

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL QUE  
INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA TELEFONÍA  
MÓVIL CHICLAYO - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**LUCY DEL ROSARIO CHAVEZ MORALES**

**EDINSON JAVIER SANCHEZ CAICEDO**

**ASESOR**

**RAFAEL CAMILO GIRON CORDOVA**

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

**Chiclayo, 2022**

**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DEL CLIMA  
LABORAL QUE INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL  
EN UNA TELEFONÍA MÓVIL CHICLAYO - 2017**

PRESENTADA POR:

**LUCY DEL ROSARIO CHAVEZ MORALES  
EDINSON JAVIER SANCHEZ CAICEDO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Angel Eduardo Llatas Rivas  
PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche  
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova  
VOCAL

### **DEDICATORIA**

Le dedicamos a Dios y a nuestra familia esta tesis, por haber logrado concluir nuestra carrera y ha estado en cada paso, cuidándonos y otorgándonos fortaleza para terminar con este proceso; a nuestros padres ya que ellos son las partes fundamentales de nuestras vidas. Sin su dedicación y lucha insaciable han hecho que nosotros podamos destacar y salir adelante.

Los autores

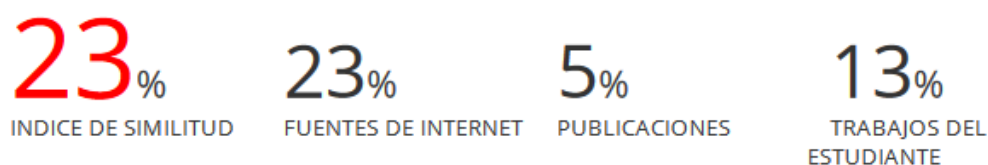
### **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a la universidad, porque recibimos el conocimiento intelectual de la Facultad de Ciencia Empresariales. Y en especial un agradecimiento a nuestro Asesor de Tesis el Mgtr. Camilo Rafael Girón Córdova por su visión crítica, sus conocimientos, experiencias y la motivación para poder finalizar con aceptación nuestro proyecto.

Los autores

## DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DEL CLIMA LABORAL QUE INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA TELEFONÍA MÓVIL CHICLAYO - 2017

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.mercadis.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

## ÍNDICE

<b>Resumen .....</b>	<b>7</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>8</b>
<b>I.- Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>II.-Marco Teórico .....</b>	<b>11</b>
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases Teóricas .....	14
2.2.1. Clima Laboral.....	14
2.2.1.1. Características del clima laboral .....	14
2.2.1.2. Dimensiones del Clima Laboral .....	15
2.2.1.3. Aspectos de clima laboral muy valoradas en las empresas .....	17
2.2.1.4. Aspectos subjetivos del clima laboral .....	17
2.2.1.5. Aspectos objetivos del clima laboral.....	18
2.2.1.6. Factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral.....	19
2.2.2. Satisfacción Laboral .....	20
2.2.2.1. Teorías de la Satisfacción Laboral .....	22
2.2.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral .....	24
2.2.2.3. Factores de la Satisfacción que influyen en el Clima Laboral .....	26
<b>III.- Metodología .....</b>	<b>27</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	27
3.2. Diseño de investigación.....	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	27
3.4. Criterios de Selección.....	28
3.5. Operacionalización de variables.....	29
3.6. Método, Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.7. Procedimientos .....	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	37
3.9. Matriz de consistencia .....	41
3.10. Consideraciones Éticas.....	44
<b>IV.- Resultados y Discusión.....</b>	<b>45</b>
4.1. Hipótesis e Influencia.....	45
4.2. Análisis Descriptivo de Clima laboral y Satisfacción Laboral .....	48
<b>V.-CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>60</b>
<b>VIII. Anexos.....</b>	<b>63</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de Clima Laboral a base del modelo de Sonia Palma - SPC 2004	29
Tabla 2 Operacionalización de Satisfacción Laboral a base del modelo Sonia Palma - SPC 1999	32
Tabla 3 Confiabilidades de ambas variables según cada dimensión	35
Tabla 4 Análisis factorial de la prueba de KMO y Bartlett	36
Tabla 5 Matriz de componente rotado	36
Tabla 6 Distribución por ítems del Clima Laboral	38
Tabla 7 Categorías Diagnósticas de las Escala CL-SPC	38
Tabla 8 Distribución de ítems de Satisfacción Laboral	39
Tabla 9 Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC	39
Tabla 10 Resumen de la investigación de Matriz de Consistencia	41
Tabla 11 Resumen de hipótesis	45
Tabla 12 Puntuaciones promedio de las dimensiones de Clima Laboral	48
Tabla 13 Puntuaciones promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral	49
Tabla 14 Nivel de escala del Clima Laboral	50
Tabla 15 Nivel de escala de Satisfacción Laboral	50
Tabla 16 Correlación entre ambos constructos	51
Tabla 17 Prueba de Kruskal-Wallis de las variables sociodemográficas de las dimensiones de Clima Laboral	52
Tabla 18 Prueba de Kruskal-Wallis de las variables sociodemográficas de las dimensiones de Satisfacción Laboral	53

## Resumen

El presente estudio tiene como propósito una determinación de los factores del clima laboral que influye en la satisfacción laboral en una telefonía móvil Chiclayo - 2017. Por lo cual su objetivo general es determinar los factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral de dicha empresa, por ello la investigación es un diseño no experimental-transaccional-descriptivo simple con una metodología cuantitativa que se realizó en una muestra de 50 colaboradores; de esta manera se empleó el cuestionario “Escala de Clima Laboral” de Sonia Palma (2004), basada en cinco dimensiones y el cuestionario “Escala de la Satisfacción Laboral” SL- SPC Palma (1999), conformado por siete elementos. Tanto así que se recaudó los datos de la encuesta para obtener resultados a través del programa Spss Statistics 24, estableciendo así una correlación y una influencia entre ambos constructos. Verificándose en los resultados que, existe una fuerte influencia, entre cada uno de los factores con la satisfacción laboral, con valores positivos y significativos mayores a 70% en cada interacción.

**Palabras claves:** Determinación, Clima laboral, Satisfacción laboral y Desempeño de tareas

**Código JEL:** M12, M54

### **Abstract**

The purpose of this study is to determine the factors of the work environment that influence job satisfaction in a Chiclayo - 2017 mobile phone. Therefore, its general objective is to determine the factors of the work environment that influence the job satisfaction of said company. Therefore, the research is a simple non-experimental-transactional-descriptive design with a quantitative methodology that was carried out in a sample of 50 collaborators; In this way, the questionnaire "Work Climate Scale" by Sonia Palma (2004), based on five dimensions, and the questionnaire "Labor Satisfaction Scale" SL-SPC Palma (1999), made up of seven elements, were used. So much so that the survey data was collected to obtain results through the Spss Statistics 24 program, thus establishing a correlation and an influence between both constructs. Verifying in the results that there is a strong influence between each of the factors with job satisfaction, with positive and significant values greater than 70% in each interaction.

**Keywords:** Determination, Work climate, Job satisfaction and Task performance

**Code JEL:** M12, M54

## I.- Introducción

Hoy en día, las empresas del rubro de telefonías afrontan cambios internos y externos, por lo cual deben ajustarse para seguir en competencia. Por lo tanto, las organizaciones deben mejorar su ventaja competitiva y para ello cada empresa debe estar comprometida con un buen clima laboral y satisfacción laboral, por ende, Pedraza , N (2020), comenta que los colaboradores al recibir un sueldo o salario deben tener un agradable clima laboral y satisfacción en el lugar donde se desempeñan para así tener un resultado favorable, por tanto Noboa, J & et al (2019) señala que el ambiente laboral se concentra en la organización y la administración de la misma para crear un entorno favorable, así mismo la productividad, es el concepto del empleado sobre el proyecto según su capacidad en el trabajo, por lo tanto la empresa es encargada de generar un buen contexto hacia los trabajadores. Por consiguiente, Moncayo, F. & et al (2015) en su investigación comentan que la persona desempeña su trabajo rutinariamente, de acuerdo al trato que el jefe da a sus subordinados, siendo así que todos los individuos de la empresa conforman el clima laboral.

El principal desafío de ambas variables en una empresa es generar una atmósfera adecuada donde los colaboradores se sientan dichosos con cada movimiento que realicen, de tal forma laboren en paz y esto permita identificar sus habilidades en cada área de la compañía. Siendo así que la empresa Telefonía Móvil Viettel S.A.C es una sucursal que empezó sus actividades el 10 de julio de 2014 bajo el lema Bitel en las principales ciudades del país, brindando servicios telefónicos e internet móvil en 3G y 4G.

El principal problema que se observó; es que algunos colaboradores manifestaron que había un mal clima laboral; ya que no cuentan con un permiso para trabajar en las calles, también porque no hay una debida comunicación fluida entre el director y los colaboradores; por ello el ambiente donde trabajan es muy tenso y tiene una deficiente distribución en las tareas, por eso, los colaboradores no se sienten motivados, ni satisfechos en el espacio donde trabajan y el único beneficio que reciben en la corporación es el horario flexible.

Al observar los problemas surge el primer objetivo general y para ello se planteó cinco objetivos específicos: Identificar el nivel actual del clima laboral y sus dimensiones, Identificar el nivel actual de satisfacción laboral y sus dimensiones, Determinar la relación

de las variables sociodemográficas con las dimensiones del clima laboral, Encontrar la relación de las variables sociodemográficas con las dimensiones de la satisfacción laboral y Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de los dos constructos .Siendo así, que este estudio se puede mejorar la ejecución de metas propuesta por la organización y que el colaborador se sienta a cómodo con los resultados óptimos, por consiguiente, ambas partes saldrán beneficiadas al desarrollar la investigación.

Este proyecto se encuentra establecido en capítulos, en el primero, se establece la problemática en cuestión, estableciéndose el problema, los objetivos en cuestión como la justificación del estudio, en el segundo capítulo, se establecen los antecedentes que se tomaron en referencia, el marco teórico como los términos básicos que sirvieron de base para el desarrollo; en cuanto al tercer capítulo, se detalló la parte metodológica y las variables que se emplearon y analizaron; en el siguiente capítulo, el cuarto, se desarrollaron los hallazgos alcanzados en el instrumento y la discusión mediante lo cual se relaciona con los antecedentes; asimismo en el siguiente capítulo, se mencionan las conclusiones; en el capítulo sexto, se detallaron las recomendaciones que se sugirieron, finalmente se contemplaron las fuentes de bibliografía analizadas como los anexos en que se basaron.

## II.-Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

Según el estudio muestra antecedentes sobre el clima y satisfacción laboral, dado que se conoce a mayor profundidad la finalidad del estudio, por ello se toma buenas decisiones, que indiquen el porvenir de ciertas organizaciones. Por lo tanto, los siguientes autores:

Además, el estudio realizado por la Revista Científica Ecociencia, Noboa, Barrera y Rojas (2019) sobre la “Relación del Clima organizacional con la Satisfacción laboral en una empresa del sector de construcción” realizó una indagación de correlación entre las dos variables que le permitió obtener buenos resultados en estos dos constructos. Asimismo, ambos estudios se relacionan con la investigación, ya que ambos tienen una relación en común con los trabajadores de la empresa; así que, se deduce que en ambas variables puedan tener un cambio de mejora en el ambiente donde trabajan.

Del mismo modo Pedraza (2020) define “El Clima y la Satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas” planteó analizar la percepción que presentan los colaboradores y la asociación de ambos constructos, obteniéndose como hallazgos, que se contribuye una persuasión experimental de dos variables relacionados a la administración. Por lo tanto, se puede decir en la investigación que, hay influencia de parte de los factores que fortalece o mejora a la satisfacción, lográndose grandes beneficios; como es una calificación mejor en el buen ambiente para los trabajadores y que se sientan satisfechos al momento de trabajar.

Por lo tanto, Sabater, Bravo y Cabezas (2019) en su investigación “La Satisfacción laboral de los trabajadores sociales en la Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg” planteo distinguir la calidad de la satisfacción en el empleo, a través de aspectos particulares del trabajo. Y alcanzo como resultado la satisfacción de las personas con su empleo en todas las variables. Sin embargo, el estudio tiende a tener una relación porque se basa en la satisfacción laboral de los cooperadores, por falta de motivación u premios para poder incentivar y puedan ejercer un mejor trabajo.

Sin embargo, Govea y Zúñiga (2020) plantea que el “El Clima organizacional como factor en la Satisfacción laboral de una empresa de servicios” da como objetivo el confirmar la asociación positiva entre las dos variables y obtuvo como resultado que 24

individuos estaban acorde con el clima organizacional de la organización; sin embargo, 32 personas satisfechas. No obstante, cabe mencionar que se ha enfocado en la determinación de los factores de dichos constructos, para así poder brindar los aportes y el apoyo necesario que necesita la empresa telefonía móvil para sus colaboradores y así obtener una buena formación y mantener un buen clima laboral.

Por ende, Vaca & Quintero (2015) en el artículo “El Clima organizacional y la Satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación” planteo el objetivo de analizar la relación de los dos constructos en empresas de Salud y consiguió como resultado una relación elocuente entre ambas variables. Asimismo, el análisis orienta en la influencia de los dos factores de ambas variables para tener un buen clima y así los colaboradores consideren a la empresa un buen lugar para trabajar.

De igual modo, Sotelo y Figueroa (2017) en su escrito “El Clima Organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior” plantea en su objetivo encontrar la asociación existente entre ambos constructos por los colaboradores de una referida institución, encontrándose en sus hallazgos, una asociación significativa, percibiéndose un mejor clima y una buena calidad en el servicio otorgado.

Montoya et al (2017) propone la “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” plantearon como objetivo encontrar la asociación que existe entre los constructos desde la perspectiva de los docentes como también, de los administrativos pertenecientes a una universidad ubicada en Chillán-Chile, obteniéndose como hallazgos que, los colaboradores refirieron sentirse satisfechos laboralmente, tanto que perciben un mayor nivel en el ambiente de trabajo. Por ello, se enfoca en los factores que influye en ambos constructos y así determinar una correlación significativa para los colaboradores y puedan trabajar de manera exhaustiva.

Millán, J & Montero, M. (2017) realizó una investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016, y resultó que el clima organizacional y sus dimensiones más resaltantes son Involucramiento Laboral y Comunicación; por consiguiente, las de menor valoración fueron; la supervisión y la autorrealización. Por esta razón, la asociación entre satisfacción y clima laboral ayuda

a la empresa Viettel para determinar los factores que estén más valoradas, para así contar con el grupo de trabajo que lleguen al mismo fin.

Finalmente, Cáceres, P & et al (2017), en su revista de “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”, Cienc Trab. vol.19 no.58, se observó que en una encuesta los empleados en el rango de 15 hasta 29 años de antigüedad percibieron un alto nivel de ambiente laboral; por lo tanto, los menores de 15 años y los que presentaron más a 29 años de servicio obtuvieron altos puntajes para la variable respectivamente. Dentro de su horario de trabajos semanales, los funcionarios que trabajan menos de 40 horas y los que trabajan más horas expresan un alto nivel de clima organizacional. Por eso, este estudio se enfocó en mejorar el trabajo de los colaboradores y poder considerar a la empresa como un ambiente donde ellos se sientan cómodos al momento de trabajar.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Clima Laboral**

Según Poole, M. (2006) formula que el clima laboral es la suma de los conocimientos de los colaboradores, ya que depende del desarrollo de procesos según la percepción básica.

Por lo contrario, la autora García, M. (2007) declara que es un instintivo de supervivencia interna en una compañía que como resultado da un elevado grado de competitividad, siendo así un aspecto elemental en las organizaciones ya que los trabajadores puedan desenvolverse en el ambiente.

De la misma manera, Rodríguez, A. & et al (2001) comenta que el ambiente laboral da por efectos percibidos por los empleados al sistema formal en que se desenvuelven, por ello algunos factores, afectan la motivación, creencias y valores de la persona.

Siendo así, Varela, O. & et al (2009) formula que el clima laboral es imprescindible en el análisis de la conducta humana en contextos sociales. De esta manera, puede ser un impedimento para realizar un buen trabajo en la organización que encuentran dentro o fuera de ella del ambiente.

Por último, Vélaz, I. (1990) explica que el clima laboral tiene una vinculación con la cultura que frecuentemente ambos términos se confunden. De igual forma la cultura, y el clima resultan difícil de definir en pocas palabras. De este modo, se entiende como una unión de características relativamente permanentes del ambiente laboral que influye en la conducta de los funcionarios.

#### **2.2.1.1. Características del clima laboral**

De acuerdo a Brunet, L. (1987) presenta el significativo propio del concepto de clima, como también las características personales de la persona que constituye su personalidad. Por lo tanto, el entorno organizacional impacta al desempeño laboral del trabajador en la empresa.

Paralelamente nos expresa también que se presentan tres tipos que, caracterizan a una organización, tales son: las variables causales, las cuales detallan la forma en que, una empresa determinada evolucionará asimismo los hallazgos que se obtienen, por otro lado, las variables intermedias reflejarán el estado interno con referencia a sus motivaciones, objetivos de rendimiento, actitudes, toma de decisiones y lo eficaz que resulta la comunicación; finalmente las variables finales, que, se refieren al resultado de las dos primeras, reflejando los logros obtenidos de la organización, en referencia a su productividad.

Según Rodríguez, R. (2001) manifiesta que hay una serie de características del clima laboral que son fundamentales para realizar un diagnóstico correcto:

- \_ Cuando es estable, las empresas tienden a mantener un adecuado clima laboral con algunas alteraciones progresivas.
- \_ Los comportamientos de los empleados pueden variar dependiendo el ambiente de la empresa.
- \_ El clima de una empresa tiende a tener una influencia en el compromiso e identificación de los colaboradores.
- \_ Los colaboradores transforman el clima laboral de la empresa y por ello llegan a cambiar o adaptar sus comportamientos y actitudes.
- \_ Inconvenientes en la empresa como puede ser la rotación de los colaboradores y el ausentismo, de tal forma que en la empresa no encuentra un buen ambiente laboral. Ya que, los colaboradores pueden llegar a sentirse no satisfechos.

#### **2.2.1.2. Dimensiones del Clima Laboral**

Asimismo, Brunet, L. (2011) comenta que varios elementos son importantes al momento que un jefe de RR.HH. escoja un programa le pueda permitir, evaluar el clima en su entorno laboral. De tal manera permita filtrar las dimensiones importantes para tener un estudio más eficiente al momento de trabajar.

De acuerdo a Campbell, D. & et al (1970), explican la relación al clima laboral con cuatro dimensiones básicas que pueden diferenciarse:

- **Autonomía individual:** Influye en la responsabilidad y la independencia de los individuos según las normas de la organización. De esta manera, se define como la libertad de toda persona que puede forjar su personalidad siempre y cuando no se llegue a afectar los derechos de los demás.
- **Grado de Orden:** es cuando establece los objetivos y los métodos de trabajo, asimismo los trabajadores tienden a tener una mejor comunicación.
- **Recompensa:** Evalúa los aspectos numerarios, tanto como las posibilidades existentes de promoción. Por ello, la recompensa es ofrecida como incentivo para la realización de alguna tarea.
- **Consideración, agradecimiento y apoyo:** Es el estímulo y/o soporte de un individuo que recibe de su jefe.

Según Likert, D. (2010) menciona que las dimensiones del clima laboral caracterizan a una organización que influye en la conducta de los individuos. De tal manera, se lleva a cabo una conclusión de la variable independiente para conocer diversas dimensiones que afectan el clima en las organizaciones. Se define por ocho factores:

- **Métodos de mando:** Modo que el liderazgo influye a los empleados.
- **Fuerzas motivacionales:** Motivan a los trabajadores para responder a su menester.
- **Procedimiento Comunicativo:** Es la manera en que se comunican dentro de la empresa.
- **Proceso de Influencia:** Es interactuar el interés entre jefe y subordinado para establecer los objetivos en el ambiente laboral.
- **Desarrollo de toma de decisiones:** Es el principio de una información basado en las decisiones.
- **Fase de planificación:** Es plantearse objetivos.
- **Control:** Proceso sistemático para medir las actividades que desarrolla la empresa.
- **Objetivos de productividad y optimización:** Es la planificación, de una formación deseada.

### **2.2.1.3. Aspectos de clima laboral muy valoradas en las empresas**

Según Cristancho, F. (2015) comenta los aspectos de un ambiente laboral positivo para el talento humano que se sienta motivado y pueda cumplir sus responsabilidades y que esto se vea reflejado en su competitividad. De tal manera, existen ciertos aspectos de un clima laboral óptimo:

- **Aportación:** Es cuando los trabajadores tienden a tener una participación activa en los proyectos de la compañía.
- **Comunicación:** Es un ambiente donde los cooperadores actúan de manera honesta en el trabajo para expresar sus opiniones y comentarios con libertad.
- **Reconocimiento:** es el esfuerzo de una persona que alcanzan sus objetivos para gestionar un mejor desempeño y le permita dichas recompensas.
- **Respeto:** basado en el respeto mutuo entre ellos.
- **Competitividad:** son los logros que hace una persona cuando está motivada para cumplir una mayor efectividad en su meta.

