organización según su interpretación.	Distribución de Actividades	Muestra
¿Cuál es la relación entre el Involucramiento y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?	Establecer la relación entre el Involucramiento y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.	Existe relación entre el Involucramiento y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA		Condiciones de Trabajo Se refiere herramientas que serán asignadas al trabajador para el desarrollo de sus funciones y que se encuentren regulas	Herramientas de Trabajo	70 trabajadores de la empresa
¿Cuál es la relación entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de	Establecer la relación entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral de los	Existe relación entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del			Logros	

<p>la empresa Correos del Perú SA?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Significación de la Tarea y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las Condiciones de Trabajo y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Reconocimiento Personal o Social y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los Beneficios Económicos y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA?</p>	<p>trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.</p> <p>Establecer la relación entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.</p> <p>Establecer la relación entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.</p> <p>Establecer la relación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.</p> <p>Establecer la relación entre la Significación de la Tarea y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.</p> <p>Establecer la relación entre las Condiciones de Trabajo y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.</p> <p>Establecer la relación entre el Reconocimiento Personal o Social y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.</p> <p>Establecer la relación entre los Beneficios Económicos y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA.</p>	<p>Perú SA</p> <p>Existe relación entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA</p> <p>Existe relación entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA</p> <p>Existe relación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA</p> <p>Existe relación entre la Significación de la Tarea y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA</p> <p>Existe relación entre las Condiciones de Trabajo y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú.</p> <p>Existe relación entre el Reconocimiento Personal o Social y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA</p> <p>Existe relación entre los Beneficios Económicos y el Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Correos del Perú SA</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>dentro del marco laboral.</p> <p>Reconocimiento Personal Se refiere al concepto que se tiene del trabajador en base a los resultados de su gestión laboral y el impacto que esta trae a la organización.</p> <p>Beneficios Económicos Habla sobre la satisfacción remunerativa del trabajador determinado por el esfuerzo vertido en su trabajo diario y el cumplimiento de sus tareas</p>	<p>profesionales</p> <p>Estabilidad financiera</p>	
---	---	---	------------------------------------	---	---	--

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Clima Laboral	Concepto del individuo respecto a su ambiente de trabajo así como los aspectos o condiciones de desarrollo profesional, y las herramientas que dispongan para el normal desenvolvimiento de sus labores. Palma S 2004.	Percepción de los trabajadores y los factores que intervienen dentro de lo que es considerado como ambiente laboral	Involucramiento laboral	Se refiere al grado de compromiso e identificación que el trabajador tiene o siente frente a su centro de trabajo.	Compromiso del Trabajador	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Escala Ordinal
			Supervisión	Es como ve el trabajador el control que sus superiores o jefes ejercen sobre ellos, también se entiende en el apoyo hacia los trabajadores en cuanto a las tareas asignadas, o lo que comúnmente se conoce como inducción.	Búsqueda de Objetivos	2,7,12,22,27,32,37,42,47	
			Comunicación	Es el nivel de fluidez, claridad y asertividad que se maneja dentro de la organización, tanto de manera interna como hacia el cliente o usuario.	Trabajo en Equipo	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48	
			Condiciones laborales	Es la percepción que los trabajadores tienen sobre las condiciones de trabajo y como estas influyen en el normal desarrollo de sus actividades laborales.	Entorno físico de Trabajo	4,9,14,19,24,34,39,44,19	
			Autorrealización	Es la visión que el trabajador tiene de su centro de labores y las posibilidades que la organización le ofrece para desarrollarse profesionalmente	Desarrollo Profesional	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	
Satisfacción Laboral	Concepto que el individuo tiene en relación a sus funciones laborales, y si las condiciones son las adecuadas para su acoplamiento en la organización, esto de acuerdo a su forma de realizar sus actividades. Palma S 2004.	Actitud del trabajador en relación a sus actividades laborales, esto basado en la manera de pensar del trabajador y las capacidades que tiene para hacerlo.	Significación de la Tarea	Es la disposición que el trabajador tiene en base a las funciones y lineamientos establecidos previamente, es decir su esfuerzo y lo que puede aportar a la organización según su interpretación.	Distribución de Actividades	3,4,7,18,21,22,25,26	Escala Ordinal
			Condiciones de Trabajo	Se refiere a las herramientas que serán asignadas al trabajador para el desarrollo de sus funciones y que se encuentren regulados dentro del marco laboral.	Herramientas de Trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23,27	
			Reconocimiento Personal	Se refiere al concepto que se tiene del trabajador en base a los resultados de su gestión laboral y el impacto que esta trae a la organización.	Logros Profesionales	6,11,13,19,24	
			Beneficios Económicos	Habla sobre la satisfacción remunerativa del trabajador determinado por el esfuerzo vertido en su trabajo diario y el cumplimiento de sus tareas	Estabilidad Financiera	2,5,9,10,16	

