



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA HUMANA

TESIS

**“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE
UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES EN CUSCO-2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Marycarmen Quispe Poccohuanca

Rosselyn Esthefany, Huaman Alarcon

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Mg. Cecil Massiel Candela Levano

Código Orcid N° 0000-0003-2616-0670

Chincha, 2022

Asesor

MG. CECIL MASSIEL CANDELA LEVANO

Miembros del jurado

- Dr. Hernando Martin Campos Martínez
- Dr. Eladio Damián Angulo Altamirano
- Dr. José Jorge Campos Martínez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a la Virgen de la Candelaria, a mis padres Marco Antonio y Reyna Beatriz, mis hermanos Gabriela y Sebastián también a mis abuelos en vida Josefina, Juvenal, Emiliana, a mi ángel Mauricio y a mi persona por haber logrado este objetivo importante en mi vida.

Rosselyn Esthefany Huaman Alarcon

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi mamá Norma, a mi papá Javier, a mi mejor amiga Chapito, a Efraín, a Lilian, a Irwin, a mis compañeros y amigos de la universidad, a mis jefes y compañeros de trabajo; a todos ellos por dejarme sus enseñanzas y apoyo en el transcurso de mi vida

Y por último a mi persona por este logro.

Marycarmen Quispe Poccohuanca

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por guíanos, darnos sabiduría y protección durante nuestros años de carrera universitaria.

A la Universidad Autónoma de Ica por darnos la oportunidad de poder culminar nuestra carrera profesional.

A nuestros docentes que nos brindaron sus enseñanzas en estos años de preparación profesional.

A la Mg. Cecil Massiel Candela Levano que fue un apoyo durante el proceso de la realización de nuestra tesis, por brindarnos sus enseñanzas y conocimientos.

Al licenciado en psicología Irwin Illa Borda por el apoyo que nos brindó durante todo el proceso de realización de la tesis.

A nuestras familias por ser un soporte durante este proceso de aprendizaje en nuestra etapa universitaria.

RESUMEN

METODOLOGÍA: El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La técnica que se usó para la obtención y recolección de datos fue encuesta y los instrumentos fueron la Escala de clima laboral CL-SPC, y la escala de satisfacción laboral SL-SPC, los resultados se procesaron haciendo uso de los softwares Microsoft Excel y SPSS versión 25 y se aplicó la prueba estadística de Pearson

PARTICIPANTES: La población estuvo constituida por 65 trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco.

RESULTADOS: Se pudo determinar que 57% trabajadores presentan un clima laboral muy apropiado y 37% apropiado, a diferencia de la satisfacción laboral donde un 95% de ellos considera tener un nivel regular

CONCLUSIONES: Se evidencia que no existe una relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores, esto se pudo comprobar haciendo uso del estadístico de correlación de Pearson que nos dio un p-valor $=0,059 > 0.05$.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, satisfacción laboral, trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones.

ABSTRACT

METHODOLOGY: The present research work had a non-experimental quantitative approach, descriptive correlational cross-sectional design. The technique used to obtain and collect data was a survey and the instruments were the CL-SPC work climate scale, and the SL-SPC work satisfaction scale, the results were processed using Microsoft Excel and SPSS software. version 25 and Pearson's statistical test was applied

PARTICIPANTS: The population consisted of 65 workers from a private telecommunications company in Cusco.

RESULTS: It was determined that 57% of workers have a very appropriate work environment and 37% appropriate, unlike job satisfaction where 95% of them consider they have a regular level

CONCLUSIONS: It is evidenced that there is no significant relationship between work environment and job satisfaction in workers, this could be verified using the Pearson correlation statistic that gave us a p-value = $0.059 > 0.05$.