### **2.2.1.4. Aspectos subjetivos del clima laboral**

#### a) Liderazgo

Según Pintado, E. (2011) expresa que a nivel personal, gerencial u organizacional tiende a ser un conductivo transformacional, al contrario del liderazgo transaccional, que influye notablemente en lo personal para empeñar el logro de los objetivos del equipo.

Sin embargo, Hernández, S. (2006) comenta que el liderazgo está relacionado con el concepto de situación; siendo así, que puede ser favorable o no, ya que el individuo se pueda desenvolver en situaciones difíciles.

De igual manera, Hellriegel et al. (1999) comunica que el liderazgo es un grupo de habilidades para alcanzar una meta. Siendo así, que el líder, es alguien que influye a los demás para así poder lograr su visión. Ya que el liderazgo exige motivar e inspirar a los equipos de los cooperadores para aprovechar los medios que tiene cada persona.

b) Empowerment

Según Álvarez, C. (2006) comenta que empowerment agrupa algunos conceptos con el propósito de conceder una autonomía y flexibilidad organizacional. Por ello también favorece las habilidades y conocimientos del puesto de trabajo.

c) Comunicación

Según Hernández, S. (2006) expresa que la comunicación es muy compleja en las organizaciones hoy en día; por ello, se convierte en verdaderas torres de babel, que dificulta la integración de los equipos de trabajo; siendo así, que la comunicación es la comprensión mutua y busca la cohesión.

Por lo tanto, Hellriegel, D. & et al (1999) explica que la comunicación expresa una confianza lo que la persona piensa, cree y siente (valores). Siendo así, que se basa en el respeto de uno mismo y por el respeto de los derechos y necesidades de los demás.

#### **2.2.1.5. Aspectos objetivos del clima laboral**

a) Higiene y Seguridad laboral

De acuerdo a Chiavenato (2009) se mencionó que, hace referencia al total de las normas que llega a proteger la rectitud física de los colaboradores sustentado en el bienestar que se busca en las personas. Ello contempla los aspectos referentes a la exposición del ser humano a los agentes externos tales como el aire, la humedad, ruido, iluminación y temperatura dentro de los equipos de trabajo.

b) Enriquecimiento del puesto

Asimismo, Ortiz, A. (2012) comenta que es la rotación de lugares, que el colaborador desarrolla y desempeña sus tareas en una empresa. Por lo tanto, se basa en los factores de motivación para las características que tiende a tener un puesto y que esto le resulte atractivo y motivador para quien lo ocupe.

Chiavenato, I. (2009) explica que es una perspectiva del enriquecimiento del puesto de trabajo que se basa en dos objetivos:

- a. Agregar una adecuada eficiencia en la organización del trabajo.
- b. Distribuir lugares de trabajo, para que sea estimulante para el individuo.

#### **2.2.1.6. Factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral**

Se trata que la Escala CL-SPC fue diseñada y desarrollada por Sonia Palma Carrillo en la Facultad de (Lima, Perú). Basado en un instrumento con la escala de Likert que comprende un total de 50 ítems para explorar la variable independiente detallada como la forma en que lo percibe el colaborador con respecto a su entorno laboral. Los cinco factores que determina son los siguientes:

##### **1. Autorrealización o Desarrollo Personal:**

Según Fernández, M. (1999) afirma que es una posibilidad de desarrollo personal y versado en el trabajo, por lo tanto, es la posibilidad percibida por los colaboradores, de que en una empresa los empleados encuentren algún estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante capacitaciones y políticas justas.

2. Involucramiento Laboral: Según Ferreira, V. (2006) explica que el mayor compromiso con la organización es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios.

3. Supervisión: Según Robbins, S. (2004) comenta que la satisfacción del empleado incrementa cuando el supervisor es comprensivo y amigable, ya que escucha opiniones y muestra un interés. Asimismo, Raineri, A. (2006) afirma que para los supervisores y jefes es importante brindar un soporte a sus colaboradores para fomentar un clima efectivo. De tal manera el trabajador, pueda percibir un ambiente laboral bueno, ya que esto influirá en su motivación.

4. Comunicación: Según Koontz.H et al (2012) expresan que la comunicación es muy imprescindible en una empresa, ya que cumple la función de dirigir, establecer metas en una empresa, desarrollar planes para un logro común, organizar de manera eficiente y controlar el desempeño de los colaboradores.

5. Condiciones Laborales: Según Chiavenato, I. (2014) define que la eficiencia no solo es el método de trabajo sino también de los incentivos salariales, dado que es un proceso que puede garantizar la comodidad del colaborador para disminuir el estrés. Lo más relevante son:

\_ El aprovechamiento óptimo de los equipos de producción para minimizar la pérdida de tiempo en la ejecución de tareas.

\_ La mejora del espacio físico del trabajo para evitar el ruido y la ausencia de comodidad en la labor que reduzca la eficiencia del colaborador.

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

Según Pintado, E. (2011) explica una actitud del empleado frente al trabajo; ya que está basado en creencias y valores que un colaborador despliega. De esta manera, se relaciona la variable independiente con el desempeño laboral de la empresa. Por ello, los salarios, las gratificaciones, políticas de ascensos deben ser precisos y equitativos para que estén de acuerdo a sus expectativas.

Asimismo, Newstrom, J. (1999), sustenta que es un grupo de emociones y sensaciones favorables o desfavorables con el entorno. La satisfacción o insatisfacción es cuando el colaborador obtiene cada una información sobre su centro de trabajo. De esta manera, el puesto de trabajo es parte importante de la vida de muchos empleados.

Por último, Guillén, C. & et al. (2000), cita que el satisfacer las necesidades conduce a una motivación intrínseca, de acuerdo con Maslow; ya que, en el último punto de la pirámide como: necesidades sociales, de estima y de autorrealización. De tal manera, procede del mismo individuo para satisfacer necesidades con las características y ejecución del propio trabajo, realizando una autonomía con sus propios conocimientos y habilidades que tiene cada uno.

La satisfacción entre las personas indica un impacto positivo en sus comportamientos laborales. En particular, puede afectar la motivación laboral y la productividad laboral de los colaboradores. Al mismo tiempo, las organizaciones pueden ahorrar mucho dinero de los anuncios de trabajo y otros programas de capacitación porque, los empleados felices normalmente continúan en las mismas organizaciones. Por lo tanto, garantizar una alta satisfacción laboral entre los empleados es importante para todas las

organizaciones. Se revela que, la satisfacción laboral demuestra una gran influencia en la decisión de un trabajador de continuar trabajando en su organización. Obviamente, muchas organizaciones enfrentan una alta rotación una vez que no pueden hacer felices a sus empleados con los trabajos actuales.

Asimismo, se considera como los sentimientos sean estos positivos o negativos que presenta un colaborador referente a su trabajo, así como la cantidad de felicidad que se vincula con su labor (Singh y Jain, 2013). De igual forma, se trata de un sentimiento placentero y positivo que, terminar luego de la perspectiva que tenga de su propia labor o experiencia en su trabajo. En el entorno actual de rápidos cambios, las empresas han comenzado a reconocer que su activo máspreciado son sus empleados (Millar et al., 2017). La satisfacción como también, la motivación de los colaboradores, son esenciales para los negocios modernos y una característica crucial que distingue a las organizaciones exitosas de la competencia (Sultana y Bhuiyan, 2023).

En consecuencia, se le considera como uno de los argumentos más explorados en el ámbito de la psicología organizacional. La medición de la felicidad de los empleados es uno de los factores imprescindibles de la gestión de RR.HH. Para que se incremente la productividad, así como la calidad y la capacidad de respuesta dirigido al cliente, las organizaciones deberán garantizar de que, se satisfaga a los colaboradores en cuanto a su perspectiva laboral (Sultana y Bhuiyan, 2023). Los colaboradores se sentirán más productivos y leales cuando se sienten más satisfechos, llegándose a incrementar los niveles de productividad organizacional. Asimismo, se determinó que los empleados con alto ajuste persona-puesto producen resultados superiores. Ajuste persona-trabajo con respecto a los deseos del empleado (relacionado con el empleado) y los mandatos de la organización (relacionado con el trabajo) (Sultana y Bhuiyan, 2023). Hay una serie de variables para el ajuste persona-trabajo identificadas diferentes variables que incluyen el compromiso con el trabajo, la satisfacción laboral, desempeño y personalidad. De igual manera, Sousa-Poza y Sousa-Poza (2000) sostuvieron una opinión contraria de los académicos, ya que consideraban la satisfacción laboral más que sus sentimientos y actitudes hacia el trabajo, pero opinaron que la satisfacción laboral depende del equilibrio entre los aportes del rol laboral, como la educación, el tiempo de trabajo y los resultados del rol de trabajo (placer) aumentan en relación con

los insumos del rol de trabajo (dolores), la satisfacción laboral aumentará (Sultana y Bhuiyan, 2023).

### 2.2.2.1. Teorías de la Satisfacción Laboral

Dichas teorías se describirán a continuación; ya que, son muy importantes porque, están basadas en la prueba psicológica de Sonia Palma, quien establece:

A. La jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow: Las investigaciones desarrolladas por Maslow lo llevan a establecer las cinco necesidades básicas que motivan a la acción:

- \_ Supervivencia: La cual motiva a cada persona a trabajar con la necesidad de que se mantengan vivos.
- \_ Seguridad: Está satisfecho con la necesidad de supervivencia.
- \_ Integración: Son las faltas anteriores, que buscan la pertenencia de grupos con respeto y confianza.
- \_ Reconocimiento: Cuando una persona es reconocida por cualidades o habilidades personales al momento de trabajar.
- \_ Autorrealización: Potencial que posee un individuo.

B. La Teoría de ERC de Clayton Alderfer: El cual denota que, existe 3 grupos de necesidades centrales, tales como: existencia, relación y crecimiento de ahí viene el nombre de ERC. El primer grupo hace referencia a los requerimientos básicos de existencia material; el segundo es la relación del deseo, para mantener relaciones interpersonales importantes y el tercer grupo es el crecimiento y un deseo intrínseco de desarrollo personal.

La teoría de ERC detalla que, las necesidades son de nivel bajo; porque, llevan el deseo de que se satisfaga las necesidades de nivel alto; de esta manera puede ser múltiples; ya que puede considerarse a la misma vez como motivadores, tratando que se satisfaga una necesidad ubicada en nivel más alto, lo cual, trae como hallazgo una regresión de nivel bajo.

C. La teoría de los Factores Motivantes y los Higiénicos de Herzberg:

Por medio de una serie de cuestionarios, que se analizaron y categorizaron, el psicólogo Frederick Herzberg logró identificar 2 tipos de factores de gran repercusión en la motivación como en la satisfacción de los colaboradores:

1. Factores higiénicos o extrínsecos: Son aquellos que encuentran un lugar que rodean a las personas y cómo puedan desempeñar en el trabajo. De esta manera Herzberg destaca que son tomados de la motivación de las personas; ya que, cuando el individuo no se sienta insatisfecho en su trabajo o no le parezca agradable, se puede incentivar para que pueda desempeñarse mejor en su trabajo.

2. Factores motivacionales o intrínsecos: es cuando involucran las emociones relacionadas con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento y las necesidades de autorrealizarse de una persona que realiza un buen trabajo.

#### D. Teoría de Procesos:

Es un modelo de expectativas demostrado por Vroom, que de forma póstuma ha sido actualizado por otros autores tales como Porter y Lawler. Dicho modelo se establece en 3 supuestos teóricos:

- \_ Las fuerzas existentes en las personas y la situación del trabajo para establecer el comportamiento o motivar.
- \_ Los colaboradores toman decisiones de forma consciente sobre su conducta.
- \_ La selección de un curso es una acción determinada, porque, depende de una expectativa que se tenga de la conducta, para obtener óptimos hallazgos.

#### E. Teoría de las necesidades de David McClelland:

Se hace alusión en 3 necesidades:

- \_ Necesidad de Logro: es el impulso a sobresalir.
- \_ Necesidad de Poder: caracterizado por la capacidad de llegar a influir sobre los demás.
- \_ Necesidad de Afiliación: es el deseo de interrelacionarse de forma más cercana y amistosa.

F. Teoría de la Inteligencia Emocional - Daniel Goleman: Refuerza el rol que suponen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de un individuo. Consta de 5 componentes:

- \_ Autoconciencia: comprende la autoconfianza, la evaluación realista en uno mismo.
- \_ Autorregulación: incluye la confiabilidad e integridad, con la ambigüedad y la apertura al cambio.
- \_ Motivación: Es un ímpetu para algún logro y compromiso organizacional.
- \_ Empatía: Técnica de promover y conservar el talento.
- \_ Habilidades Sociales: se da para formar equipos y liderar el cambio.

#### **2.2.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral**

Por lo tanto, Robbins (2004), define que son actitudes de un individuo hacia su trabajo. Cuando la persona se siente muy satisfecho en su puesto tiende a tener actitudes positivas, en cambio, cuando se siente insatisfecho, muestra actitudes negativas. De esta manera, la población habla de la percepción de los operarios y esto se debe que la satisfacción laboral se pueda utilizar de una u otra expresión indistintamente.

Por otro lado, Gibson (2002) afirma que es importante porque tiene una predisposición de los individuos que idean funciones laborales, además, concluye que la captación sobre la tarea, está basado en factores relativos en lugar que desarrolle él mismo, como la dirección, políticas y procedimientos.

Hasta ahora, muchas organizaciones han tratado de encontrar nuevas formas de mantener la satisfacción de sus empleados en un nivel máximo para que esos empleados puedan continuar trabajando para sus organizaciones. En el contexto del servicio educativo, Janib et al. (2021) sugieren una buena gestión de la carga de trabajo a los empleados. La carga de trabajo debe estar bien preparada y permanecer enfocada en las tareas principales de los individuos con el número específico de horas que trabajan por día. Por lo tanto, puede reducir la carga de trabajo innecesaria de sus empleados y hacer que se sientan menos agotados. Por otro lado, Dodanwala y Shrestha (2021), quienes estudiaron el comportamiento de los trabajadores en la industria de servicios de construcción, recomiendan reducir el conflicto entre el trabajo y la familia. Una función

de la administración de RR.HH., es reorganizar los horarios de trabajo y las responsabilidades diarias para permitir que los empleados completen su trabajo dentro de las horas requeridas del día. Esto puede permitirles tener un espacio de tiempo específico para reunirse con su familia para que puedan ser felices y regresar a trabajar en los días siguientes. En contraste con los autores anteriores, Ramlawati et al. (2021) quienes son de la industria bancaria recomiendan manejar el estrés laboral de sus empleados. Mantener bajos niveles de estrés laboral en los empleados puede hacer que sientan menos presión, lo que a su vez crea un deseo favorable de trabajar para sus organizaciones. Obviamente, los trabajadores en contextos anteriores tienen características similares a los trabajadores en el contexto de educación superior, ya que los profesores también están trabajando para organizaciones para brindar servicios a sus clientes, principalmente estudiantes. Sin embargo, las perspectivas de los trabajadores hacia su satisfacción laboral entre el contexto de educación superior y esos contextos no son las mismas porque los trabajadores en diferentes contextos muestran diferentes actitudes laborales y comportamientos hacia sus lugares de trabajo (Abun et al. 2021).

Los factores situacionales pueden afectar la satisfacción laboral tanto positiva como negativamente. Si estos factores se manejan bien, tienen un efecto positivo; si se gestionan o abordan mal, pueden convertirse en barreras en el lugar de trabajo y tener un efecto negativo en la satisfacción. Los factores situacionales que deben considerarse al evaluar la satisfacción del trabajo en el contexto de la organización, son las características presentes de la labor, las condiciones laborales, el clima laboral, la cultura organizacional, la calidad de la gestión organizacional, la carga de trabajo en horas, el nivel de estrés, los colegas y supervisores, el pago y la recompensa, el conflicto y la situación del mercado laboral (Wyrwa y Kaźmierczyk, 2020). Un estudio previo que explora los determinantes situacionales de la satisfacción laboral ha demostrado que las condiciones presentes en la labor, el tipo y la naturaleza de las tareas, la cultura organizacional, la promoción y el pago tienen un significativo efecto en la satisfacción laboral (Judge et al. 2009). Los factores situacionales que están presentes en el entorno laboral de los profesionales que trabajan con inmigrantes también pueden determinar su nivel de satisfacción laboral. Las dificultades de comunicación, la falta de capacitación y apoyo profesional, las políticas hacia los refugiados y solicitantes de asilo, la exposición a narrativas de una población vulnerable y el estrés causado por el trabajo

realizado pueden ser percibidos por los profesionales como barreras relacionadas con el trabajo, lo que influye negativamente en su satisfacción laboral. Sin embargo, la existencia de tales barreras relacionadas con el trabajo no solo puede tener un efecto negativo en el bienestar y la satisfacción que presentan los colaboradores hacia su labor, sino que también puede afectar el comportamiento y la motivación de los colaboradores (por ejemplo, el comportamiento de retiro de los empleados), así como las operaciones de una organización (Wyrwa y Kaźmierczyk, 2020).

### **2.2.2.3. Factores de la Satisfacción que influyen en el Clima Laboral**

Detalla que la Escala SL-SPC diseñada por la Psicóloga Sonia Palma indica que, es un instrumento elaborado con la escala Likert conformado por un total de 36 ítems, que tiene como finalidad demostrar el nivel de satisfacción laboral que perciben los colaboradores en entidades, y que consiste en siete factores estructurados como sigue:

- **Condiciones Físicas y/o Materiales:** Son todos aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa y la infraestructura que desenvuelve una tarea diaria.
- **Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Es cuando el individuo aprecia la variabilidad de un servicio que ha prestado con su trabajo. Según Chiavenato (2009), cada trabajador tiene un beneficio en invertir, en ponerle entrega y ánimo personal en su trabajo para recibir una retribución conveniente. Por lo tanto, la entrega de las personas en la organización, depende del grado de reciprocidad que reciba a medida que el trabajo produzca resultados esperados.
- **Políticas Administrativas:** Son todas las políticas, que son de manera precisa, que sirven para regir y generalmente se da en un determinado campo. Para Aquino, J. (2004), las políticas administrativas son las herramientas que ayudan a describir de forma adecuada para poder alcanzar los logros de una organización.
- **Relaciones Sociales:** Son aquellas funciones sociales que se encuentran reguladas entre dos o más personas, presentando una posición social y desplegando un papel importante.
- **Desarrollo Personal:** Es un cambio que adopta el individuo nuevas ideas, que permita generar nuevos comportamientos y actitudes. Según Chiavenato, I (2009) es la vinculación de procesos más profundos de la formación de personalidad para mejorar la capacidad de comprender e interpretar cualquier problema que aparezca en la organización.

- **Desempeño de Tareas:** Es una función esencial para efectuar una empresa. Asimismo, Guzmán, M. (2014) expresa un proceso que mide la productividad del colaborador, para poder cumplir las metas asignadas.
- **Relación con la Autoridad:** Es una perspectiva que, presenta el colaborador referente a sus actividades rutinarias. Según Robbins (1999), es uno de los componentes más imprescindibles de la satisfacción laboral.

### **III.- Metodología**

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

Se utilizó las dos variables con un enfoque cuantitativo; por ello, Hernández et al (2014) explica que es una recopilación de datos para confirmar la hipótesis, en apoyo a la notación numérica y el estudio estadístico, con la finalidad fijar un modelo de comportamiento, que midan los constructos de una determinada situación, extrayendo una serie de conclusiones.

El tipo de estudio es aplicado, ya que, por medio de ella se puede encontrar oportunidades de mejora de información, de procesos y procedimientos de una organización. De esta manera se determinó los factores del clima laboral que llegan a influir en la satisfacción laboral en la empresa Telefonía Móvil Viettel S.A.C. Siendo así, que se utilizó el nivel correlacional, porque va a medir dos o más variables para ver si se encontraban asociadas con el mismo sujeto y así se analizó la correlación.

#### **3.2. Diseño de investigación**

De la misma forma se empleó un diseño no experimental – Transaccional – descriptiva simple; por lo tanto, Hernández, R. & et al (2014) explica que este diseño recolecta datos en un solo momento, para poder detallar los niveles de uno o más constructos.

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

Este estudio está conformado por los promotores (D2D) de la empresa Telefonía Móvil Viettel en la ciudad de Chiclayo - 2017; por lo cual está conformado por cincuenta personas. De igual manera en la muestra es la misma que la población.