Anexo 03: Matriz de Operacionalización de los Instrumentos

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
Clima Laboral	Autorrealización	<p>Existe oportunidad de realizar línea de carrera en la organización.</p> <p>El jefe se interesa por el éxito de sus empleados</p> <p>Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo</p> <p>Se valora los altos niveles de desempeño</p> <p>Los supervisores expresan reconocimiento por los logros</p> <p>Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse</p> <p>Los jefes promueven la capacitación que se necesita</p> <p>La empresa promueve el desarrollo del personal.</p> <p>Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras</p> <p>Se reconocen los logros en el trabajo.</p>	<p>Ninguno</p> <p>Poco</p> <p>Regular</p> <p>Mucho</p> <p>Todo</p>	CL-SPC
	Involucramiento Laboral	<p>Se siente comprometido con el éxito en la organización.</p> <p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</p> <p>Los trabajadores están comprometidos con la organización</p> <p>Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>En la oficina, considera que las tareas se realizan mejor cada día</p> <p>El cumplimiento de metas en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</p> <p>Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante</p> <p>Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal</p> <p>Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución</p> <p>La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral</p>		
	Supervisión	<p>El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan</p> <p>En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo</p> <p>La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.</p> <p>Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo</p> <p>Las responsabilidades del puesto están claramente definidas</p> <p>Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>Los objetivos del trabajo están claramente definidos</p> <p>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos</p> <p>Existe un trato justo en la institución</p>		
	Comunicación	<p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo</p> <p>En mi oficina, la información fluye adecuadamente</p> <p>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa</p> <p>Existe en la organización, suficientes canales de comunicación</p> <p>En la institución, se afrontan y superan los obstáculos</p> <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p> <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</p> <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>Se conocen los avances en las otras áreas de la organización</p>		
	Condiciones Laborales	<p>Los compañeros de trabajo cooperan entre sí</p> <p>Los objetivos de trabajo son retadores.</p> <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades</p> <p>El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que</p>		

		<p>se puede</p> <p>Existe buena administración de los recursos tanto físicos como materiales</p> <p>La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</p> <p>Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución</p> <p>Se dispone de tecnología que facilite el trabajo</p> <p>La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros</p>		
Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	<p>Siento que el trabajo que hago se adecua a mi persona.</p> <p>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra</p> <p>Me siento útil con la labor que realizo.</p> <p>Me complacen los resultados de mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</p> <p>Me gusta el trabajo que realizo</p> <p>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</p> <p>Me gusta la actividad que realizo.</p>	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso Desacuerdo Totalmente Desacuerdo	SL-SPC
	Condiciones de Trabajo	<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>El ambiente donde trabajo es confortable.</p> <p>Me disgusta mi horario.</p> <p>Tener la adecuada comunicación con el jefe directo beneficia la calidad del trabajo.</p> <p>La comodidad del ambiente de trabajo es aceptable.</p> <p>El horario de trabajo me resulta incómodo.</p> <p>En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.</p> <p>Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.</p> <p>Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.</p>		
	Reconocimiento Personal o Social	<p>He sentido que mi trabajo no ha sido aceptado por de parte de la empresa.</p> <p>No me involucro a nivel personal con mis compañeros de trabajo.</p> <p>Siento que las tareas que realizo no son relevantes para la organización.</p> <p>Prefiero realizar el trabajo asignado de manera personal sin ayuda de otras personas.</p> <p>Siento que las horas que trabajo de más no son reconocidos.</p>		
	Beneficios Económicos	<p>Mi salario no es acorde para la labor desempeñada.</p> <p>Me siento mal con lo que gano.</p> <p>El sueldo que tengo es bastante aceptable</p> <p>La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</p> <p>Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>		