KEY WORDS: Work climate, job satisfaction, workers of a private telecommunications company.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
ABSTRACT	vi
Palabras claves	vi
Indice general	vii
Indice de figuras y de cuadros	ix
I. INTRODUCCION	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. Descripción del problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Pregunta de investigación específicas	15
2.4. Objetivo general	16
2.5. Objetivos específicos	16
2.6. Justificación e importancia	17
2.7. Alcances y limitaciones	18
III. MARCO TEORICO	19
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	24
3.3. Identificación de las variables	37
IV. METODOLOGIA	38
4.1. Tipo y Nivel de investigación	38
4.2. Diseño de la investigación	38
4.3. Operacionalización de las variables	40
4.4. Hipotesis general y específicas	44
4.5. Población - muestra	45
4.6. técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad	46
4.7. Recolección de datos	49
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	50
V. RESULTADOS	51

5.1. Presentacion de resultados -Descriptivos	51
5.2. Presentacion de resultados – tablas cruzadas	68
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	76
6.1. Analisis de resultados- prueba de hipotesis	76
6.2. Comparación resultados con antecedentes	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	89
ANEXOS	94
Anexo 1: Matriz de consistencia	95
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	98
Anexo 3: Documentos	102
Anexo 4: concentimeinto informado e instrumentos	106
Anexo 5: Ficha de validación de los instrumentos	112
Anexo 6: Evidencias fotograficas	116
Anexo 7: base de datos	117
Anexo 8: Informe tournitin	124

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	40
Tabla 2. Confiabilidad de la variable clima laboral	47
Tabla 3. Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 4. Frecuencia y porcentajes variable clima laboral	51
Tabla 5. Frecuencia y porcentajes dimensión realización personal	52
Tabla 6. Frecuencia y porcentajes dimensión involucramiento laboral	53
Tabla 7. Frecuencia y porcentajes dimensión supervisión	54
Tabla 8. Frecuencia y porcentajes dimensión comunicación	55
Tabla 9. Frecuencia y porcentajes dimensión condiciones laborales	56
Tabla 10. Frecuencia y porcentajes variable satisfacción laboral	57
Tabla 11. Frecuencia y porcentajes dimensión condiciones físicas y/o materiales.	58
Tabla 12. Frecuencia y porcentajes dimensión beneficios laborales y/o remunerativos	59
Tabla 13. Frecuencia y porcentajes dimensiones políticas administrativas	60
Tabla 14. Frecuencia y porcentajes dimensión relaciones sociales	61
Tabla 15. Frecuencia y porcentajes dimensión desarrollo personal	62
Tabla 16. Frecuencia y porcentajes dimensión desempeño de tareas	63
Tabla 17. Frecuencia y porcentajes dimensión relación con la autoridad	64
Tabla 18. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral	68
Tabla 19. relación entre realización personal y satisfacción laboral	69

Tabla 20. Relación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral	70
Tabla 21. Relación entre Supervisión y satisfacción laboral	71
Tabla 22. Relación entre comunicación y satisfacción laboral	72
Tabla 23. Relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral	73
Tabla 24. Prueba de normalidad	76
Tabla 25. Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral	77
Tabla 26. Correlación entre realización personal y satisfacción laboral	78
Tabla 27. Correlación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral	79
Tabla 28. Correlación entre supervisión y satisfacción laboral	80
Tabla 29. Correlación entre comunicación y satisfacción laboral	81
Tabla 30. Correlación entre condiciones laborales y satisfacción laboral	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia y porcentajes variable clima laboral	51
Figura 2. Frecuencia y porcentajes dimensión realización personal	52
Figura 3. Frecuencia y porcentajes dimensión involucramiento laboral	53
Figura 4. Frecuencia y porcentajes dimensión supervisión	54
Figura 5. Frecuencia y porcentajes dimensión comunicación	55
Figura 6. Frecuencia y porcentajes dimensión condiciones laborales	56
Figura 7. Frecuencia y porcentajes variable satisfacción laboral	57
Figura 8. Frecuencia y porcentajes dimensión condiciones físicas y/o materiales.	58
Figura 9. Frecuencia y porcentajes dimensión beneficios laborales y/o remunerativos	59
Figura 10. Frecuencia y porcentajes dimensiones políticas administrativas	60
Figura 11. Frecuencia y porcentajes dimensión relaciones sociales	61
Figura 12. Frecuencia y porcentajes dimensión desarrollo personal	62
Figura 13. Frecuencia y porcentajes dimensión desempeño de tareas	63
Figura 14. Frecuencia y porcentajes dimensión relación con la autoridad	64
Figura 15. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral	68
Figura 16. Relación entre realización personal y satisfacción laboral	69
Figura 17. Relación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral	70
Figura 18. Relación entre supervisión y satisfacción laboral	71
Figura 19. Relación entre comunicación y satisfacción laboral	72
Figura 20. Relación entre Condiciones laborales y satisfacción laboral	73