### **3.4. Criterios de Selección**

Se desarrolló en la empresa de Telefonía Móvil Viettel S.A.C, dirigida a los colaboradores (D2D) que laboran en la ciudad de Chiclayo. Además, se puede identificar si tiene una influencia en los factores de clima laboral sobre la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa.

### 3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de Clima Laboral a base del modelo de Sonia Palma - SPC 2004

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	TÉCNICA
(V. Independiente) CLIMA LABORAL	Autorrealización	Oportunidad de progreso	1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46	Cuestionario	Encuesta
		Interés en el progreso del empleado			
		Participación de los objetivos			
		Valoración por el desempeño			
		Reconocimiento por el jefe de área			
		Reconocimiento por los logros			
		Capacitación			
		Promueven las ideas creativas			
	Desarrollo personal				
	Involucramiento Personal	Compromiso con la empresa	2,7,12,22,27,32,37,4 2 y 47		
		Niveles de logro en el trabajo			
		Colaborador factor clave			
		Hacer las cosas mejor cada día			
		Comprometidos con la organización			
Actividades estimulantes					

	Servicio es motivo de orgullo		
	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución		
	Calidad de vida laboral		
	Superior brinda apoyo para superar los obstáculos		
	Mejoran continuamente los métodos de trabajo		
	La evaluación ayuda a mejorar la tarea		
Supervisión	Preparación para realizar el trabajo	3, 8, 13, 18, 23	
	Responsabilidades definidas	, 28, 33, 43 y 48	
	Sistema de seguimiento y control		
	Guía de trabajo		
	Objetivos definidos		
	Trato justo		
	Acceso de información para cumplir el trabajo		
Comunicación	Información fluye adecuadamente	4, 9, 14, 19, 24, 29,	
	Existe una relación armoniosa	34, 39, 44 y 49	
	Existen suficientes canales de comunicación		

		Interacción con la jerarquía		
		Promoción de la comunicación interna		
		Supervisor escucha planteamientos que le hacen		
		Colaboración con diversas oficinas		
	Condiciones laborales	Compañeros llegan a cooperar entre sí	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50	
		Los objetivos de la labor son retadores		
		Los colaboradores cuentan tienen oportunidad en la toma de decisiones		
		Un equipo bien integrado		
		Trabajo de forma adecuada		
		Administración de los recursos		
		Vínculo de los objetivos con la misión		
		La tecnología facilita el trabajo		
		Remuneración de acuerdo con el desempeño		

Tabla 2 Operacionalización de Satisfacción Laboral a base del modelo Sonia Palma - SPC 1999

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	TÉCNICA
(V. Dependiente) SATISFACCION LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física	1,13,21,28, 32	Cuestionario	Encuesta
		Ambiente confortable			
		Comodidad en el ambiente de trabajo			
		Ambiente físico cómodo			
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Comodidad del desempeño diario	2,7,14 y 22		
		Sueldo bajo			
		Sentir bien con lo que hace			
		Sueldo aceptable			
	Políticas administrativas	Cubrir expectativas económicas	8,15,17,23 y 33		
		Mal trato			
		Sensación de explotación			
		Disgusto con el horario			
		Incomodidad con el horario			
	Relaciones sociales	Esfuerzo no reconocido por horas extras	3,9,16 y 24		
		Ambiente ideal con mis compañeros			

	Trabajo en equipo		
	Tomar distancia		
	Solidaridad		
Desarrollo personal	Desarrollarse personalmente	10,18,25,29 y 34	
	Gusto por el trabajo		
	Gusto por la actividad		
	Realización		
Desempeño de tareas	Bien con uno mismo		
	Tarea valiosa	5,11,19,26,30 y 35	
	Labor útil		
	Tareas sin importancia		
	Aburrimiento en el trabajo		
	Gusto por el trabajo		
Complacencia			
Relación con la autoridad	Jefe comprensivo	6,12,20,27,31 y 36	
	Disposición del jefe		
	Buena relación con el jefe beneficia la calidad del trabajo		
	Relación con los superiores		
	Sentirse incómodo con el jefe		
	Valoración del jefe por el esfuerzo mostrado		

### 3.6 Método, Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta indagación, se manejó como instrumento el modelo Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (2004), lo cual mide los factores de la variable independiente. De esta manera, la validez de la escala fue sometida a criterio de jueces para validar el contenido y la confiabilidad por medio de alfa de Cronbach, con un índice de 96% (0,964) aplicado a los colaboradores de la Telefonía Móvil Viettel en la ciudad de Chiclayo; por lo que, todas las variables están correlacionadas.

También se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (1999); lo cual mide los factores de la variable dependiente. Por lo tanto, fue sometido a valoración de jueces para validar el contenido y se presentó la confiabilidad del alfa de Cronbach con un 95% (0,954) aplicado a los colaboradores de la empresa; por lo que, todos los factores están correlacionados entre sí.

Por ello, se consideró la encuesta a todos los colaboradores de la empresa de Telefonía Móvil Viettel S.A.C en la ciudad de Chiclayo - 2017; lo cual determina la influencia de los factores de ambos constructos dentro de la empresa.

Finalmente, el Alfa de Cronbach, se utilizó para la confiabilidad de los datos lo cual realizó por dimensión (de ambas variables). Y obtener como resultado, que los datos sean seguros y estén listos para ser procesados.

Tabla 3 Confiabilidades de ambas variables según cada dimensión

<b>Variable – Total (alfa de Cronbach)</b>	<b>Factores</b>	<b>Alfa De Cronbach</b>
<b>Clima Laboral</b>  96% (0,964)	Autorrealización	0,855
	Involucramiento Personal	0,861
	Supervisión	0,854
	Comunicación	0,819
	Condiciones Laborales	0,954
<b>Satisfacción Laboral</b>  95% (0,954)	Condiciones Físicas y/o materiales	0,733
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	0,671
	Políticas Administrativas	0,663
	Relaciones Sociales	0,609
	Desarrollo Personal	0,771
	Desempeño de Tareas	0,762
	Relación con la Autoridad	0,796

En la Confiabilidad de ambos constructos se puede apreciar que se realizó por factor; ya que, el nivel de confiabilidad de ambas variables por medio del alfa de Cronbach es mayor del 0,7 esperado, indicando que los datos son confiables; siendo así, que Sotelo y Figueroa (2017) establece que las variables tienden a tener una correlación con la calidad en el servicio de dicha institución que obtuvo como resultado una alta correlación entre ambas variables. De esta manera, se deduce que la investigación tiene una alta confiabilidad; por lo que, indica que todos los constructos y dimensiones son consistentes.

Por lo tanto, se usó el Análisis Factorial Exploratorio para fines académicos; ya que, sólo se ejecutó la variable de Satisfacción Laboral para comprobar el grado de relación.

Tabla 4 Análisis factorial de la prueba de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,926
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	910,71
	Sig.	0

En el Análisis factorial se evaluó una medida de adecuación de Káiser-Meyer que indica que es apropiado aplicarlo porque es mayor a (0.9). Por lo tanto, se tiene un test de esfericidad que tiene una importancia sublime y un nivel de significancia menor a (0,05), ya que, el cuestionario es aplicable a esa realidad. Por lo que Montoya, Belio y et al (2017) percibe una asociación entre Satisfacción laboral y Clima organizacional, por consiguiente, esta investigación indica que el valor de correlación de la variable es muy alto, lo cual se dio a comprender que la información se ajusta perfectamente a un análisis factorial.

De esta manera, se realizó una matriz de componente rotado para identificar cada una de las dimensiones latentes extraídas (próximas a +1 ó a -1)

Tabla 5 Matriz de componente rotado

Dimensiones	Componente
	Extraídos
Autorrealización	,954
Involucramiento Laboral	,945
Supervisión	,937
Comunicación	,921
Condiciones Laborales	,936
Condiciones Físicas y/o Materiales	,936
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	,815
Políticas Administrativas	,847
Relaciones Sociales	,919
Desarrollo Personal	,923
Desempeño de Tareas	,861
Relación con la Autoridad	,949

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

En esta Matriz se extrajo un análisis de componentes principales de ambas variables por dimensiones, ya que aproximadamente el 80% tiene coincidencia y el otro 20% tiene ítems parecidos en su contenido, por lo que, según Poole (2006) dice que el clima laboral es la recopilación de las percepciones, porque, evoluciona según las dinámicas internas propias, cabe recalcar que el antecedente Bueso (2016) expreso que hay impacto positivo en el clima organizacional, logrando influir en la satisfacción de los operarios de la empresa; sin embargo, dicha investigación se enfocó en encontrar tal influencia y para que así tenga una relación con respecto al director de la empresa Viettel hacia sus trabajadores.

### **3.7.- Procedimientos**

Se efectuó el procedimiento de recojo de información mediante el permiso del director de LAMB (COI)- Victoria en un documento de Escuela de Administración de Empresas de la USAT, esto se realizó en la misma empresa; ya que fue la mejor opción para encontrar los trabajadores (D2D) y puedan realizar la encuesta respectiva. Asimismo, se distribuyó el cuestionario de clima laboral y satisfacción laboral de Sonia Palma-SPC.

La encuesta se realizó el día 15/09/2017 desde las once de la mañana hasta la una de la tarde debido a que a esa hora estaban disponibles y puedan resolver sin dificultad alguna. La recolección de los datos se realizó en un periodo de 3 días (15,16 y 17), el primer día fue a 20, el segundo día 15 y el tercer día 15, teniendo en cuenta un total de cincuenta trabajadores encuestados.

### **3.8.- Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para la investigación, se aplicó una encuesta a los colaboradores de la empresa Telefonía Móvil Viettel S.A.C en la ciudad de Chiclayo, para establecer la influencia de los factores de ambas variables; posteriormente, de haber recogido toda la información, a través del cuestionario de encuesta por dicho modelo que pasaron los datos al programa IBM SPSS 24 STATISTICS.

A continuación, se explica cómo se desarrolló cada uno de los objetivos específicos:

El cuestionario de Clima Laboral está compuesto por 50 ítems (250 puntos en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores). Cada categoría se encontró

establecida en las valoraciones directas, considerándose como juicio que a mayor puntaje es más favorable la percepción en el lugar donde trabajan, por lo tanto, si indican puntuaciones bajas hay un mal clima en el trabajo. Así como se aprecia en las tablas.

*Tabla 6 Distribución por ítems del Clima Laboral*

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

*Nota:* “Escala de Clima Laboral (CL-SPC)” de S. Palma, 2004.

*Tabla 7 Categorías Diagnósticas de las Escala CL-SPC*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Autorrealización	1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Personal	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 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.

El instrumento de Satisfacción Laboral está conformado por 36 ítems (180 puntos en la escala general y de 36 puntos para cada uno de los factores). Cada categoría se encontró basada en los puntajes altos que significan una “buena satisfacción” y las puntuaciones bajas reflejan una “mala insatisfacción”. Para lograr los puntajes parciales por áreas, se considera lo siguiente:

Tabla 8 Distribución de ítems de Satisfacción Laboral

Dimensiones	Ítems
Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.
Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24.
Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35.
Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.

Tabla 9 Categorías Diagnósticas de la Escala SL-SPC

Satisfacción Laboral	FACTORES							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	P.T
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó + +	19 ó +	29 ó + +	29 ó + +	29 ó +	168 ó +
Parcial Satisfacción Laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial Insatisfacción Laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

Nota: "Escala de Satisfacción Laboral (CL-SPC)" de S. Palma, 1999

Es así que, se identificó el nivel actual del clima laboral y sus dimensiones y el nivel actual de las dimensiones de satisfacción laboral, obteniendo como resultado la media y la desviación estándar; para así obtener las frecuencias y los gráficos en forma de histograma (Ver anexo 1); de esta manera, se pueda comprobar los resultados mediante el cuadro de Categorías Diagnosticas de ambas escalas.

De igual manera, se determinó el grado de asociación entre las dimensiones de ambos constructos, ya que se aplicó la prueba estadística de Kolmogorov Smirnov, para decidir el empleo de la prueba paramétrica de Pearson o de la prueba no paramétrica de Spearman; por lo que, se calculó y obtuvo como resultado que, en cada una de las variables, uno no

era normal; optándose por plantear el coeficiente de correlación de Spearman. (Ver anexo 2).

Además, para comprobar la hipótesis, se realizó la regresión lineal para encontrar los resultados estadísticos de Durbin-Watson con parámetros entre (1,5 y 2,5); de esta manera, se encontró el R cuadrado ajustado para que cuyas estimaciones se ajusten a la variable real que se desea influenciar y por último se encontró el nivel de significancia menor a (0,05).

Finalmente, se determinó la relación de las variables sociodemográficas con dichas dimensiones, y se planteó la prueba de Kruskal-Wallis, con el fin de comparar o relacionar las variables sociodemográficas con las dimensiones; por tanto, las muestras proceden de la misma población. (Ver anexo 17 -21)

### 3.9. Matriz de consistencia

Tabla 10 Resumen de la investigación de Matriz de Consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variables / Dimensiones		Indicadores / Operacionalización
¿Cuáles son los factores del clima laboral que influye en la satisfacción laboral en una telefonía móvil Chiclayo	Determinar la influencia del clima laboral sobre la satisfacción laboral en una de telefonía móvil Chiclayo	Si se determina una alta influencia entre clima laboral y satisfacción laboral en la telefonía móvil Chiclayo.	SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas y/o Materiales	Distribución física Ambiente confortable Comodidad en el ambiente de trabajo Ambiente físico cómodo Comodidad del desempeño diario
				Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Sueldo bajo Sentirse bien con lo que hace Sueldo aceptable Cubrir expectativas económicas
				Políticas Administrativas	Mal trato Sensación de explotación Disgusto e incomodidad con el horario Esfuerzo no reconocido por horas extras
				Relaciones Sociales	Ambiente ideal con mis compañeros Trabajo en equipo Tomar distancia Solidaridad
				Desarrollo Personal	Desarrollarse personalmente Gusto por el trabajo y la actividad Realización Bien con uno mismo
					Tarea valiosa

				Desempeño de Tareas	Labor útil Tareas sin importancia Aburrimiento en el trabajo Complacencia Gusto por el trabajo
				Relación con la Autoridad	Jefe comprensivo Disposición del jefe Buena relación con el jefe Relación con los trabajadores Valoración del jefe por es esfuerzo mostrado Sentirse incómodo con el jefe
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	CLIMA LABORAL		Autorrealización	Desarrollo personal Interés en el progreso del empleado Participación de los objetivos Valoración por el desempeño Reconocimiento por el jefe de área Reconocimiento por los logros Capacitación Promueven las ideas creativas
Los colaboradores no cuentan con un permiso para trabajar en las calles, asimismo no hay una comunicación fluida entre el director y los trabajadores; por ello el	Identificar el nivel actual del clima laboral y sus dimensiones			Involucramiento Personal	Compromiso con la empresa Niveles de logro en el trabajo Hacer las cosas mejor cada día Comprometidos con la organización Actividades estimulantes Calidad de vida laboral
				Supervisión	Mejoran continuamente los métodos de trabajo La evaluación ayuda a mejorar la tarea

ambiente donde trabajan es muy tenso y tiene una deficiente distribución en las tareas, por eso, los colaboradores no se sienten motivados, ni satisfechos en el espacio donde trabajan	Identificar el nivel actual de las dimensiones de satisfacción laboral				Preparación para realizar el trabajo
	Determinar la relación de las variables sociodemográficas con las dimensiones de la satisfacción laboral				Responsabilidades definidas
	Encontrar la relación de las variables sociodemográficas con las dimensiones de la satisfacción laboral				Sistema de seguimiento y control
	Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de los dos constructos (clima laboral y satisfacción laboral)				Guía de trabajo
Diseño De Investigación	Población / Muestra				Trato justo
					Objetivos definidos
					Acceso de información para cumplir el trabajo
No experimental Transaccional Descriptiva simple	Conformada por 50 colaboradores (D2D) de la empresa telefonía móvil Viettel				Comunicación
					Existe una relación armoniosa
				Existen suficientes canales de comunicación	
				Interacción con la jerarquía	
				Promueve la comunicación interna	
				Colaboración con diversas oficinas	
				Supervisor escucha los planteamientos que le hacen	
				Compañeros cooperan entre sí	
				Los objetivos de trabajo son retadores	
				Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones	
				Un equipo bien integrado	
				Trabajo adecuadamente	
				Administración de los recursos	
				La tecnología facilita el trabajo	
				Remuneración de acuerdo con el desempeño	
				Técnicas Estadísticas	Tipo De Investigación
				Confiabilidad del Alfa de Cronbach, Validez de los constructos, Regresión lineal y Frecuencias	Cuantitativa, Aplicada y Descriptiva

### **3.10. Consideraciones Éticas**

Estos investigadores aseguran que la información es comprendida por los participantes; por lo cual, se conoció la finalidad del cuestionario que ayudó a encontrar la influencia del clima laboral sobre la satisfacción laboral en una Telefonía Móvil Chiclayo.

Se tomó medidas para asegurar el respeto de la privacidad; ya que, fue una encuesta anónima para que así los colaboradores tengan confianza al responder las preguntas. Por lo tanto, tienen derecho a su propia opinión y a guardarse algunas cosas que no quieran decir en la encuesta.

La cantidad de los colaboradores que forman parte de la empresa Viettel es de cincuenta (50) personas.

## IV.- Resultados y Discusión

### 4.1. Hipótesis e Influencia

El fin de esta prueba es demostrar si los factores de Clima Laboral lograron influir en los factores de Satisfacción Laboral; de este modo, se ha tomado en cuenta el R cuadrado ajustado ( $>0,7$ ), Durbin-Watson entre (1,5 y 2,5) y el nivel de significancia ( $<0,05$ ). Para comprobar si tienen influencia entre ambos factores de ambas variables.

Tabla 11 *Resumen de hipótesis*

	<b>Hipótesis</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Durbin-Watson</b>	<b>Sig.</b>	<b>Interpretación</b>
<b>H1:</b>	Autorrealización- Condiciones físicas y/o materiales	0,85	2,293	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H2:</b>	Autorrealización- Beneficios laborales y/o remunerativos	0,60	2,018	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H3:</b>	Autorrealización- Políticas administrativas	0,59	1,832	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H4:</b>	Autorrealización- Relaciones sociales	0,75	2,213	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H5:</b>	Autorrealización- Desarrollo personal	0,71	1,942	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H6:</b>	Autorrealización- Desempeño de tareas	0,62	1,964	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H7:</b>	Autorrealización- Relación con la Autoridad	0,88	1,899	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H8:</b>	Involucramiento Personal-Condiciones físicas y/o remunerativos	0,83	2,272	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H9:</b>	Involucramiento Personal-Beneficios laborales y/o remunerativos	0,81	1,956	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H10:</b>	Involucramiento Personal-Políticas administrativas	0,55	1,819	0,000	Cumplen con todos los requisitos

<b>H11:</b>	Involucramiento Personal- Relaciones Sociales	0,71	2,191	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H12:</b>	Involucramiento Personal- Desarrollo personal	0,69	2,468	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H13:</b>	Involucramiento Personal-Desempeño de tareas	0,56	2,259	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H14:</b>	Involucramiento Personal- Relación con la autoridad	0,81	2,541	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H15:</b>	Supervisión- Condiciones físicas y/o materiales	0,77	1,733	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H16:</b>	Supervisión- Beneficios laborales y/o remunerativos	0,50	2,060	0,000	Tiene un coeficiente moderado y Cumple con todos los requisitos
<b>H17:</b>	Supervisión- Políticas administrativas	0,68	1,942	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H18:</b>	Supervisión- Relaciones sociales	0,69	1,823	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H19:</b>	Supervisión- Desarrollo personal	0,79	2,072	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H20:</b>	Supervisión- Desempeño de tareas	0,61	1,858	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H21:</b>	Supervisión- Relación con la autoridad	0,73	1,832	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H22:</b>	Comunicación- Condiciones físicas y/o materiales	0,71	2,239	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H23:</b>	Comunicación- Beneficios laborales y/o remunerativos	0,46	2,191	0,000	Tiene un coeficiente moderado y cumple con todos los requisitos
<b>H24:</b>	Comunicación- Políticas administrativas	0,52	1,798	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H25:</b>	Comunicación- Relaciones sociales	0,74	1,889	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H26:</b>	Comunicación- Desarrollo personal	0,82	1,740	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H27:</b>	Comunicación- Desempeño de tareas	0,58	2,077	0,000	Cumplen con todos los requisitos

<b>H28:</b>	Comunicación- Relación con la autoridad	0,78	2,363	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H29:</b>	Condiciones Laborales- Condiciones físicas y/o materiales	0,67	1,739	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H30:</b>	Condiciones laborales-Beneficios laborales y/o remunerativos	0,45	1,880	0,000	Tiene un coeficiente moderado y cumple con todos los requisitos
<b>H31:</b>	Condiciones Laborales-Políticas administrativas	0,69	1,577	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H32:</b>	Condiciones laborales- Relaciones Sociales	0,76	2,077	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H33:</b>	Condiciones laborales-Desarrollo personal	0,81	2,420	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H34:</b>	Condiciones laborales-Desempeño de tareas	0,70	1,849	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H35:</b>	Condiciones laborales-Relación con la autoridad	0,73	1,874	0,000	Cumplen con todos los requisitos
<b>H36:</b>	Clima Laboral - Satisfacción Laboral	0,97	1,315	0,000	Cumplen con todos los requisitos

*Nota: nivel de significancia (<0,05), R cuadrado ajustado (>0,7); Durbin-Watson parámetros (1,5-2,5)*

Se observa en la tabla de hipótesis que el clima laboral influye en la satisfacción laboral teniendo como resultado una condición favorable; por lo que, en estos factores el nivel del clima laboral en la empresa es benévolo al momento de trabajar. Por lo tanto, se identificó que 3 de los 33 factores no se encuentran en una condición favorable porque no están en los parámetros de Durbin y Watson (1,5-2,5) respecto a las demás hipótesis; ya que, para los factores del nivel de satisfacción laboral, los empleados no están cómodos al momento de trabajar, esto implica que no hacen un rendimiento adecuado. Finalmente, en el nivel de significancia de todas las hipótesis cumple con los parámetros correspondientes.