Anexo 04: Instrumentos de investigación

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres _____ edad _____ cargo _____

Sexo Masculino () Femenino () Empresa _____ Fecha _____

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

N°	ITEMS	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Existe oportunidad de realizar línea de carrera en la organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
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 el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existe en la organización, suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					

22	En la oficina, considera que las tareas se realizan mejor 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	El cumplimiento de metas 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 tanto físicos como materiales					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización 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					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

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

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

ITEMS	Ítems	Total Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Total Desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi salario no es acorde para la labor desempeñada.					
3	Siento que el trabajo que hago se adecua a mi persona.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	He sentido que mi trabajo no ha sido aceptado por de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	No me involucro a nivel personal con mis compañeros de trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Siento que las tareas que realizo no son relevantes para la organización.					
14	Tener la adecuada comunicación con el jefe directo beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es aceptable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					

19	Prefiero realizar el trabajo asignado de manera personal sin ayuda de otras personas.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Siento que las horas que trabajo de más no son reconocidos.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 05: Confiabilidad valida de los instrumentos

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTADA DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Ciudad de Lima Junio del 2019

Estimado (a) Sr (a). Lic. Carmen Carolina Angulo Cueva

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicara para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada "*Clima y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la empresa Correos del Perú SA Lince 2017*".

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportaran una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente.


Bach. Juan Daniel Camones Huerta.

Adjuntos

- Definiciones Conceptuales de las Variables y Dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Certificado de Validez de Contenido de los Instrumentos

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido Carmen Carolina Olazábal Chuca
Lugar de Trabajo Aim Talent
Título de Pregrado Lic. en Psicología
Título de Posgrado Neuro Psico logía institución Universidad Cayetano Heredia
Donde lo Pbtuvo _____ Año _____

Título de la investigación "*Clima y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Correos del Perú SA Lince 2017*".

INSTRUCCIONES

- a) Lea detenidamente las preguntas antes de responder
- b) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos
- c) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción, o con un X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta, la modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CL-SPC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AUTORREALIZACIÓN							
1	Existe oportunidad de realizar línea de carrera en la organización.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL							
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
22	En la oficina, considera que las tareas se realizan mejor cada día.	X		X		X		
27	El cumplimiento de metas en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	X		X		Y		
	SUPERVISIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
48	Existe un trato justo en la institución	X		X		X		
	COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
19	Existe en la organización, suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		

34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X	
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X	
	CONDICIONES LABORALES	Si	No	Si	No	Si	No
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si.	X		X		X	
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos tanto físicos como materiales.	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg Carmen Carolina Elizabet Checa DNI 02851101

Especialidad del validador Psicólogo Organizacional.