I. INTRODUCCIÓN

Las variables que se eligieron para realizar esta investigación fueron clima laboral y satisfacción laboral, con el fin de determinar la relación entre ambas. En el mundo actual se habla de las organizaciones como un constructo social, haciendo énfasis a un trabajo en equipo, es así que las personas que integran la organización interactúan de manera constante creando vínculos laborales y afectivos que ayudaran a cumplir ciertas metas planteadas, de manera que los trabajadores tomaran protagonismo siendo un factor importante dentro de la organización para que así pueda funcionar de manera ordenada. (Chiavenato, 2017)

Hoy por hoy hablar de clima laboral y la satisfacción laboral se ha convertido en algo muy importante para las organizaciones visto que ello permite a los trabajadores tener mejores resultados a nivel de objetivos y metas y de esta manera instaurar conductas positivas dentro y fuera de la organización, pese a eso muchas instituciones todavía esperan obtener más resultados a nivel económico y dejan de lado el clima y la satisfacción laboral generando así resultados desfavorables.

Para realizar este estudio se hizo uso de los instrumentos escala de clima laboral CL-SPC y escala de satisfacción laboral SL-SPC, los cuales nos ayudaron a medir y observar el comportamiento de estas variables en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Cusco 2021.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Vivimos en una sociedad donde la tecnología va tomando mayor protagonismo con el pasar de los días, es así que las organizaciones tienen que ir adaptándose con frecuencia a esta nueva realidad, las empresas de telecomunicaciones no son la excepción si no por el contrario son las que mayor uso le dan a la tecnología utilizando tales herramientas día a día para realizar varias de sus actividades, muchas personas pertenecen a una organización y por lo tanto pasaran una gran parte de sus vidas laborando en ellas , convirtiéndola en un segundo hogar .

Dentro de la psicología organizacional el clima laboral se considera de vital importancia, puesto que permitirá observar el comportamiento que un individuo tiene dentro de su entorno laboral, sabiendo que cada organización es diferente a otras y que esta tendrá una estructura y cultura únicas que la diferenciaran de las demás. (Chiavenato, 2017).

Conforme a las dos variables escogidas para el presente estudio, la satisfacción laboral será considerada como un efecto que se tendrá en base al clima laboral que haya dentro de la organización es así que la Organización Mundial de la Salud hace mención sobre los problemas que aquejan a los trabajadores con insatisfacción laboral, los cuales manifestaran problemas a nivel físico y psicológico como cefaleas, estrés, depresión, problemas cardiacos entre otros, estos se verán reflejados a

través de deficiencias laborales y problemas disciplinarios creando un ambiente más denso entre sus compañeros.

Numerosos estudios a nivel internacional como el de, Alcívar y Guapi *et al.* (2018) demostraron la existencia de una relación significativa entre clima laboral y la producción laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Ecuador.

Hernandez , Agudelo y Valencia (2018) evidenciaron como perciben su clima organizacional 25 empleados de una empresa de telecomunicaciones obteniendo una percepción general favorable en 7 de 9 factores evaluados siendo recompensa y conflicto en los que se obtuvo una respuesta desfavorable.

A nivel nacional también se encontraron estudios donde el clima laboral se relaciona directamente con la satisfacción laboral entre los que tenemos a, Conde (2020) quien menciona que más de un 40% de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones ve como medio favorable su clima laboral, 5% totalmente desfavorable a diferencia de la satisfacción laboral donde los datos indican que 5% de trabajadores se sienten satisfechos en su centro de trabajo, 60 % presenta satisfacción laboral promedio, 28% se siente insatisfecho y 2% totalmente insatisfecho.

Por otro lado, Vargas.(2019) en su investigación que tuvo la participación de 90 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo evidencia que 46% presenta una satisfacción laboral promedio, 27% se sienten satisfechos y 27% están insatisfechos.

De esta manera podemos decir que el clima laboral es de mucha importancia dentro de la organización debido a que esta determinará el comportamiento de satisfacción o insatisfacción que tengan los trabajadores dentro de su entorno laboral, por esta razón la producción que tenga será el resultado de estas.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?

P.E.2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?

P.E.3: ¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?

P.E.4: ¿Cuál es relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral y en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?

P.E.5: ¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?