## 4.2. Análisis Descriptivo de Clima laboral y Satisfacción Laboral

Como puede observarse en el clima laboral, la dimensión más valorada por el personal de la empresa en esta investigación, fue Condiciones Laborales (CL), ya que obtuvo un porcentaje mayor a 3,14%, según la teoría se refiere al bienestar físico y al aprovechamiento óptimo de las herramientas de trabajo, y el de menor comparación fue Involucramiento Personal (IP) con 3,08%, dimensión que indica el compromiso y el bienestar de los colaboradores de una organización. Por lo tanto, el autor Chiavenato (2014) comenta que la eficiencia no es solo, el método de trabajo y los incentivos salariales; sino, es un conjunto que puedan garantizar el bienestar físico del colaborador y disminuya su estrés, cabe mencionar que en el antecedente Millán (2015) expresa que la dimensión más valorada fue involucramiento laboral (IL) con 4,05% y el de menor comparación fue de autorrealización con 3,85%, puesto que, esta investigación hace alusión a la identificación como al compromiso con los puntajes de la empresa, para el desarrollo profesional con perspectiva al futuro. Observe en la tabla 12 y gráfico 1.

Tabla 12 Puntuaciones promedio de las dimensiones de Clima Laboral

Dimensiones de Clima Laboral	Media
Promedio (Autorrealización)	3,11
Promedio (Involucramiento Laboral)	3,08
Promedio (Supervisión)	3,13
Promedio (Comunicación)	3,09
Promedio (Condiciones Laborales)	3,14

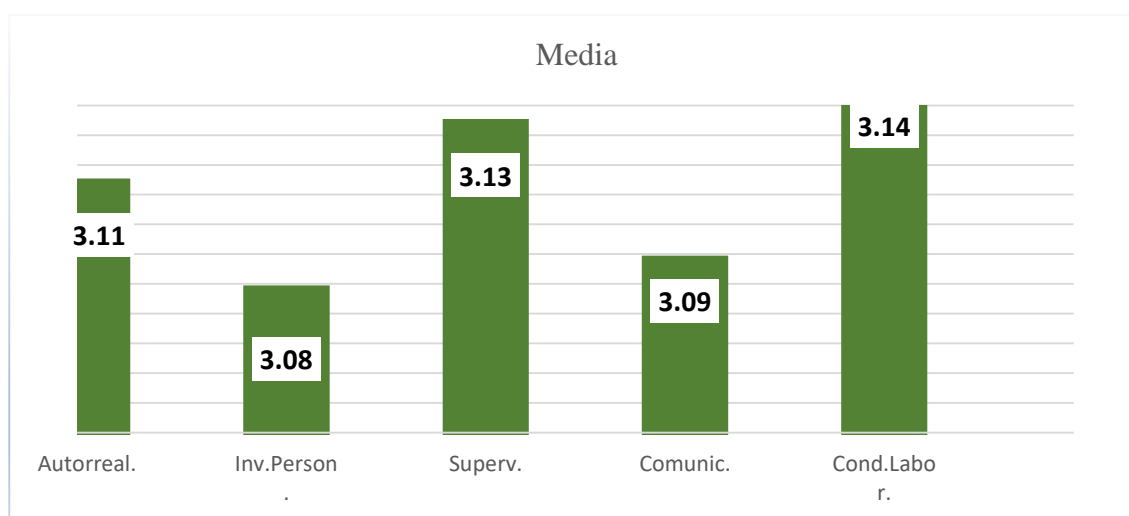


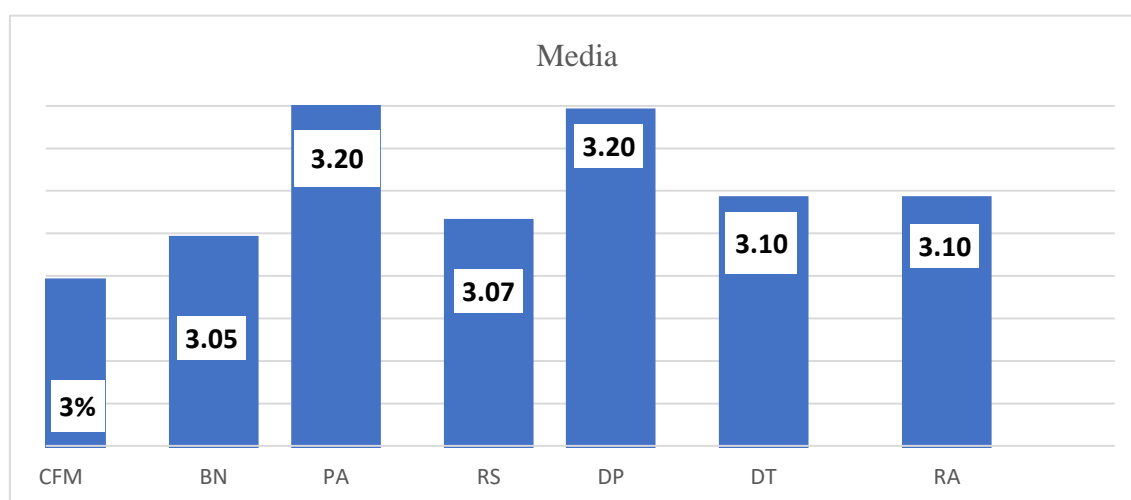
Gráfico 1 Promedio de las dimensiones de Clima Laboral

En este constructo de Satisfacción Laboral (SL) las dimensiones más valoradas por los colaboradores de la empresa en esta investigación fueron Políticas Administrativas (PA) que

sirve para regir, generalmente en un determinado campo y el Desarrollo Personal (DP) cuando los colaboradores adopta nuevas ideas que generan nuevos comportamientos y actitudes, tiene como resultado en ambos constructos de 3,20 y Condiciones Físicas y/o Materiales (CFM) que fue la menor dimensión obtuvo un 3% indicando que la infraestructura desenvuelve una labor cotidiana en su trabajo. Por este motivo según Aquino (2004) expresa que las políticas administrativas son las herramientas que ayudan a describir de forma adecuada para poder alcanzar los logros de la empresa, por lo tanto, esta investigación da oportunidad a las nuevas ideas para poder generar actitudes positivas y un buen desempeño en cada uno de los colaboradores. Observe en la Tabla 13 y gráfico 2.

*Tabla 13 Puntuaciones promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral*

<b>Dimensiones de Satisfacción Laboral</b>	<b>Media</b>
Promedio (Condiciones Físicas y/o Materiales)	3
Promedio (Beneficios Laborales y/o Remunerativos)	3,05
Promedio (Políticas Administrativas)	3,20
Promedio (Relaciones Sociales)	3,07
Promedio (Desarrollo Personal)	3,20
Promedio (Desempeño de Tareas)	3,10
Promedio (Relación con la Autoridad)	3,10



*Gráfico 2 Promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral*

Referente al primer objetivo, se identifica el nivel actual de la variable independiente y sus dimensiones que tiene como resultado las siguientes frecuencias:

Tabla 14 Nivel de escala del Clima Laboral

Factores		Autorre	InvLab	Superv	Comun	CondLb	Total Clima
N	Válido	50	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		31,12	30,76	31,32	30,86	31,38	155,44
Desviación estándar		6,63	6,58	6,42	5,71	5,92	29,50

*Nota: categoría media (26-33); puntaje total (130-169)*

En la tabla 9, se observó que todos los factores del clima laboral están en una categoría media, porque se encuentra en los parámetros de los factores I al V (26-33) según la escala de Sonia palma. Es decir, en el factor de Supervisión muestra como resultado un 31,32%, ya que esto equivale que 15 colaboradores son evaluados y tienen un mejor desempeño en el trabajo. Por lo contrario, en Condiciones labores muestra un 31,38% ya que los 16 colaboradores hacen una mejor eficiencia en el trabajo y no tienden a estresarse. Por consiguiente, en la investigación de Casana (2015), mostró que todas las dimensiones de clima laboral se encuentran en una categoría media, que predominan solo ciertos valores de 44,8% en involucramiento personal y 51,7% en supervisión y comunicación.

Por consiguiente, al segundo objetivo específico, se identifica el nivel actual de las dimensiones de la variable dependiente, cuyos resultados fue lo siguiente:

Tabla 15 Nivel de escala de Satisfacción Laboral

Factores	C. F y/o M.	B. y/o R.	Polit. Admin.	Relac. Sociales	Desarr. Personal	Desemp. de Tareas	Relación Autorid	Total Satisfacción
N Válido	50	50	50	50	50	50	50	50
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Media</b>	15,00	12,20	16,02	12,28	16,00	18,58	18,58	92,68
<b>Desviación estándar</b>	3,48	2,89	3,23	2,64	3,55	3,83	4,09	13,17

*Nota: Factor I (Regular); Factor II (Regular); Factor III (Regular); Factor IV (Regular); Factor V (Parcial insatisfacción); Factor VI (Parcial Insatisfacción); Factor VIII (Parcial Insatisfacción) y Puntaje Total (Baja insatisfacción laboral).*

En la tabla 10, se observó que cinco dimensiones se encuentran en una categoría regular debido a los resultados de la media en los parámetros de (15 a 19), es decir, que en la tabla siete de categorías diagnósticas de satisfacción laboral de Sonia palma se encuentra ni tan

alta de satisfacción, ni tan baja de insatisfacción; por lo tanto, se observó que las cinco dimensiones muestran resultados altos, porque los colaboradores tienden a tener una buena satisfacción frente al trabajo con mejores resultados. A si pues, se encontró dos dimensiones con categoría parcial de insatisfacción laboral en los parámetros de (11 a 14), ya que tiene como resultado porcentajes muy bajos; por ende, tienen una insatisfacción laboral; ya que, los trabajadores no socializan con los demás u muestran interés para obtener una satisfacción adecuado en el lugar donde trabajan.

Tabla 16 Correlación entre ambos constructos

Dimensiones		Políticas Adminis	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño deTareas	Relacion Autorid
Autorre	Coef. Spearman	,759**	,870**	,812**	,749**	,926**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0
	N	50	50	50	50	50
InvLab	Coef. Spearman	,732**	,835**	,818**	,712**	,887**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0
	N	50	50	50	50	50
Superv	Coef. Spearman	,818**	,837**	,900**	,755**	,884**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0
	N	50	50	50	50	50
Comun	Coef. Spearman	,706**	,844**	,900**	,764**	,876**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0
	N	50	50	50	50	50
CondLb	Coef. Spearman	,830**	,868**	,919**	,814**	,861**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0
	N	50	50	50	50	50
Condicion	Coef. Spearman	,730**	,820**	,806**	,733**	,893**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0
	N	50	50	50	50	50
Benefic	Coef. Spearman	,652**	,689**	,655**	,535**	,728**
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0
	N	50	50	50	50	50

En la prueba de normalidad, se encontró que los factores de cada variable no tienen una distribución normal, por lo que optó encontrar el coeficiente de correlación de Spearman. Al calcular estos valores tuvo como resultado un nivel alto de significancia pues está al 1% de error (0,01), evidenciando que sí tienen una correlación significativa, entre las diferentes dimensiones de ambos constructos, se plantea que existen 35 posibles combinaciones, ya que 31 están por encima de 70% (0,7), tres están por encima de 75% (0,75) y uno tiene 54% (0,535). Siendo así que ambas variables influyen, ya que los trabajadores deben tener un ambiente laboral óptimo para tener buenos resultados en el trabajo.

De acuerdo a los siguientes objetivos específicos, se determinó la relación con las variables sociodemográficas para ambos constructos, a través de la prueba de Kruskal-Wallis.

*Tabla 17 Prueba de Kruskal-Wallis de las variables sociodemográficas de las dimensiones de Clima Laboral*

Variables Sociodemográficas/ Dimensiones de Clima Laboral	SEXO		EDAD	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCIÓN	TIEMPO DE TRABAJO
	HOMBRES	MUJERES	(Rangos de 29 - 39 años)	(Divorciado)	(Técnicos)	(Menos de 6 meses)
<b>Autorrealización</b>	28%	22%	30%	31%	34%	28%
<b>Involucramiento Laboral</b>	27%	23%	32%	39%	34%	28%
<b>Supervisión</b>	26%	24%	30%	29%	34%	28%
<b>Comunicación</b>	27%	23%	29%	28%	30%	31%
<b>Condiciones Laborales</b>	27%	22%	27%	26%	32%	28%

En la tabla 14 muestra que la dimensión de Autorrealización hay un resultado de 28% en hombres; ya que, ellos encuentran un apoyo y un estímulo en crecimiento personal y profesional, por lo contrario, el 22% de mujeres tiene un promedio menor porque no logra sus objetivos mediante las capacitaciones. Por lo tanto, en Involucramiento Laboral se determinó un 32%, porque los trabajadores entre los rangos de 29-39 años aceptan un mayor compromiso con los objetivos y valores de la empresa. Asimismo, en Supervisión se encuentra un 29% de trabajadores (divorciado); siendo así, que el supervisor es comprensivo y amigable porque halaga el buen desempeño y escucha opiniones de dichas personas. En cuanto al factor de Comunicación dio como resultado un 30% de los trabajadores que tienen un grado de instrucción (técnicos); ya que, dichas personas tienen una meta establecida dentro de la empresa

para desarrollar planes de manera eficiente. Por último, el factor de Condiciones Laborales tiene un 28% de los trabajadores que solo están en la empresa menos de 6 meses porque no se sienten cómodos en el lugar donde trabajan y no cuenta con optimas herramientas de trabajo. De tal manera, no existe una relación con las variables sociodemográficas y los factores del clima laboral, porque en la empresa no cuentan con procesos de mejora y los colaboradores no se sienten motivados al momento de trabajar.

*Tabla 18 Prueba de Kruskal-Wallis de las variables sociodemográficas de las dimensiones de Satisfacción Laboral*

Variables Sociodemográficas/ Dimensiones de Satisfacción Laboral	SEXO		EDAD	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCIÓN	TIEMPO DE TRABAJO
	HOMBRES	MUJERES	(Rangos de 29 - 39 años)	(Divorciado)	(Técnicos)	(Menos de 6 meses)
Condiciones Físicas y/o Materiales	27%	23%	31%	32%	34%	29%
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	26%	24%	31%	38%	32%	27%
Políticas Administrativas	27%	23%	27%	31%	32%	28%
Relaciones Sociales	27%	23%	34%	30%	35%	29%
Desarrollo Personal	27%	24%	28%	28%	32%	29%
Desempeño de Tareas	27%	23%	29%	28%	28%	31%
Relación con la Autoridad	27%	23%	29%	28%	32%	29%

En la tabla 15 se determinó que la dimensión de Condiciones Físicas obtuvo como resultado un 27% en hombres; ya que ellos son responsables, ordenados y cuidadosos con los productos de la empresa, en cambio el 23% de mujeres tiene un promedio menor porque no tienden a guardar los respectivos productos en el lugar donde corresponde. Por lo tanto, en Beneficios laborales y/o remunerativos se obtuvo un 31% de trabajadores entre los rangos de (29-39 años) porque ellos le ponen dedicación y esfuerzo al trabajar para así tener una buena productividad en la empresa. Asimismo, en Políticas Administrativas se encontró un 31% de trabajadores (divorciados); puesto que, ellos ayudan a explicar de forma adecuada para alcanzar los logros y/o metas de la empresa. Por lo contrario, se alcanzó un 35% de aquellos trabajadores que se encuentran en un grado de instrucción (técnicos), puesto que, ellos interactúan en su mismo ámbito social y puedan desempeñar mejor su trabajo. En cuanto al Desarrollo Personal se encontró un 29% de trabajadores que solo permanecen seis meses en la empresa; debido que,

no les permite ejercer su capacidad al momento de trabajar. En cambio, el Desempeño de Tareas obtuvo un 31% de colaboradores que a pesar de su buen rendimiento al cumplir sus metas no permanecen más tiempo por motivo de sus estudios u otras circunstancias. De igual manera, la Relación con la Autoridad se encontró un 32% de trabajadores en el grado de instrucción (técnicos); ya que, ellos saben manejar una situación complicada dentro de la empresa para así no crear malestar en el ambiente donde trabajan. Cabe mencionar que Alva (2015) explica que los trabajadores no son reconocidos por su desempeño y que su relación con sus jefes no es el más adecuado. Asimismo, no existe una relación con las dimensiones de la satisfacción laboral en dicha empresa, por lo que es poco común la motivación entre cada uno de los trabajadores.

## V.-CONCLUSIONES

En términos generales, se logró identificar el nivel actual del clima laboral y sus dimensiones ya que estos se encuentran en una categoría media cuyos parámetros esta desde (26-33), por lo consiguiente, se puede deducir que no se encuentran en una categoría muy favorable; esto demuestra que los trabajadores no se encuentran en un favorable ambiente al momento de trabajar.

Por consiguiente, el nivel actual de las dimensiones de satisfacción laboral muestra que cinco dimensiones están en una categoría regular, por lo que, dos dimensiones tienen una categoría parcial, es decir que se encuentra en una categoría baja de insatisfacción laboral, ya que, los colaboradores no se sienten satisfechos en el lugar donde trabajan.

Asimismo, se determinó que las variables sociodemográficas y las dimensiones de clima laboral, no cuentan con una relación, ya que los colaboradores no laboran en un ambiente de armonía y no permite identificar las habilidades de cada empleado; por lo tanto, esto afectaría en la baja productividad de dicha organización.

De este modo, se encontró que las variables sociodemográficas y la dimensión más relevante de la satisfacción laboral son las Relaciones Sociales y el menor es el Desarrollo Personal; puesto que, la empresa no cuenta con políticas que puedan favorecer el bienestar y satisfacción de cada uno de sus trabajadores.

Además, se determinó que existe un grado de correlación altamente significativo entre las dimensiones de ambas variables; ya que, los datos muestran que hay 31 posibles combinaciones lo que significa que está por encima del 70%, al 1% de error (0,01), esto quiere decir que sí tienen una correlación significativa entre las dimensiones de ambos constructos; por ende, los colaboradores tienen un grado de conformidad con su entorno, un alto nivel de rentabilidad, productividad y condiciones de trabajo.

Por último, se determinó que la variable independiente influye directamente a la variable dependiente, dado que la investigación mostró que tienen una fuerte influencia.

## VI. RECOMENDACIONES

Desde el punto administrativo, se debe hacer uso de los recursos de la gestión administrativa de dicha empresa, con el fin de invitar a los colaboradores que formen parte del procedimiento de mejora en su calidad laboral, ya que puede efectuar soluciones inmediatas, como también promover programas de motivación laboral.

Por consiguiente, el dueño de dicha empresa, debe capacitar tanto a los colaboradores y a los de cargo superior, con el fin de promover un ambiente de confianza para una mayor productividad en la organización.

Realizar políticas administrativas que aseguren el bienestar y la satisfacción de los colaboradores promoviéndose acciones en favor del talento humano.

Reconocer el esfuerzo de los trabajadores que promueven el buen desarrollo de la empresa, felicitándolo por sus funciones laborales y así promover que el trabajador logre alcanzar méritos respecto a sus funciones laborales, de tal manera, premiarlos con bonificaciones y otras acciones.

Por último, en las dimensiones es preciso que, los directivos establezcan un proceso de coaching personal, para tener como resultado un liderazgo más asertivo y puedan lograr una mejora con sus trabajadores.