...01...de...06...del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SL-SPC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA							
3	Siento que el trabajo que hago se adecua a mi persona.	X		X		X		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	X		X		X		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
26	Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X		
	CONDICIONES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
8	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
14	Tener la adecuada comunicacién con el jefe directo beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
15	La comodidad del ambiente de trabajo es aceptable.	X		X		X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X		
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		
	RECONOCIMIENTO PERSONAL O SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	

6	He sentido que mi trabajo no ha sido aceptado por de parte de la empresa.	X		X		X	
11	No me involucro a nivel personal con mis compañeros de trabajo.	X		X		X	
13	Siento que las tareas que realizo no son relevantes para la organización.	X		X		X	
19	Prefiero realizar el trabajo asignado de manera personal sin ayuda de otras personas.	X		X		X	
24	Siento que las horas que trabajo de más no son reconocidas.	X		X		X	
	BENEFICIOS ECONÓMICOS	Si	No	Si	No	Si	No
2	Mi salario no es acorde para la labor desempeñada.	X		X		X	
5	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X	
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X	
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X	
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg. Carmin Carolina Obregón Checa DNI 02851101

Especialidad del validador Biología Genética

...01...de...06...del 201...?

**CONSTANCIA
JUICIO DE EXPERTO**

Yo CARMEN CAROLINA OLAZABAL LÓPEZ con DNI Numero 07851101

Certifico que realice el juicio de experto al instrumento aplicado por el bachiller Juan Daniel Camones Huerta, en la investigación "Clima y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Correos del Perú SA Lince 2017"

Nombre CARMEN C. OLAZABAL CH.
CPsP 8166

Lima Junio 2019

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTADA DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Ciudad de Lima Junio del 2019

Estimado (a) Sr (a). Lic. Wendy Ortiz Realcaba

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objeto obtener la validación del cuestionario que se aplicara para la fundamentación y desarrollo de la tesis de grado titulada "*Clima y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la empresa Correos del Perú SA Lince 2017*".

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportaran una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente.


Bach. Juan Daniel Camones Huerta.

Adjuntos

- Definiciones Conceptuales de las Variables y Dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Certificado de Validez de Contenido de los Instrumentos

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido Wendy Ortiz Rodriguez

Lugar de Trabajo Universidad Peruana Los Andes

Título de Pregrado Psicóloga

Título de Posgrado _____ institución _____

Donde lo Pbtuvo _____ Año _____

Título de la investigación "*Clima y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Correos del Perú SA Lince 2017*".

INSTRUCCIONES

- a) Lea detenidamente las preguntas antes de responder
- b) Este instrumento de validación consta de una sección en la que se pide el juicio de experto con respecto a la ficha de recolección de datos
- c) Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción, o con un X si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta, la modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CL-SPC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AUTORREALIZACIÓN							
1	Existe oportunidad de realizar línea de carrera en la organización.	/		/		/		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	/		/		/		
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	/		/		/		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	/		/		/		
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	/		/		/		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	/		/		/		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	/		/		/		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	/		/		/		
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	/		/		/		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	/		/		/		
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL							
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	/		/		/		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	/		/		/		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	/		/		/		
22	En la oficina, considera que las tareas se realizan mejor cada día.	/		/		/		
27	El cumplimiento de metas en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	/		/		/		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	/		/		/		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	/		/		/		

42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	/		/		/	
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	/		/		/	
	SUPERVISIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	/		/		/	
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	/		/		/	
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	/		/		/	
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	/		/		/	
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	/		/		/	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	/		/		/	
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	/		/		/	
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	/		/		/	
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	/		/		/	
48	Existe un trato justo en la institución	/		/		/	
	COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	/		/		/	
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	/		/		/	
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	/		/		/	
19	Existe en la organización, suficientes canales de comunicación.	/		/		/	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	/		/		/	
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	/		/		/	

34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	/		/		/	
39	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	/		/		/	
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	/		/		/	
19	Existen suficientes canales de comunicación.	/		/		/	
CONDICIONES LABORALES		Si	No	Si	No	Si	No
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	/		/		/	
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	/		/		/	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	/		/		/	
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	/		/		/	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	/		/		/	
30	Existe buena administración de los recursos tanto físicos como materiales.	/		/		/	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	/		/		/	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	/		/		/	
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	/		/		/	
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay — suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg. Wendy Ortiz Roalcaba DNI 40365614