2.4. Objetivo general

Determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1: Definir la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

O.E.2: Determinar la relación entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

O.E.3: Determinar la relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

O.E.4: Determinar la relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

O.E.5: Determinar la relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

A nivel teórico la presente investigación nos ayudó a conocer la relación entre clima laboral y satisfacción laboral y así se obtuvo información confiable y objetiva que nos permitió describir el comportamiento de estas dentro de la población dejando un antecedente que ayude a futuros estudios que lleven el mismo rumbo como parte de la psicología organizacional y social.

A nivel práctico los resultados obtenidos ayudarán a diversos profesionales, a la empresa de telecomunicaciones y a nivel social, dando a conocer la realidad que vive en este momento la población a estudiar, luego de culminar la tesis se creó un plan de trabajo con la finalidad de generar programas relacionados a potenciar el clima y la satisfacción laboral en los trabajadores y de esta manera mejorar su calidad de vida.

A nivel metodológico tuvo una relevancia de tipo organizacional y social, para el cual se empleó pruebas psicométricas las cuales tienen una validez puesto que ambas fueron creadas en Lima y sometidas a juicio de expertos y confiabilidad que se realizó haciendo uso de la prueba estadística de alfa de Cronbach, es así que los resultados que se obtuvo dentro de esta investigación son claros y objetivos, sirviendo como antecedente para futuras investigaciones.

2.6.2. Importancia

El trabajo a realizar fue de vital importancia porque el clima laboral u organizacional está siendo impactado ante la todavía presencia de la pandemia por COVID -19, habiendo esta cambiado la manera de trabajo a nivel mundial , en este sentido la satisfacción laboral se ha visto afectada en muchas empresas y por ende los trabajadores han empezado a presentar comportamientos negativos que vienen afectando no solo a ellos sino también a nivel organizacional, con los resultados obtenidos en esta investigación se creó un plan de trabajo para la empresa con el fin de mejorar la calidad de vida de su trabajadores y por ende potenciar mejoras en el clima y satisfacción laboral.

2.7. Alcances y limitaciones

Una de las limitaciones que se tuvo durante la realización de esta tesis fue que los trabajadores tienen un horario de oficina y en varias ocasiones estaban ocupados, siendo un problema frecuente en las distintas sucursales, por lo que se consideró una limitante de tiempo.

Otra limitante fueron las sesiones de asesoría que se dan de manera virtual por la universidad implicando una interacción no del todo buena con el docente, otra limitante fue el número de estudiantes matriculados al curso de titulación.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Internacionales

Galarraga y Sanchez (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo fue encontrar asociación entre el anuncio de una concesión y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa pública de telecomunicaciones de Ecuador, para lo cual contaron con una muestra de 94 trabajadores, en esta investigación se usó el cuestionario publicado por la revista científica de economía y negocios aplicados de la India -IJABER para poder medir la satisfacción laboral , este estudio fue de tipo descriptivo correlacional y corte trasversal. Donde se obtuvieron los siguientes resultados que el 77.1% no se sentía satisfecho con la información que le dieron respecto al proceso de concesión y que el 22.9 % si se siente satisfechos existiendo una relación significativa entre las variables, ya que se pudo comprobar que los niveles de satisfacción laboral disminuyeron luego que se anunciara la concesión.

Hernandez , Agudelo y Valencia (2018) págs. 39-59, en su investigación la cual tuvo como objetivo determinar los niveles de clima organizacional en 25 trabajadores de una pyme de telecomunicaciones de Florencia Colombia, a quienes se les aplicó la encuesta diseñada por Litwin y Stringer, siendo este un estudio de tipo descriptivo simple y de corte trasversal. Los resultados obtenidos indican que los trabajadores evaluados presentan una actitud positiva hacia su centro de trabajo ya que se evidencia que 7 de los 9 factores evaluados obtuvieron respuestas

favorables siendo recompensa y conflicto donde se obtuvo un resultado desfavorable.

Alcívar y Guapi (2018) en su investigación que tuvo como objetivo determinar la Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil Ecuador, para lo cual se contó con una muestra de 116 trabajadores correspondientes a sus 16 sucursales, habiendo utilizado una encuesta creada especialmente para los trabajadores del área de servicio de atención al cliente, este estudio fue de tipo descriptivo- correlacional y de corte trasversal. Los resultados obtenidos demuestran que un 85% de los encuestados están de acuerdo en que las necesidades del empleado influyen en su producción laboral, por lo tanto, la Productividad se verá reflejada en base a la satisfacción laboral que tengan los trabajadores.