La encuesta está a base de la prueba de Sonia Palma – SPC



Estimados colaboradores (D2D) reciban nuestro más grato y cordial saludo, siendo así, que la presente encuesta tiene como objetivo recabar información sobre la determinación de los factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral. Se les pide de forma atenta que, sean muy sinceros y responsables con su respuesta. Gracias.

<b>Nunca = N; Poco = P; Regular = R; Mucho = M; Siempre = S</b>	<b>N</b>	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>S</b>
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
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. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
<b>Nunca = N; Poco = P; Regular = R; Mucho = M; Siempre = S</b>	<b>N</b>	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>S</b>
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					

29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Existe buena administración de los recursos.					
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.					
<b>Total Acuerdo = TA; Acuerdo = A; Indeciso = I; Desacuerdo = D; Total Desacuerdo = TD</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
51. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
52. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
53. El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
54. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
55. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
56. Mis jefes son comprensivos.					
57. Me siento muy mal con lo que hago.					
58. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
59. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
60. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
61. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
62. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
63. El ambiente donde trabajo es confortable.					

64. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
65. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
66. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
67. Me disgusta mi horario.					
68. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
69. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
70. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
71. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
72. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
73. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
74. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
75. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
76. Mi trabajo me aburre.					
77. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
78. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
79. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
80. Me gusta el trabajo que realizo.					
81. No me siento a gusto con mis jefes.					
<b>Total Acuerdo = TA; Acuerdo = A; Indeciso = I; Desacuerdo = D; Total Desacuerdo = TD</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
82. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
83. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
84. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
85. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
86. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

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

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Estado Civil:**

Soltero/a ( ) Casado/a ( ) Viudo/a ( ) Divorciado/a ( ) Conviviente ( )

**Grado de Instrucción:**

**Tiempo de trabajo:**

Menos de 6 meses ( ) De 6 meses a 1 año ( ) Mayor de 1 año hasta 2 años ( )

## VII. Referencias Bibliográficas

- Abun, D., Bumanglag, S., Lazaro, J., Magallanes, T., & Catbagan, N. (2021). *The effect of educational attainment, length of work experience on the self-efficacy of teachers and employees. International Journal of Business Ecosystem & Strategy*, 3, 16 – 28.
- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal. Ediciones pirámide.*
- Albizu E, Altzerreka R, Cerrato J, Etxaniz F, Garcia R, Hoyos J, Iriarte M y Serrats, G (2003). *La Participación de las Personas: 7 claves para añadir valor a las organizaciones. Bilbao.*
- Alles, A (2005). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. 2da edic. Buenos Aires.*
- Balcázar N, Lorelei P, González T, Gómez H, Díaz L y Cruz A (2012) *Trabajo en equipo. <http://cvsp.cucs.udg.mx/drupal6/documentos/trabajoenequipo.pdf>*
- Bittel, F. (2000) *Desempeño laboral y calidad de servicio. México*
- Branden, N. (2011) *El poder de la autoestima. 1ª edic. España. [http://dec.fca.unam.mx/imss/2013/dip\\_admonestrategica/mod2/EL%20PODER%20DE%20LA%20AUTOESTIMA.pdf](http://dec.fca.unam.mx/imss/2013/dip_admonestrategica/mod2/EL%20PODER%20DE%20LA%20AUTOESTIMA.pdf)*
- Brunet, L (1987) *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias.*
- Chiavenato, I (2000) *administración de recursos humanos. 5ta edic. Mc Graw Hill. Interamericana. Bogotá.*
- Constanza, D (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>.*
- Cristancho F, (2015) *Cinco aspectos de un clima laboral adecuado. [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:48162/componente48160.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48162/componente48160.pdf).*
- Davis K. y Jhon W. Newstrom (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo. (Décima edición) México: D.F. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.*
- Dodanwala, T., & Shrestha, P. (2021). *Work-family conflict and job satisfaction among construction professionals: the mediating role of emotional exhaustion. On the Horizon*, 29(2), 62-75. doi:10.1108/OTH-11-2020-0042
- García, M (2007). *Manual de recursos humanos. Barcelona.*
- Gibson, J., J. Ivancevich y J. Donnelly (2001) *Las Organizaciones: Comportamiento, estructura y Procesos. (Décima edición) Santiago, Chile: McGraw Hill Interamericana.*
- Gordon A., Judith (1996) *Comportamiento Organizacional. (Quinta edición) México: Pretice-Hall Hispanoamericana, S.A.*
- Guillén G. Carlos y Rosio Guil Bozal (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales. Madrid, España. McGraw Hill/Interamericana de España, S.A.U.*

- Hellriegel D, (1999) *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Janib, J., Rasdi, M., Omar, Z., Alias, S., Zaremohzzabieh, Z., & Ahrari, S. (2021). *The Relationship between Workload and Performance of Research University Academics in Malaysia: The Mediating Effects of Career Commitment and Job Satisfaction*. *Asian Journal Of University Education*, 17(2), 85-99. doi:10.24191/ajue.v17i2.13394
- Judge, T., Piccolo, R., & Kosalka, T. (2009). *The bright and dark sides of leader traits: A review and theoretical extension of the leader trait paradigm*. *The Leadership Quarterly*, 20, 855–875.
- Litwin y Stinger (1978) *Dimensiones Del Clima Laboral*. <https://es.scribd.com/document/22935995/Dimensiones-Del-Clima-Laboral>
- Likert D, (2010) *Teoría del clima organizacional*. Colombia
- Lussier R, Achua C, (2005). *Liderazgo*. 2ª edic. México.
- Milkovich G y Boudreau J (1994), *Dimensiones del desempeño laboral*
- Millar, C., Chen, S., & Waller, L. (2017). *Leadership, knowledge and people in knowledge-intensive organisations: implications for HRM theory and practice*. *Int. J. Hum. Res. Manag.*, 28, 261–275.
- Noboa J, Barrera G, Rojas D, (2019) *Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una empresa del sector de construcción*. Guayaquil tomo 6, n°1: *Revista Científica ECOCIENCIA*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2229188196/2AF22958B95C44CDPQ/16?accountid=37610>
- Pedraza, N (2020) *El Clima y la Satisfacción Laboral del Capital Humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. Bogotá tomo 30, N°76. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2393023147/DB85D4CE69DA462FPQ/5?accountid=37610>
- Pintado, E (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. 3ª edic.
- Ramlawati, R., Trisnawati, E., Yasin, N., & Kurniawaty, K. (2021). *External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention*. *Management Science Letters*, 11(2), 511-518. doi:10.5267/j.msl.2020.9.016
- Robbins P. Stephen (1986). *Comportamiento organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. (Tercera edición). México, D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sabater C, De Armas D, Cabezas P (2019). *La Satisfacción Laboral de los trabajadores sociales en la Rioja de acuerdo a la teoría de Herzberg*. Madrid tomo 32, N°2 397-406. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2274459802/DB85D4CE69DA462FPQ/14?accountid=37610>
- Singh, J., & Jain, M. (2013). *A study of employees' job satisfaction and its impact on their performance*. *Journal of Indian Research*, 1(4), 105-111.
- Souse, A., & Souse, A. (2000). *Taking another look at the gender/ job satisfaction paradox*. *Kykloss*, 53, 135-152.

- Sultana, R., & Bhuiyan, F. (2023). *Analysis of mediating factors' impact on employee job satisfaction in a superstore retail organization*. *Academy of Marketing Studies Journal*, 27(4), 1-10. Obtenido de <https://www.abacademies.org/articles/analysis-of-mediating-factors-impact-on-employee-job-satisfaction-in-a-superstore-retail-organization.pdf>
- Vaca C, Quintero J (2015). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo riguroso de su relación*. *Medellín N°26*, 5-15. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1706514369/2AF22958B95C44CDPQ/18?accountid=37610>
- Varela, O; Puhl, Stella M.; Izcurdia, M. de los Ángeles<sup>3</sup> (2013). *Clima laboral y mobbing*. *Anu. investig. vol.20 no.2 Ciudad Autónoma de Buenos Aires*.
- Wether W, Keith D, (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. 5ª edic. México.
- Wyrwa, J., & Kaźmierczyk, J. (2020). *Conceptualizing Job Satisfaction and Its Determinants: A Systematic Literature Review*. *Journal of Economic Sociology*, 21(5), 138-167. doi:<https://doi.org/10.17323/1726-3247-2020-5-138-167>

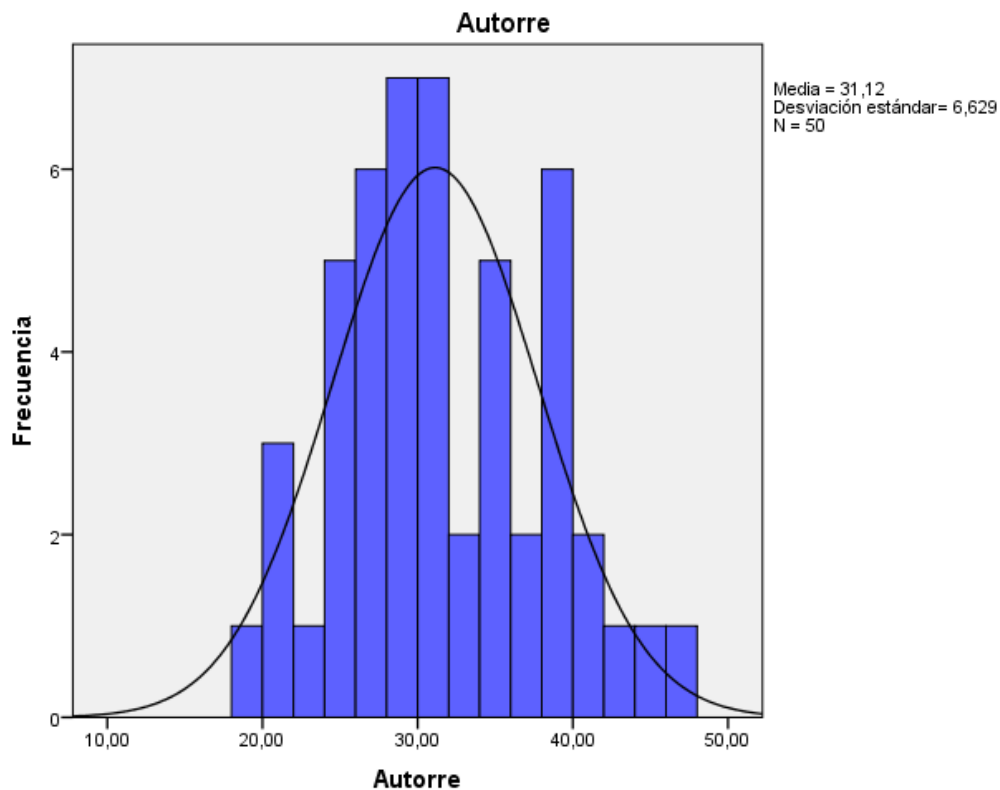
## VIII. Anexos

## Anexo N° 1

Tabla 1.  
Frecuencia del factor de Autorrealización

		<b>Autorre</b>				
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado	
Válido	19,00	1	2,0	2,0	2,0	
	20,00	2	4,0	4,0	6,0	
	21,00	1	2,0	2,0	8,0	
	22,00	1	2,0	2,0	10,0	
	24,00	2	4,0	4,0	14,0	
	25,00	3	6,0	6,0	20,0	
	26,00	3	6,0	6,0	26,0	
	27,00	3	6,0	6,0	32,0	
	28,00	3	6,0	6,0	38,0	
	29,00	4	8,0	8,0	46,0	
	30,00	1	2,0	2,0	48,0	
	31,00	6	12,0	12,0	60,0	
	32,00	1	2,0	2,0	62,0	
	33,00	1	2,0	2,0	64,0	
	34,00	4	8,0	8,0	72,0	
	35,00	1	2,0	2,0	74,0	
	36,00	1	2,0	2,0	76,0	
	37,00	1	2,0	2,0	78,0	
	38,00	1	2,0	2,0	80,0	
	39,00	5	10,0	10,0	90,0	
	40,00	2	4,0	4,0	94,0	
	43,00	1	2,0	2,0	96,0	
	45,00	1	2,0	2,0	98,0	
	46,00	1	2,0	2,0	100,0	
	Total		50	100,0	100,0	

Gráficos 1 Histograma del Factor Autorrealización



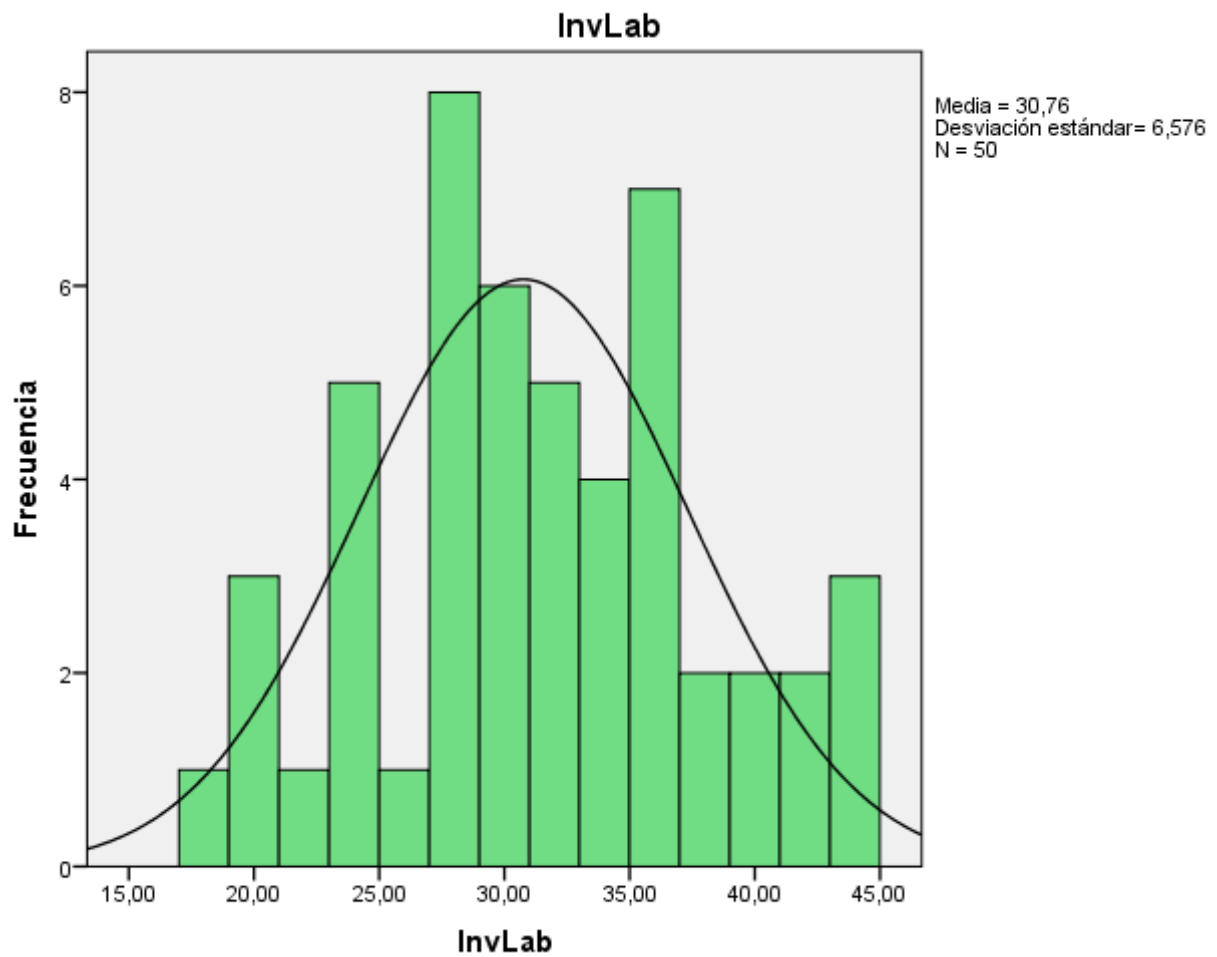
### Anexo N° 2

Tabla 2.  
Frecuencia del factor de Involucramiento Personal

		<b>InvLab</b>			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	18,00	1	2,0	2,0	2,0
	19,00	1	2,0	2,0	4,0
	20,00	2	4,0	4,0	8,0
	22,00	1	2,0	2,0	10,0
	23,00	3	6,0	6,0	16,0
	24,00	2	4,0	4,0	20,0
	26,00	1	2,0	2,0	22,0
	27,00	6	12,0	12,0	34,0
	28,00	2	4,0	4,0	38,0
	29,00	4	8,0	8,0	46,0
	30,00	2	4,0	4,0	50,0
	31,00	3	6,0	6,0	56,0
	32,00	2	4,0	4,0	60,0
	33,00	4	8,0	8,0	68,0
	35,00	5	10,0	10,0	78,0

36,00	2	4,0	4,0	82,0
37,00	1	2,0	2,0	84,0
38,00	1	2,0	2,0	86,0
39,00	2	4,0	4,0	90,0
41,00	1	2,0	2,0	92,0
42,00	1	2,0	2,0	94,0
43,00	2	4,0	4,0	98,0
44,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Gráficos 2 Histograma del Factor Involucramiento Personal

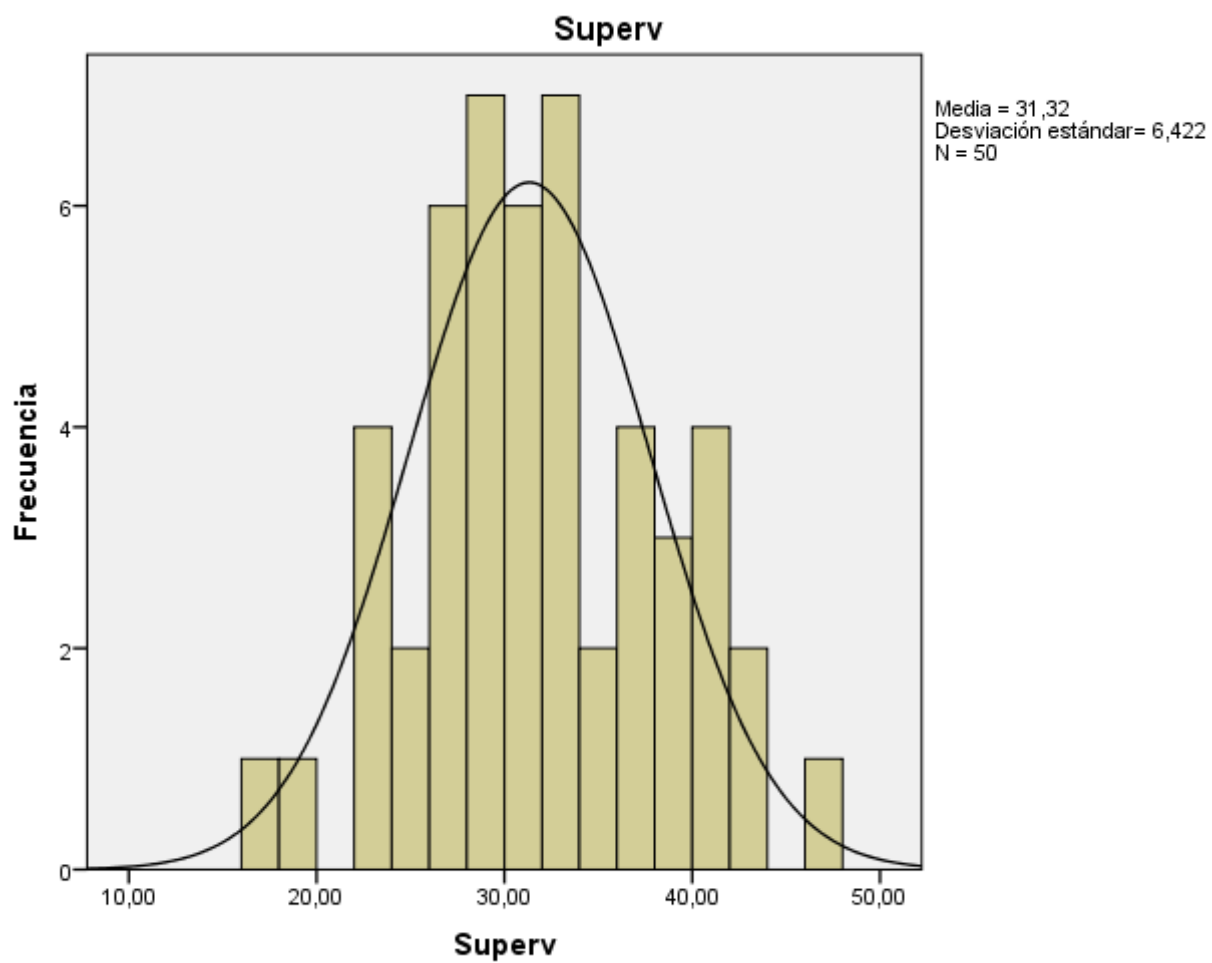


## Anexo N° 3

Tabla 3.  
Frecuencia del Factor de Supervisión

		Superv			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	17,00	1	2,0	2,0	2,0
	19,00	1	2,0	2,0	4,0
	23,00	4	8,0	8,0	12,0
	24,00	1	2,0	2,0	14,0
	25,00	1	2,0	2,0	16,0
	26,00	3	6,0	6,0	22,0
	27,00	3	6,0	6,0	28,0
	28,00	3	6,0	6,0	34,0
	29,00	4	8,0	8,0	42,0
	30,00	5	10,0	10,0	52,0
	31,00	1	2,0	2,0	54,0
	32,00	5	10,0	10,0	64,0
	33,00	2	4,0	4,0	68,0
	34,00	1	2,0	2,0	70,0
	35,00	1	2,0	2,0	72,0
	36,00	1	2,0	2,0	74,0
	37,00	3	6,0	6,0	80,0
	38,00	2	4,0	4,0	84,0
	39,00	1	2,0	2,0	86,0
	40,00	3	6,0	6,0	92,0
41,00	1	2,0	2,0	94,0	
42,00	2	4,0	4,0	98,0	
47,00	1	2,0	2,0	100,0	
Total		50	100,0	100,0	