Especialidad del validador Psicología Organizacional

.....01.....de.....06.....del 20..9.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SL-SPC

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA							
3	Siento que el trabajo que hago se adecua a mi persona.	/		/		/		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	/		/		/		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	/		/		/		
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	/		/		/		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	/		/		/		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	/		/		/		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	/		/		/		
26	Me gusta la actividad que realizo.	/		/		/		
	CONDICIONES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	/		/		/		
8	El ambiente donde trabajo es confortable.	/		/		/		
12	Me disgusta mi horario.	/		/		/		
14	Tener la adecuada comunicación con el jefe directo beneficia la calidad del trabajo.	/		/		/		
15	La comodidad del ambiente de trabajo es aceptable.	/		/		/		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	/		/		/		
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	/		/		/		
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	/		/		/		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	/		/		/		
	RECONOCIMIENTO PERSONAL O SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	

6	He sentido que mi trabajo no ha sido aceptado por de parte de la empresa.	/		/		/	
11	No me involucro a nivel personal con mis compañeros de trabajo.	/		/		/	
13	Siento que las tareas que realizo no son relevantes para la organización.	/		/		/	
19	Prefiero realizar el trabajo asignado de manera personal sin ayuda de otras personas.	/		/		/	
24	Siento que las horas que trabajo de más no son reconocidas.	/		/		/	
	BENEFICIOS ECONÓMICOS	Si	No	Si	No	Si	No
2	Mi salario no es acorde para la labor desempeñada.	/		/		/	
5	Me siento mal con lo que gano.	/		/		/	
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	/		/		/	
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	/		/		/	
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg Wendy Ortiz Roalaba DNI 40365614

Especialidad del validador Psicología Organizacional

...01...de...06...del 2018..

**CONSTANCIA
JUICIO DE EXPERTO**

Yo Wendy Ortiz Roca-caba con DNI Numero 40365614

Certifico que realice el juicio de experto al instrumento aplicado por el bachiller Juan Daniel Camones Huerta, en la investigación "Clima y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Correos del Perú SA Lince 2017"

Wendy Ortiz
Nombre
CPsP 12938

Lima Junio 2019

Anexo 06: Constancia de aplicación



CONSTANCIA DE APLICACION

**Sres. Universidad Peruana Los Andes
ATT – Facultad de Ciencias de la Salud – Psicología
Presente.-**

La empresa **Correos del Perú SA** con **RUC 20513158808** y domicilio fiscal en Calle Tomas Guido 622 distrito de Lince, deja constancia que el Sr. **Juan Daniel Camones Huerta** identificado con **DNI 41264634** a realizado la aplicación de los instrumentos de medición de Clima y Satisfacción Laboral **CL-SPC SL-SPC** al personal de la empresa, sin que esto represente costo alguno para nuestra representada.

Dejamos constancia que esta actividad respeto el proceso de aplicación de los instrumentos y los resultados son el reflejo de la realidad de la organización.

Se emite la presente autorización para los fines que se estimen pertinentes.

Lince, 17 de Junio del 2019

Calle Tomas Guido 622 – Lince
Teléfonos 748-1414
www.correosdelperu.com

Anexo 07: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Sres. Universidad Peruana Los Andes
ATT – Facultad de Ciencias de la Salud – Psicología
Presente.-**

La empresa **Correos del Perú SA** con **RUC 20513158808** y domicilio fiscal en Calle Tomas Guido 622 distrito de Lince, Autorizo al Sr. **Juan Daniel Camones Huerta** identificado con **DNI 41264634** a realizar la evaluación de Clima y Satisfacción Laboral al personal de la empresa, como parte del proceso de investigación y mejora continua en la organización.

Dejamos constancia que esta actividad no represento pago alguno para los evaluados o para el evaluador respectivamente.