Vera y Suárez (2018) realizaron una investigación que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el servicio al cliente en 277 trabajadores pertenecientes a la corporación nacional de telecomunicaciones de Canton, La Libertad, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional y de corte trasversal. Donde se obtuvieron los siguientes resultados un 80% de trabajadores se sienten desmotivados afectando directamente a la satisfacción laboral y por lo tanto al trabajo que realizan, la prueba de hipótesis se realizó con la prueba estadístico no paramétrica de chi – cuadrado el cual arrojó un P- valor 0,000 lo que quiere decir que el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral.

Chaparro (2016) en su investigación que tubo por objetivo determinar la relación entre motivación laboral y clima organizacional en trabajadores de dos empresas de telecomunicaciones una publica y otra privada, el cual tuvo una muestra de 60 trabajadores, 30 de empresa privada y 30 de empresa pública, a los que se les aplico el cuestionario de motivación para el trabajo para poder medir la variable motivación laboral y el cuestionario de clima organizacional tecla para la variable clima organizacional, este estudio fue de tipo descriptivo- correlacional y de corte trasversal. Que arrojó los siguientes resultados un 75% mencionan que el clima organizacional es adecuado en ambas empresas a comparación con la motivación laboral donde un 40% tiene una categoría de normal.

3.1.2. NACIONALES

Conde (2020) realizó un estudio que tuvo como propósito determinar la relación entre clima y satisfacción laboral, para lo cual se contó con una muestra de 311 trabajadores de una teleoperadora pertenecientes a una empresa privada los cuales fueron evaluados con los instrumentos, escala de clima laboral CL-SPC y la escala de satisfacción laboral SL-SPC, este estudio presenta un tipo de investigación descriptiva y correlacional, no experimental y de corte trasversal. Habiendo obtenido los siguientes resultados más de un 40% refiere al clima laboral como medio favorable y un 5% totalmente desfavorable, a diferencia de la satisfacción laboral donde los resultados nos arrojan que un total del 5% de trabajadores se sienten satisfechos en su centro de trabajo, un 60 % presenta una satisfacción

laboral promedio, un 28% se siente insatisfecho y un 2% totalmente insatisfecho.

Vargas (2019) realizó una tesis que tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de 90 colaboradores entre varones y mujeres pertenecientes a esta empresa de telecomunicaciones de Chiclayo, en este sentido se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC, este estudio fue de tipo descriptivo no experimental y de corte transversal. Obteniendo los siguientes resultados un 46% de la población evaluada presenta un nivel de satisfacción laboral promedio, 27% se sienten satisfechos y 27% están insatisfechos.

Briones (2019) realizó un trabajo de investigación el cual tuvo como objetivo diagnosticar los niveles de clima laboral en una muestra de 30 trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones, para realizar este proceso se usó la escala de clima laboral CL-SPC, este estudio es de tipo descriptivo no experimental y de corte transversal. Donde se obtuvieron los siguientes resultados un 85.5% de la población en estudio califica a su clima laboral como regular, el 14,6% como malo y el 1% muy deficiente, es así que se llega a la conclusión que el clima organizacional de la empresa está en declive ya que los resultados son desfavorables.

Davila (2017) en su tesis que tuvo como objetivo determinar la relación entre clima y satisfacción laboral en una muestra de 30 trabajadores pertenecientes a la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C, a quienes se les aplicó el cuestionario personal de la empresa de telecomunicaciones VP MOBILE S.A.C. este estudio es de tipo descriptivo

correlacional, no experimental y de corte trasversal. Habiendo obtenido los siguientes resultados en la variable clima organizacional un 40% no están de acuerdo, un 36,7 algunas veces están de acuerdo y un 20% casi siempre están de acuerdo y un 3,3% nunca estuvo de acuerdo y en satisfacción laboral se observa que un 50% de trabajadores evaluados no están de acuerdo, el 26,7 algunas veces, 13,3 siempre y el 10% nunca están de acuerdo.