## Gráficos 3 Histograma del Factor Supervisión

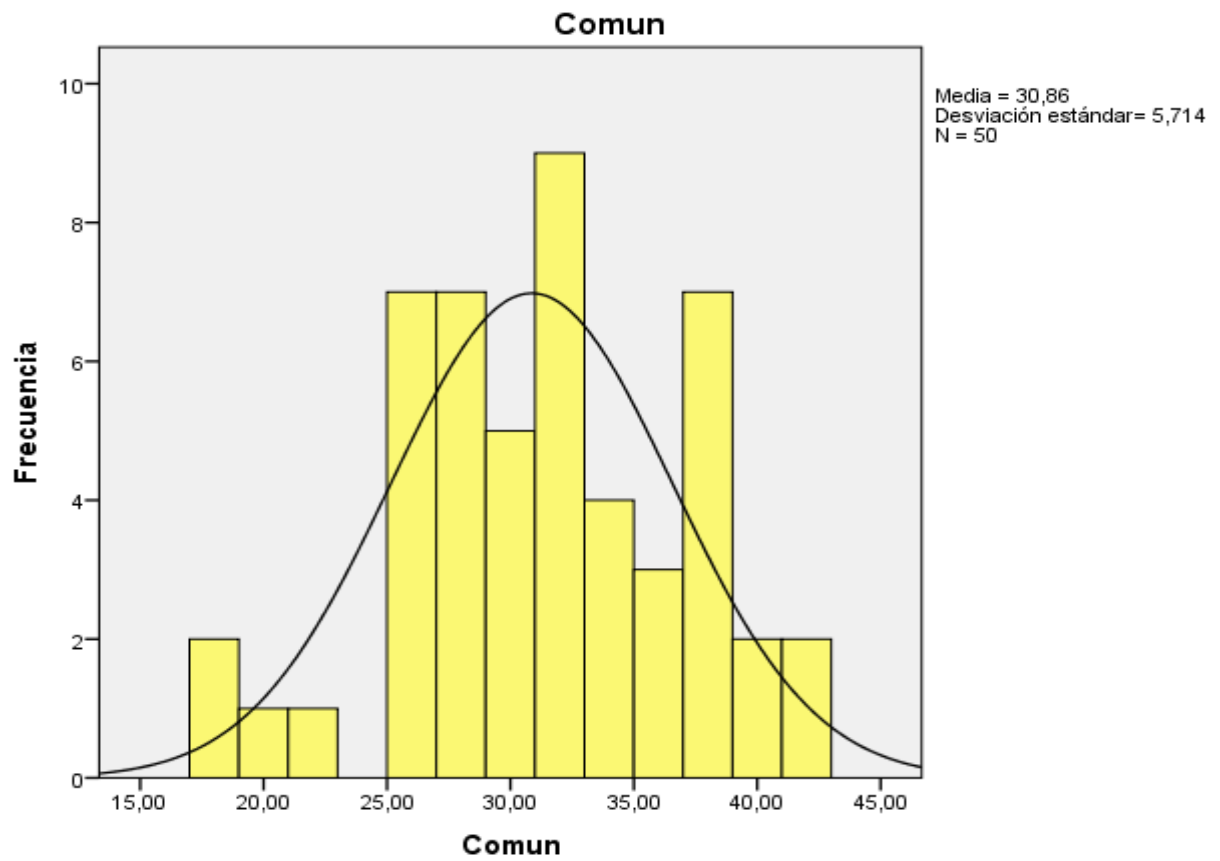


## Anexo N° 4

Tabla 4.  
Frecuencia del Factor de Comunicación

		<b>Comunicación</b>			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	18,00	2	4,0	4,0	4,0
	20,00	1	2,0	2,0	6,0
	22,00	1	2,0	2,0	8,0
	25,00	3	6,0	6,0	14,0
	26,00	4	8,0	8,0	22,0
	27,00	5	10,0	10,0	32,0
	28,00	2	4,0	4,0	36,0
	29,00	4	8,0	8,0	44,0
	30,00	1	2,0	2,0	46,0
	31,00	3	6,0	6,0	52,0
	32,00	6	12,0	12,0	64,0
	33,00	2	4,0	4,0	68,0
	34,00	2	4,0	4,0	72,0
	35,00	1	2,0	2,0	74,0
	36,00	2	4,0	4,0	78,0
	37,00	4	8,0	8,0	86,0
	38,00	3	6,0	6,0	92,0
	39,00	2	4,0	4,0	96,0
	41,00	1	2,0	2,0	98,0
	42,00	1	2,0	2,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

## Gráficos 4 Histograma del Factor Comunicación

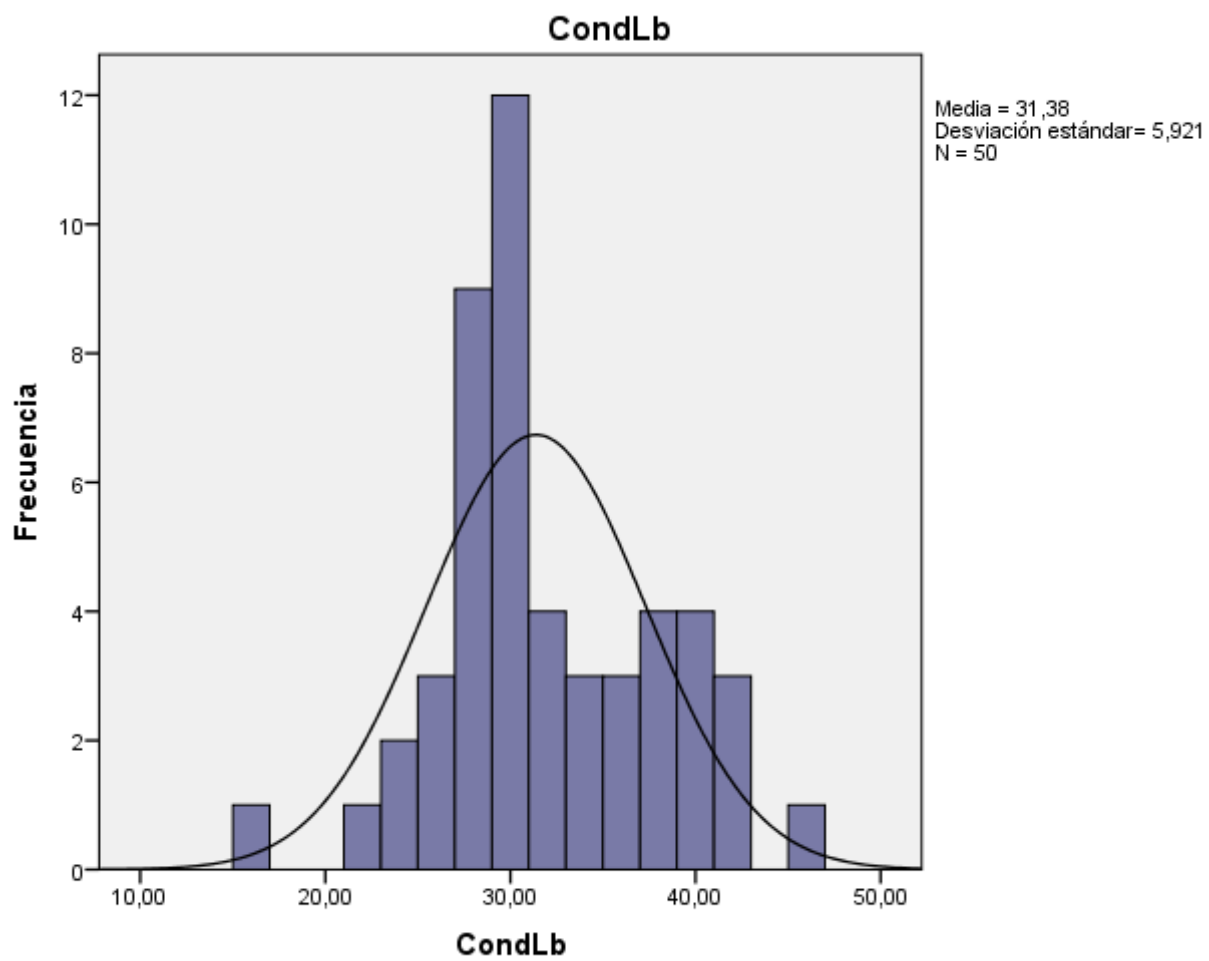


## Anexo N° 5

Tabla 5.  
Frecuencia del Factor de Condiciones Laborales

		Condiciones Laborales			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	16,00	1	2,0	2,0	2,0
	22,00	1	2,0	2,0	4,0
	24,00	2	4,0	4,0	8,0
	25,00	1	2,0	2,0	10,0
	26,00	2	4,0	4,0	14,0
	27,00	7	14,0	14,0	28,0
	28,00	2	4,0	4,0	32,0
	29,00	8	16,0	16,0	48,0
	30,00	4	8,0	8,0	56,0
	31,00	2	4,0	4,0	60,0
	32,00	2	4,0	4,0	64,0
	33,00	2	4,0	4,0	68,0
	34,00	1	2,0	2,0	70,0
	35,00	3	6,0	6,0	76,0
	37,00	1	2,0	2,0	78,0
	38,00	3	6,0	6,0	84,0
	39,00	3	6,0	6,0	90,0
	40,00	1	2,0	2,0	92,0
	41,00	2	4,0	4,0	96,0
	42,00	1	2,0	2,0	98,0
46,00	1	2,0	2,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0	

Gráficos 5 Histograma del Factor Condiciones Laborales



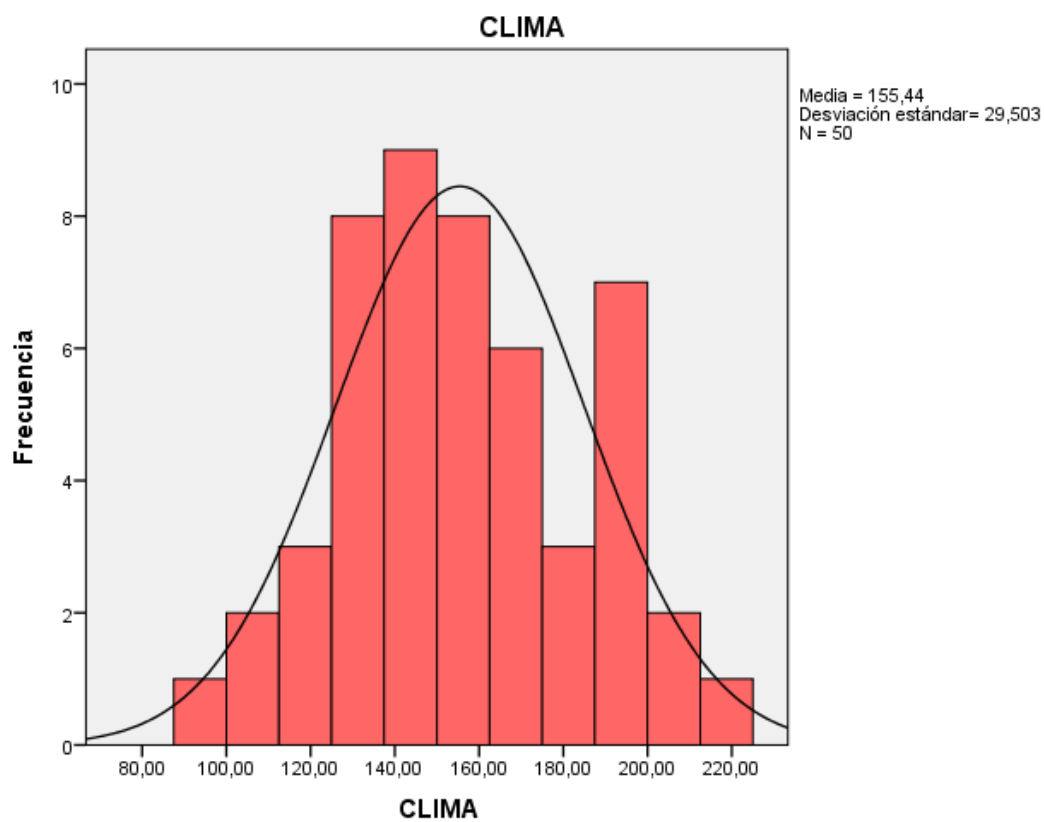
## Anexo N° 6

Tabla 6.  
Frecuencia del total de Clima Laboral de la Telefonía Móvil Viettel de Chiclayo - 2017

<b>CLIMA LABORAL</b>					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	90,00	1	2,0	2,0	2,0
	102,00	1	2,0	2,0	4,0
	106,00	1	2,0	2,0	6,0
	118,00	1	2,0	2,0	8,0
	119,00	1	2,0	2,0	10,0
	124,00	1	2,0	2,0	12,0
	126,00	1	2,0	2,0	14,0
	130,00	1	2,0	2,0	16,0
	131,00	2	4,0	4,0	20,0
	132,00	1	2,0	2,0	22,0
	133,00	1	2,0	2,0	24,0
	134,00	1	2,0	2,0	26,0
	136,00	1	2,0	2,0	28,0
	138,00	1	2,0	2,0	30,0
	141,00	3	6,0	6,0	36,0
	142,00	1	2,0	2,0	38,0
	143,00	1	2,0	2,0	40,0
	145,00	1	2,0	2,0	42,0
	147,00	2	4,0	4,0	46,0
	150,00	1	2,0	2,0	48,0
	153,00	3	6,0	6,0	54,0
	154,00	2	4,0	4,0	58,0
	155,00	1	2,0	2,0	60,0
	162,00	1	2,0	2,0	62,0
	165,00	1	2,0	2,0	64,0
	167,00	2	4,0	4,0	68,0
	168,00	2	4,0	4,0	72,0
	173,00	1	2,0	2,0	74,0
	175,00	1	2,0	2,0	76,0
	181,00	1	2,0	2,0	78,0
184,00	1	2,0	2,0	80,0	
188,00	1	2,0	2,0	82,0	
192,00	1	2,0	2,0	84,0	
193,00	2	4,0	4,0	88,0	

194,00	1	2,0	2,0	90,0
195,00	1	2,0	2,0	92,0
196,00	1	2,0	2,0	94,0
208,00	1	2,0	2,0	96,0
212,00	1	2,0	2,0	98,0
222,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Gráficos 6 Histograma del Total de Clima Laboral de la Telefonía Móvil Viettel de Chiclayo - 2017

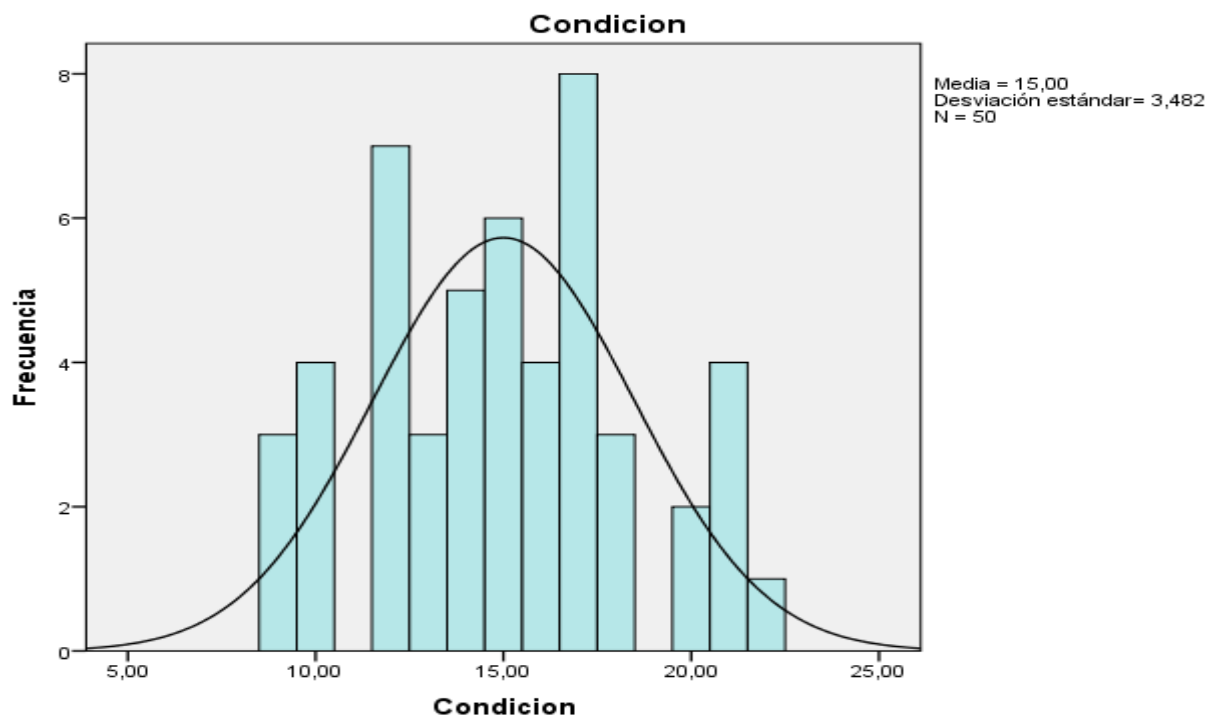


## Anexo N° 7

Tabla 7.  
Frecuencia del Factor de Condiciones Físicas y/o Materiales

Condiciones Físicas y/o Materiales						
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado	
Válido	9,00	3	6,0	6,0	6,0	
	10,00	4	8,0	8,0	14,0	
	12,00	7	14,0	14,0	28,0	
	13,00	3	6,0	6,0	34,0	
	14,00	5	10,0	10,0	44,0	
	15,00	6	12,0	12,0	56,0	
	16,00	4	8,0	8,0	64,0	
	17,00	8	16,0	16,0	80,0	
	18,00	3	6,0	6,0	86,0	
	20,00	2	4,0	4,0	90,0	
	21,00	4	8,0	8,0	98,0	
	22,00	1	2,0	2,0	100,0	
	Total		50	100,0	100,0	