Así mismo se deja constancia que se respeto el proceso de aplicación de los instrumentos y los resultados fueron entregados al área de Recursos Humanos para el análisis y plan de acción respectivo.

Se emite la presente autorización para los fines que se estimen pertinentes.

Lince, 17 de Junio del 2019

Calle Tomas Guido 622 – Lince
Teléfonos 748-1414
www.correosdelperu.com

Anexo 08: Declaración jurada de confidencialidad



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION

DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Juan Daniel Camones Huerta, identificado con DNI N° 41264634 egresado de la escuela profesional de Psicología, habiendo implementado el proyecto de investigación titulado "CLIMA Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORREOS DEL PERU SAC LINCE 2017", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes, serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del reglamento general de investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, Junio 2019




Apellidos y Nombres Camones Huerta Juan Daniel
Responsable de la investigación

BASE DE DATOS ENCUESTA SATISFACCION LABORAL SL-SPC																											
ENCUESTADO S	PREGUNTAS																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Encuestado 1	5	2	4	5	2	1	5	5	2	1	1	2	1	5	5	4	4	5	1	5	4	5	5	1	5	5	5
Encuestado 2	4	2	4	4	4	2	5	5	4	2	4	4	1	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
Encuestado 3	5	2	5	5	2	2	5	5	2	2	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
Encuestado 4	4	2	5	5	1	1	5	5	4	1	1	1	1	5	4	2	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
Encuestado 5	4	2	4	5	2	1	5	4	4	1	4	5	1	5	2	2	2	4	1	4	4	4	4	2	5	5	5
Encuestado 6	4	2	4	5	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	2	4	5	4	1	5	5	2
Encuestado 7	5	2	5	5	2	2	5	5	4	2	2	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5
Encuestado 8	5	2	5	5	1	1	5	2	4	1	1	2	1	2	5	4	2	4	1	2	4	5	2	4	5	5	5
Encuestado 9	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5
Encuestado 10	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
Encuestado 11	5	4	4	5	4	1	5	5	4	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5
Encuestado 12	5	2	1	5	2	1	4	5	2	1	4	1	1	5	5	2	1	2	5	1	2	5	1	2	5	4	2
Encuestado 13	1	2	4	2	1	1	1	2	5	2	5	4	1	1	2	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5
Encuestado 14	5	2	5	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	1	4	2	4	2	2	2	5	2
Encuestado 15	1	2	2	2	2	2	4	4	1	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2
Encuestado 16	4	2	5	4	2	1	5	2	2	1	1	4	2	5	1	2	5	2	5	5	5	5	4	1	5	5	5
Encuestado 17	4	2	2	4	2	1	4	5	4	1	2	2	2	5	4	4	2	4	1	5	2	4	4	2	4	4	5
Encuestado 18	2	2	4	5	4	1	5	2	4	2	1	5	1	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4
Encuestado 19	5	2	4	5	1	1	4	1	2	2	4	5	5	5	1	1	5	2	1	5	5	5	5	2	5	5	5
Encuestado 20	4	1	4	2	2	2	4	4	2	1	4	2	2	4	4	2	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
Encuestado 21	5	1	5	4	1	1	4	5	1	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5
Encuestado 22	4	4	4	4	2	2	5	4	2	2	2	4	2	5	4	2	2	5	2	4	5	5	4	2	5	5	2
Encuestado 23	5	4	5	5	1	1	2	2	2	1	5	2	2	5	2	1	5	1	2	2	5	5	1	2	2	1	1
Encuestado 24	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4	2	2	2	2	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
Encuestado 25	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	1	1	5	2	5	1	5	5	5	2	1	5	5	2	1	5
Encuestado 26	4	2	2	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4	2	4	4	1	4	5