Gráficos 7 Histograma del Factor Condiciones Físicas y/o Materiales

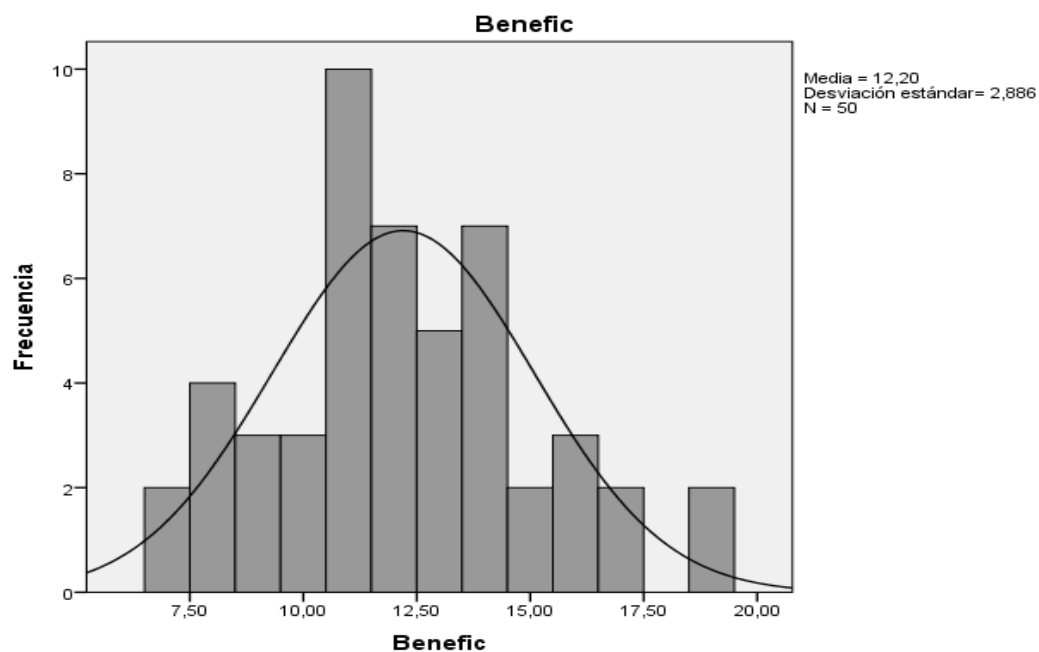


## Anexo N° 8

Tabla 8.  
Frecuencia del Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Beneficios Laborales y/o Remunerativos						
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado	
Válido	7,00	2	4,0	4,0	4,0	
	8,00	4	8,0	8,0	12,0	
	9,00	3	6,0	6,0	18,0	
	10,00	3	6,0	6,0	24,0	
	11,00	10	20,0	20,0	44,0	
	12,00	7	14,0	14,0	58,0	
	13,00	5	10,0	10,0	68,0	
	14,00	7	14,0	14,0	82,0	
	15,00	2	4,0	4,0	86,0	
	16,00	3	6,0	6,0	92,0	
	17,00	2	4,0	4,0	96,0	
	19,00	2	4,0	4,0	100,0	
	Total		50	100,0	100,0	

Gráficos 8 Histograma del Factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos

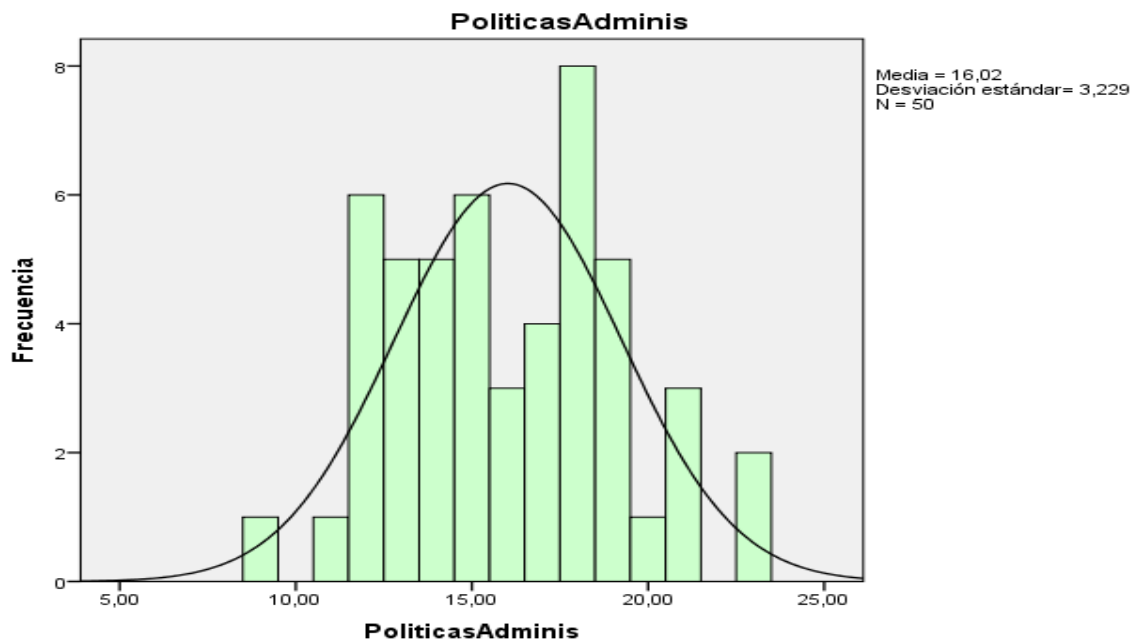


## Anexo N° 9

Tabla 9.  
Frecuencia del Factor de Políticas Administrativas

Políticas Administrativas					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	9,00	1	2,0	2,0	2,0
	11,00	1	2,0	2,0	4,0
	12,00	6	12,0	12,0	16,0
	13,00	5	10,0	10,0	26,0
	14,00	5	10,0	10,0	36,0
	15,00	6	12,0	12,0	48,0
	16,00	3	6,0	6,0	54,0
	17,00	4	8,0	8,0	62,0
	18,00	8	16,0	16,0	78,0
	19,00	5	10,0	10,0	88,0
	20,00	1	2,0	2,0	90,0
	21,00	3	6,0	6,0	96,0
	23,00	2	4,0	4,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Gráficos 9 Histograma del Factor Políticas Administrativas según la variable Satisfacción Laboral de Telefonía Móvil Viettel de Chiclayo - 2017

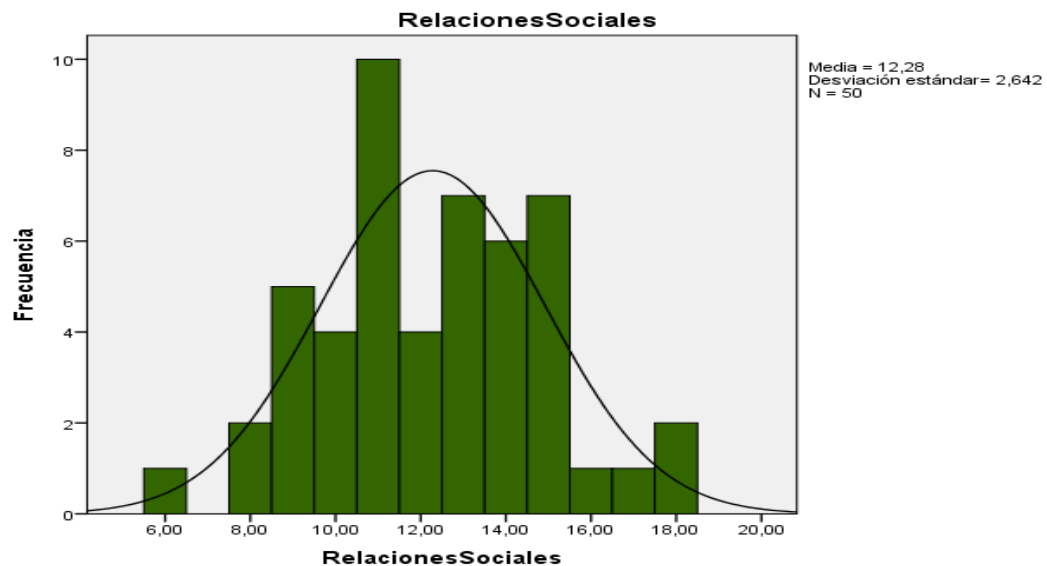


### Anexo N° 10

Tabla 10.  
Frecuencia del Factor de Relaciones Sociales

Relaciones Sociales						
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado	
Válido	6,00	1	2,0	2,0	2,0	
	8,00	2	4,0	4,0	6,0	
	9,00	5	10,0	10,0	16,0	
	10,00	4	8,0	8,0	24,0	
	11,00	10	20,0	20,0	44,0	
	12,00	4	8,0	8,0	52,0	
	13,00	7	14,0	14,0	66,0	
	14,00	6	12,0	12,0	78,0	
	15,00	7	14,0	14,0	92,0	
	16,00	1	2,0	2,0	94,0	
	17,00	1	2,0	2,0	96,0	
	18,00	2	4,0	4,0	100,0	
	Total		50	100,0	100,0	

Gráficos 10 Histograma del Factor Relaciones Sociales

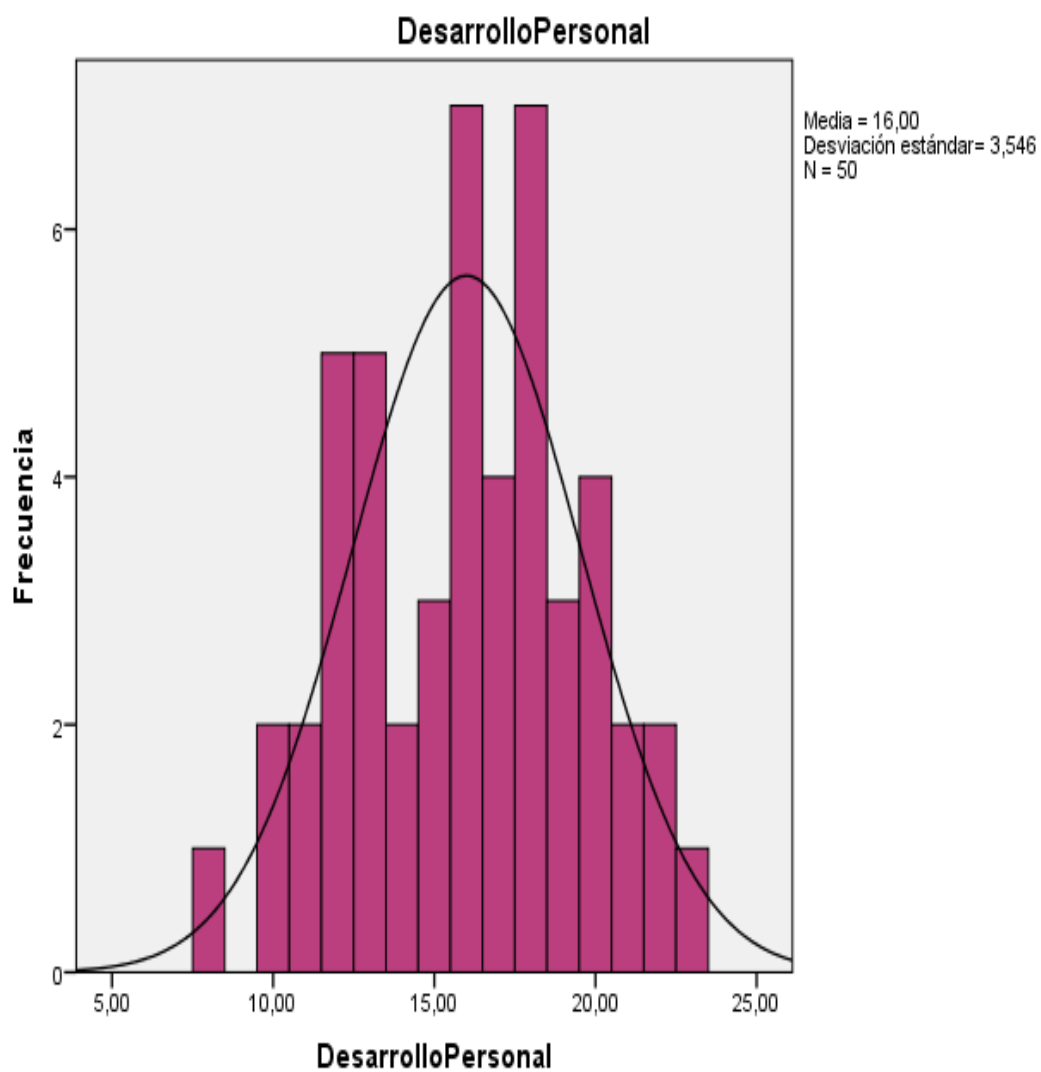


### Anexo N° 11

Tabla 11.  
Frecuencia del Factor de Desarrollo Personal

		Desarrollo Personal			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	8,00	1	2,0	2,0	2,0
	10,00	2	4,0	4,0	6,0
	11,00	2	4,0	4,0	10,0
	12,00	5	10,0	10,0	20,0
	13,00	5	10,0	10,0	30,0
	14,00	2	4,0	4,0	34,0
	15,00	3	6,0	6,0	40,0
	16,00	7	14,0	14,0	54,0
	17,00	4	8,0	8,0	62,0
	18,00	7	14,0	14,0	76,0
	19,00	3	6,0	6,0	82,0
	20,00	4	8,0	8,0	90,0
	21,00	2	4,0	4,0	94,0
	22,00	2	4,0	4,0	98,0
	23,00	1	2,0	2,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Gráficos 11 Histograma del Factor Desarrollo Personal

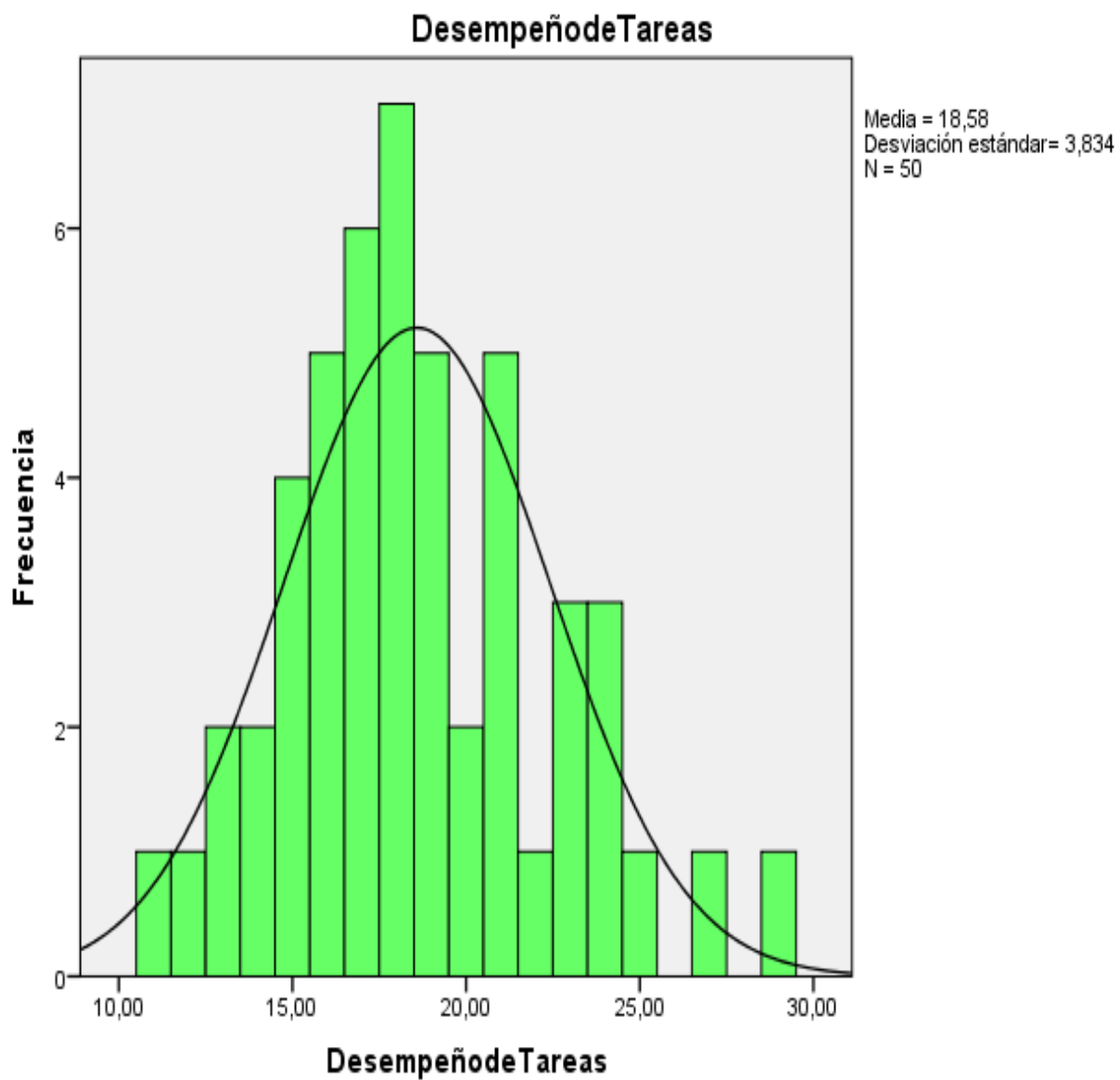


**Anexo N° 12**

Tabla 12.  
Frecuencia del Factor de Desempeño de Tareas

		<b>Desempeño de Tareas</b>			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	11,00	1	2,0	2,0	2,0
	12,00	1	2,0	2,0	4,0
	13,00	2	4,0	4,0	8,0
	14,00	2	4,0	4,0	12,0
	15,00	4	8,0	8,0	20,0
	16,00	5	10,0	10,0	30,0
	17,00	6	12,0	12,0	42,0
	18,00	7	14,0	14,0	56,0
	19,00	5	10,0	10,0	66,0
	20,00	2	4,0	4,0	70,0
	21,00	5	10,0	10,0	80,0
	22,00	1	2,0	2,0	82,0
	23,00	3	6,0	6,0	88,0
	24,00	3	6,0	6,0	94,0
	25,00	1	2,0	2,0	96,0
	27,00	1	2,0	2,0	98,0
	29,00	1	2,0	2,0	100,0
		Total	50	100,0	100,0

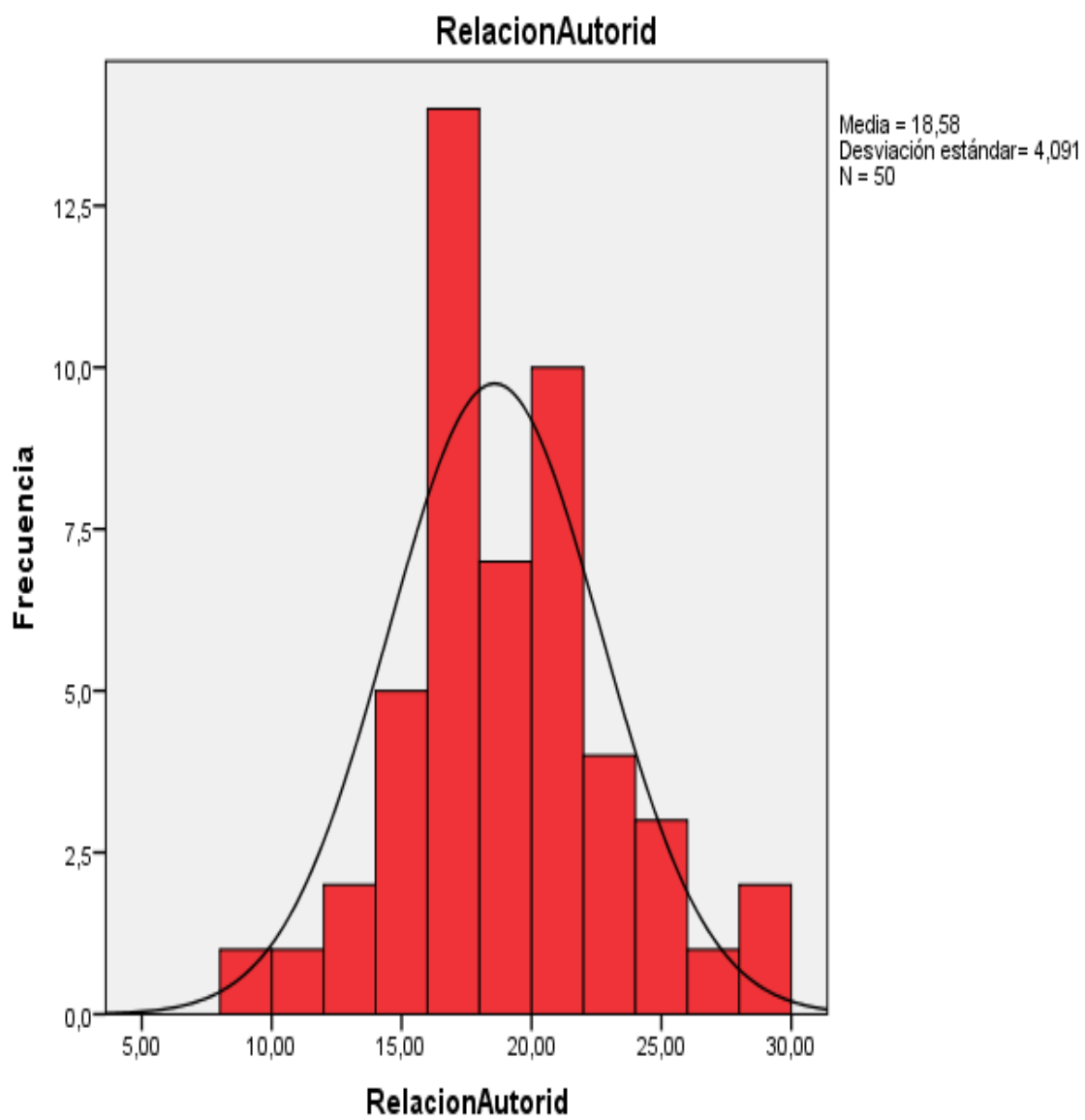
Gráficos 12 Histograma del Factor Desempeño de Tareas