Encuestado 27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	5	5	5	2	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5
Encuestado 28	2	4	5	5	2	2	4	4	4	1	5	2	2	2	5	4	2	5	2	2	4	4	1	4	5	5	5
Encuestado 29	5	5	5	5	1	2	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5
Encuestado 30	5	4	4	4	2	1	5	5	4	1	1	4	2	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
Encuestado 31	4	2	4	4	2	2	5	5	4	2	2	2	4	4	4	5	2	5	2	5	5	4	2	5	4	5	2
Encuestado 32	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5
Encuestado 33	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5
Encuestado 34	4	2	4	5	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	2	4	5	4	1	5	5	2
Encuestado 35	5	2	5	5	2	2	5	5	4	2	2	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5
Encuestado 36	5	2	5	5	1	1	5	2	4	1	1	2	1	2	5	4	2	4	1	2	4	5	2	4	5	5	5
Encuestado 37	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5
Encuestado 38	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
Encuestado 39	5	4	4	5	4	1	5	5	4	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5
Encuestado 40	5	2	1	5	2	1	4	5	2	1	4	1	1	5	5	2	1	2	2	5	1	2	5	2	4	4	2
Encuestado 41	1	2	4	2	1	1	1	2	5	2	5	4	1	1	2	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5
Encuestado 42	5	2	5	5	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	4	2	4	2	2	5	2	2
Encuestado 43	1	2	2	2	2	2	4	4	4	1	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	5	2
Encuestado 44	4	2	5	4	2	1	5	2	2	1	1	4	2	5	1	2	5	2	5	5	5	5	4	1	5	5	5
Encuestado 45	4	2	4	2	1	4	5	4	1	2	2	2	2	5	4	4	2	4	1	5	2	4	4	2	4	4	4
Encuestado 46	2	2	4	5	4	1	5	2	4	2	1	5	1	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4
Encuestado 47	5	2	4	5	1	1	4	1	2	2	4	5	5	5	1	1	5	2	1	5	5	5	5	2	5	5	5
Encuestado 48	5	2	4	5	2	1	5	5	2	1	1	2	1	5	5	4	4	5	1	5	4	5	5	1	5	5	5
Encuestado 49	4	2	4	4	4	2	5	5	4	2	4	1	5	4	5	2	5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5
Encuestado 50	5	2	5	5	2	2	5	5	2	2	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5
Encuestado 51	4	2	5	5	1	1	5	5	4	1	1	1	1	5	4	2	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
Encuestado 52	4	2	4	5	2	1	5	4	4	1	4	5	1	5	2	2	2	4	1	4	4	4	4	2	5	5	5
Encuestado 53	4	2	4	5	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	2	4	5	4	1	5	5	2
Encuestado 54	5	2	5	5	2	2	5	5	4	2	2	2	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5
Encuestado 55	5	2	5	5	1	1	5	2	4	1	1	2	1	2	5	4	2	4	1	2	4	5	2	4	5	5	5
Encuestado 56	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5
Encuestado 57	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
Encuestado 58	5	4	4	5	4	1	5	5	4	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	5
Encuestado 59	5	2	1	5	2	1	4	5	2	1	4	1	1	5	5	2	1	2	2	5	1	2	5	1	2	5	2
Encuestado 60	1	2	4	2	1	1	1	2	5	2	5	4	1	1	2	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5
Encuestado 61	5	2	5	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	1	4	2	4	2	2	2	2	2
Encuestado 62	5	5	5	5	1	2	5	5	5	2	5	2	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	1	5	5
Encuestado 63	5	4	4	4	2	1	5	5	4	1	1	4	2	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5
Encuestado 64	4	2	4	4	2	2	5	5	4	2	2	2	4	4	4	5	2	5	2	5	5	5	4	2	4	5	2
Encuestado 65	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	5	4	2	4	5	4
Encuestado 66	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5
Encuestado 67	4	2	4	5	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	2	4	5	4	1	5	5	2
Encuestado 68	5	2	5	5	2	2	5	5	4	2	2	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5		

Anexo 10 Fotografías de la aplicación de los instrumentos