### Anexo N° 13

Tabla 13.  
Frecuencia del Factor de Relación con la Autoridad

<b>Relación con la Autoridad</b>						
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado	
Válido	9,00	1	2,0	2,0	2,0	
	11,00	1	2,0	2,0	4,0	
	12,00	1	2,0	2,0	6,0	
	13,00	1	2,0	2,0	8,0	
	14,00	2	4,0	4,0	12,0	
	15,00	3	6,0	6,0	18,0	
	16,00	6	12,0	12,0	30,0	
	17,00	8	16,0	16,0	46,0	
	18,00	5	10,0	10,0	56,0	
	19,00	2	4,0	4,0	60,0	
	20,00	6	12,0	12,0	72,0	
	21,00	4	8,0	8,0	80,0	
	23,00	4	8,0	8,0	88,0	
	24,00	3	6,0	6,0	94,0	
	26,00	1	2,0	2,0	96,0	
	28,00	1	2,0	2,0	98,0	
	29,00	1	2,0	2,0	100,0	
		Total	50	100,0	100,0	

*Gráficos 13* Histograma del Factor Relación con la Autoridad

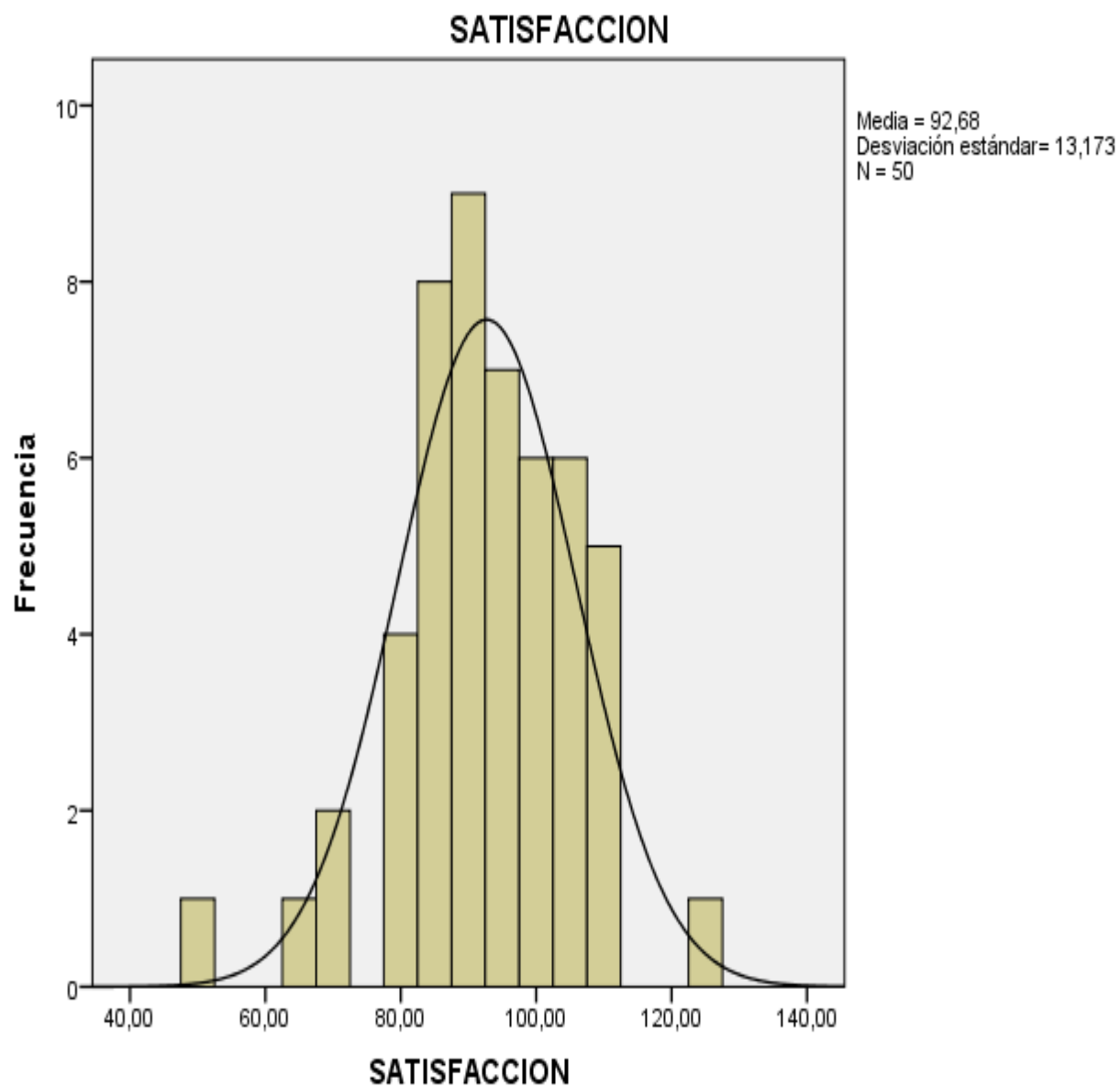
## Anexo N° 14

Tabla 14.

Frecuencia del total de Satisfacción Laboral de la Telefonía Móvil Viettel de Chiclayo - 2017

		SATISFACCION			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	50,00	1	2,0	2,0	2,0
	67,00	1	2,0	2,0	4,0
	71,00	1	2,0	2,0	6,0
	72,00	1	2,0	2,0	8,0
	78,00	2	4,0	4,0	12,0
	79,00	1	2,0	2,0	14,0
	80,00	1	2,0	2,0	16,0
	83,00	1	2,0	2,0	18,0
	84,00	1	2,0	2,0	20,0
	85,00	2	4,0	4,0	24,0
	86,00	1	2,0	2,0	26,0
	87,00	3	6,0	6,0	32,0
	88,00	2	4,0	4,0	36,0
	89,00	1	2,0	2,0	38,0
	90,00	3	6,0	6,0	44,0
	91,00	2	4,0	4,0	48,0
	92,00	1	2,0	2,0	50,0
	94,00	2	4,0	4,0	54,0
	95,00	2	4,0	4,0	58,0
	96,00	1	2,0	2,0	60,0
	97,00	2	4,0	4,0	64,0
	98,00	3	6,0	6,0	70,0
	99,00	2	4,0	4,0	74,0
	102,00	1	2,0	2,0	76,0
	103,00	2	4,0	4,0	80,0
	104,00	1	2,0	2,0	82,0
	106,00	2	4,0	4,0	86,0
	107,00	1	2,0	2,0	88,0
	108,00	1	2,0	2,0	90,0
	109,00	2	4,0	4,0	94,0
111,00	2	4,0	4,0	98,0	
127,00	1	2,0	2,0	100,0	
	Total	50	100,0	100,0	

Gráficos 14 Histograma del Total de Satisfacción Laboral de la Telefonía Móvil Viettel de Chiclayo - 2017



### Anexo N° 15

Tabla 15

Prueba de Kolmogorv-Smirnov de los Factores de Clima Laboral

		Autorre	InvLab	Superv	Comun	CondLb
N		50	50	50	50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	31,1200	30,7600	31,3200	30,8600	31,3800
	Desviación estándar	6,62906	6,57627	6,42203	5,71432	5,92087
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,107	,066	,101	,079	,152
	Positivo	,107	,066	,101	,070	,152
	Negativo	-,083	-,064	-,072	-,079	-,090
Estadístico de prueba		,107	,066	,101	,079	,152
Sig. asintótica (bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,005 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

### Anexo 16

Tabla 16

Prueba de Kolmogorv-Smirnov de los Factores de Satisfacción Laboral

		Condicion	Benefic	Políticas Adminis	RelacionesSociales	Desarrollo Personal	Desempeño deTareas	Relacion Autorid
N		50	50	50	50	50	50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	15,0000	12,2000	16,0200	12,2800	16,0000	18,5800	18,5800
	Desviación estándar	3,48173	2,88557	3,22927	2,64220	3,54562	3,83374	4,09125
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,086	,108	,110	,126	,101	,120	,116
	Positivo	,086	,108	,104	,126	,101	,120	,116
	Negativo	-,077	-,099	-,110	-,087	-,100	-,056	-,084
Estadístico de prueba		,086	,108	,110	,126	,101	,120	,116
Sig. asintótica (bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,179 <sup>c</sup>	,046 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,069 <sup>c</sup>	,088 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

## Anexo 17

Tabla 17 Prueba de Kruskal-Wallis de la variable sociodemográfica Sexo

Dimensiones	Sexo	N	Rango promedio
Comun	Femenino	19	22,92
	Masculino	31	27,08
	Total	50	
CondLb	Femenino	19	22,47
	Masculino	31	27,35
	Total	50	
Condicion	Femenino	19	22,92
	Masculino	31	27,08
	Total	50	
Benefic	Femenino	19	23,97
	Masculino	31	26,44
	Total	50	
PoliticAdminis	Femenino	19	22,68
	Masculino	31	27,23
	Total	50	
RelacionesSociales	Femenino	19	23,16
	Masculino	31	26,94
	Total	50	
DesarrolloPersonal	Femenino	19	23,61
	Masculino	31	26,66
	Total	50	
DesempeñodeTareas	Femenino	19	23,13
	Masculino	31	26,95
	Total	50	
RelacionAutorid	Femenino	19	23,32
	Masculino	31	26,84
	Total	50	
Autorre	Femenino	19	22,21
	Masculino	31	27,52
	Total	50	
InvLab	Femenino	19	23,00
	Masculino	31	27,03
	Total	50	
Superv	Femenino	19	24,03
	Masculino	31	26,40
	Total	50	

## Anexo 18

Tabla 18 Prueba de Kruskal-Wallis de la variable sociodemográfica Edad

DIMENSIONES	EDAD	N	Rango promedio
Comun	18 - 28 años	42	25,95
	29 - 39 años	5	28,70
	40 - 50 años	3	13,83
	Total	50	
CondLb	18 - 28 años	42	26,46
	29 - 39 años	5	27,30
	40 - 50 años	3	9,00
	Total	50	
Condicion	18 - 28 años	42	25,55
	29 - 39 años	5	31,30
	40 - 50 años	3	15,17
	Total	50	
Benefic	18 - 28 años	42	25,25
	29 - 39 años	5	30,90
	40 - 50 años	3	20,00
	Total	50	
PolíticasAdmini s	18 - 28 años	42	26,92
	29 - 39 años	5	25,20
	40 - 50 años	3	6,17
	Total	50	
RelacionesSoci ales	18 - 28 años	42	25,33
	29 - 39 años	5	34,00
	40 - 50 años	3	13,67
	Total	50	
DesarrolloPers onal	18 - 28 años	42	25,96
	29 - 39 años	5	27,90
	40 - 50 años	3	15,00
	Total	50	
Desempeñode Tareas	18 - 28 años	42	25,86
	29 - 39 años	5	28,50
	40 - 50 años	3	15,50
	Total	50	
RelacionAutorid	18 - 28 años	42	25,70
	29 - 39 años	5	28,80
	40 - 50 años	3	17,17
	Total	50	
Autorre	18 - 28 años	42	25,64
	29 - 39 años	5	30,60
	40 - 50 años	3	15,00
	Total	50	
InvLab	18 - 28 años	42	25,10
	29 - 39 años	5	31,50
	40 - 50 años	3	21,17
	Total	50	
Superv	18 - 28 años	42	25,86
	29 - 39 años	5	30,40
	40 - 50 años	3	12,33
	Total	50	

## Anexo N°19

Tabla 19 Prueba de Kruskal-Wallis de la variable sociodemográfica Estado Civil

DIMENSIONES	ESTADO CIVIL	N	Rango promedio
Comun	Soltero	26	28,46
	Casado	13	20,81
	Viudo	1	20,50
	Divorciado	2	23,75
	Conviviente	8	24,56
	Total	50	
CondLb	Soltero	26	27,75
	Casado	13	21,12
	Viudo	1	20,50
	Divorciado	2	23,75
	Conviviente	8	26,38
	Total	50	
Condicion	Soltero	26	25,98
	Casado	13	22,81
	Viudo	1	11,00
	Divorciado	2	32,25
	Conviviente	8	28,44
	Total	50	
Benefic	Soltero	26	27,60
	Casado	13	20,85
	Viudo	1	11,00
	Divorciado	2	38,00
	Conviviente	8	24,94
	Total	50	
PoliticAdminis	Soltero	26	27,52
	Casado	13	19,46
	Viudo	1	16,00
	Divorciado	2	23,25
	Conviviente	8	30,50
	Total	50	
RelacionesSociales	Soltero	26	27,40
	Casado	13	22,00
	Viudo	1	6,00
	Divorciado	2	30,25
	Conviviente	8	26,25
	Total	50	
DesarrolloPersonal	Soltero	26	28,06
	Casado	13	21,69
	Viudo	1	19,00
	Divorciado	2	24,00
	Conviviente	8	24,56
	Total	50	
DesempeñodeTareas	Soltero	26	27,67
	Casado	13	22,19
	Viudo	1	8,50

	Divorciado	2	28,00
	Conviviente	8	25,31
	Total	50	
RelacionAutorid	Soltero	26	27,67
	Casado	13	21,27
	Viudo	1	12,50
	Divorciado	2	27,50
	Conviviente	8	26,44
	Total	50	
Autorre	Soltero	26	26,52
	Casado	13	21,04
	Viudo	1	9,00
	Divorciado	2	29,00
	Conviviente	8	30,63
	Total	50	
InvLab	Soltero	26	26,94
	Casado	13	21,42
	Viudo	1	14,50
	Divorciado	2	38,50
	Conviviente	8	25,56
	Total	50	
Superv	Soltero	26	28,12
	Casado	13	19,73
	Viudo	1	10,00
	Divorciado	2	29,00
	Conviviente	8	27,44
	Total	50	

### Anexo N°20

Tabla 20 Prueba de Kruskal-Wallis de la variable sociodemográfica Grado de Instrucción

DIMENSIONES	GRADO DE INSTRUCCIÓN	N	Rango promedio
Comun	Primaria	5	16,80
	Secundaria	14	22,32
	Superior	23	27,70
	Tecnico	8	30,19
	Total	50	
CondLb	Primaria	5	19,10
	Secundaria	14	24,04
	Superior	23	25,59
	Tecnico	8	31,81
	Total	50	
Condicion	Primaria	5	16,00
	Secundaria	14	24,21
	Superior	23	25,57
	Tecnico	8	33,50
	Total	50	
Benefic	Primaria	5	12,60
	Secundaria	14	25,39
	Superior	23	26,04

	Tecnico	8	32,19
	Total	50	
PoliticAdminis	Primaria	5	17,20
	Secundaria	14	24,79
	Superior	23	25,35
	Tecnico	8	32,38
	Total	50	
RelacionesSociales	Primaria	5	16,30
	Secundaria	14	23,04
	Superior	23	25,72
	Tecnico	8	34,94
	Total	50	
DesarrolloPersonal	Primaria	5	16,60
	Secundaria	14	23,32
	Superior	23	26,57
	Tecnico	8	31,81
	Total	50	
DesempeñodeTareas	Primaria	5	14,90
	Secundaria	14	24,75
	Superior	23	27,41
	Tecnico	8	27,94
	Total	50	
RelacionAutorid	Primaria	5	13,80
	Secundaria	14	22,57
	Superior	23	27,48
	Tecnico	8	32,25
	Total	50	
Autorre	Primaria	5	15,00
	Secundaria	14	22,57
	Superior	23	26,63
	Tecnico	8	33,94
	Total	50	
InvLab	Primaria	5	10,30
	Secundaria	14	24,89
	Superior	23	26,35
	Tecnico	8	33,63
	Total	50	
Superv	Primaria	5	13,70
	Secundaria	14	24,75
	Superior	23	25,76
	Tecnico	8	33,44
	Total	50	

## Anexo N°21

Tabla 21 Prueba de Kruskal-Wallis de la variable sociodemográfica Tiempo de Trabajo

DIMENSIONES	TIEMPO DE TRABAJO	N	Rango promedio
Comun	Menos de 6 meses	10	31,40
	De 6 meses a 1 año	24	21,48
	Mayor de 1 año a 2 años	16	27,84
	Total	50	
CondLb	Menos de 6 meses	10	28,05
	De 6 meses a 1 año	24	24,44
	Mayor de 1 año a 2 años	16	25,50
	Total	50	
Condicion	Menos de 6 meses	10	29,20
	De 6 meses a 1 año	24	24,10
	Mayor de 1 año a 2 años	16	25,28
	Total	50	
Benefic	Menos de 6 meses	10	26,95
	De 6 meses a 1 año	24	26,23
	Mayor de 1 año a 2 años	16	23,50
	Total	50	
PolíticasAdminis	Menos de 6 meses	10	27,80
	De 6 meses a 1 año	24	26,42
	Mayor de 1 año a 2 años	16	22,69
	Total	50	
RelacionesSociales	Menos de 6 meses	10	29,30
	De 6 meses a 1 año	24	24,35
	Mayor de 1 año a 2 años	16	24,84
	Total	50	
DesarrolloPersonal	Menos de 6 meses	10	29,45
	De 6 meses a 1 año	24	23,15
	Mayor de 1 año a 2 años	16	26,56
	Total	50	
DesempeñodeTareas	Menos de 6 meses	10	31,30
	De 6 meses a 1 año	24	21,23
	Mayor de 1 año a 2 años	16	28,28
	Total	50	
RelacionAutorid	Menos de 6 meses	10	29,40
	De 6 meses a 1 año	24	22,92
	Mayor de 1 año a 2 años	16	26,94
	Total	50	
Autorre	Menos de 6 meses	10	27,70
	De 6 meses a 1 año	24	23,96

	Mayor de 1 año a 2 años	16	26,44
	Total	50	
InvLab	Menos de 6 meses	10	27,70
	De 6 meses a 1 año	24	24,88
	Mayor de 1 año a 2 años	16	25,06
	Total	50	
Superv	Menos de 6 meses	10	28,30
	De 6 meses a 1 año	24	23,42
	Mayor de 1 año a 2 años	16	26,88
	Total	50	

## Anexo N° 22: Tabla de Influencia de Clima Laboral sobre Satisfacción Laboral

### Influencia del Clima Laboral - Satisfacción Laboral

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,984 <sup>a</sup>	0,969	0,968	3,81461	1,315

a. Predictores: (Constante), CLIMA

b. Variable dependiente: SATISFACCION

### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	21532,759	1	21532,759	1479,785	0,000
Residuo	698,461	48	14,551		
Total	22231,220	49			

a. Variable dependiente: SATISFACCION

b. Predictores: (Constante), CLIMA

### Coefficientes<sup>a</sup>

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	-1,784	2,921		-0,611	0,544
CLIMA	0,711	0,018	0,984	38,468	0,000

a. Variable dependiente: SATISFACCION

### Estadísticas de residuos<sup>a</sup>

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	62,1633	155,9525	108,6600	20,96292	50
Residuo	-8,55784	12,99488	0,00000	3,77549	50
Desv. Valor pronosticado	-2,218	2,256	0,000	1,000	50
Desv. Residuo	-2,243	3,407	0,000	0,990	50

a. Variable dependiente: SATISFACCION

### Anexo N°23

Solicitud para la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Viettel-Chiclayo - 2017

#### SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA VIETTEL

Año del Buen Servicio al Ciudadano

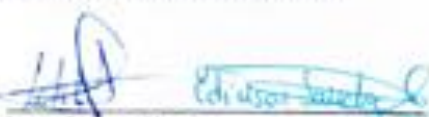
Chiclayo, (12/ 12 / 17)

Sr. José Alberto Jaramillo Pisfil

De mi consideración:

Yo, Lucy Chávez Morales y Javier Sánchez Caicedo alumnos del X ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, ante usted me presento respetuosamente y le solicito que se me conceda el permiso para la aplicación de un cuestionario perteneciente al desarrollo de mi tesis "Determinación de los factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral en la empresa telefonía móvil Chiclayo - 2016", dicha aplicación consta de la participación de los colaboradores de una encuesta que demandará un rango de tiempo de 15-20 minutos; la información recopilada de manera anónima para favorecer que las respuestas sean lo más sinceras posibles, será confidencial y estrictamente con fines académicos, luego de ser procesada, analizada y con las conclusiones y propuestas que se elaboren en ese trabajo de investigación, será entregada a su digno despacho para enriquecer la información que tiene acerca de su personal.

En espera de su autorización solicitada me despido cordialmente no sin antes manifestarle los sentimientos de mi estima personal.



**Lucy Chávez Morales**

DNI: 71788540

**Javier Sánchez Caicedo**

DNI: 48014496



**José Alberto Jaramillo Pisfil**

DNI: 42193487

Tel: 930189162