Fuentes (2017) en su tesis que tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú. en la ciudad de Chiclayo el cual conto con una muestra 12 jefes de tiendas y encargados de retails, a los cuales se les aplico la escala de satisfacción laboral SL-SPC, este trabajo de investigación es de tipo descriptivo, no experimental y de corte trasversal. Los resultados obtenidos nos indican que, en la dimensión condiciones físicas y materiales el 82% se encuentra de acuerdo, en la dimensión beneficio laborales y remunerativas el 73% está de acuerdo, en la dimensión salario el 73% se encuentran en desacuerdo, en la dimensión políticas administrativas 88% están de acuerdo, en la dimensión relaciones sociales el 81% están de acuerdo, en la dimensión autorrealización el 89% se encuentra de acuerdo, en la dimensión desarrollo de tareas el 81% están de acuerdo y por último en la dimensión relación con la autoridad un 86% de los agentes de ventas están de acuerdo.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Clima laboral

3.2.1.1. Definición de clima laboral

Chiavenato, (2017) lo conceptualiza como un ambiente de carácter laboral que está relacionada directamente entre los integrantes de una organización y su centro de labor, estando está ligada a los niveles de motivación que tienen los trabajadores cuando se encuentran cumpliendo sus funciones , siendo de tipo intrínseca y extrínseca, es así que se logran los objetivos para que sean favorables y así obtener un desarrollo a nivel individual y grupal, en este sentido se hace referencia que si existe una motivación favorable y se satisfacen ciertas necesidades propias y colectivas, estas darán como respuesta un clima laboral positivo, de otra manera el clima laboral será negativo.

Likert, (1986) menciona que las conductas manifestadas por los trabajadores en una organización están directamente ligadas a la percepción que estos tienen de sus condiciones laborales y administrativas en su entorno ocupacional, considerando una organización jerárquica, los recursos tecnológicos, el lugar que este ocupa dentro de la empresa y el salario mensual que este percibe, los que generaran un desarrollo motivacional favorable que hará que el trabajador presente actitudes positivas para desarrollar sus funciones y así generar un clima laboral optimo, si estas condiciones no son las adecuadas entonces esto

repercutirá de manera directa a los objetivos y metas propias de la organización

De la misma manera Palma (2000), define al clima laboral como una apreciación de manera general y particular que una persona posee para con sus compañeros de trabajo y con la organización poniendo énfasis en cinco dimensiones que da a conocer en su escala de clima laboral CL-SPC. realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

Brunet, (2014) señala que clima laboral es el conjunto de propiedades únicas de una organización que la hace diferente frente a otras, las cuáles serán percibidas por los trabajadores y esto condicionara un comportamiento a nivel personal y colectivo, existen ciertos factores como la satisfacción de necesidades que influyen en la persona al momento de percibir el clima laboral, el cual puede estar predeterminado por la infraestructura de la organización, tipos de comunicación, estilo de liderazgo, control, supervisión, resolución de conflictos entre otros.

Moreira, (2018) define al clima laboral como un conjunto de percepciones que los trabajadores tienen a la hora de cumplir sus obligaciones en relación a su centro de labores entonces dependerá como interpretan esas percepciones para crear su clima laboral.

3.2.1.2. Teorías del clima laboral

Teoría del Clima Organizacional de Likert

Likert, (1986) hace énfasis en las actitudes y el rendimiento laboral que el trabajador presenta al momento de desempeñar sus funciones, para así lograr las metas y objetivos propuestas dentro de la organización, también hace mención al liderazgo el cual aportara mejores herramientas al momento de desempeñar su rol e influencia para los colaboradores, de esta manera se puede crear una organización exitosa.

Determinada bajo tres tipos de variables:

Variables causales: Orientados al crecimiento de la organización, cumplimiento de metas y objetivos.

Variables Intermedias: Dirigida a la medición del estado interno dentro de la organización como son la motivación, comunicación, y toma de decisiones.

variables finales: La interacción entre las variables causales e intermedias.

Teoría Del Comportamiento Organizacional

Chiavenato, (2017) esta teoría hará hincapié en comprender, modificar, prever y explicar las conductas dentro de la organización, las cuales estarán condicionadas por:

Aspectos visibles: Hace referencia la sistematización, planificación de actividades, normas, políticas administrativas y objetivos los cuales definirán la cultura organizacional.

Aspectos invisibles: Hace referencia directamente a los grupos humanos dentro de la organización, los cuales estarán inmersos en temas como resolución de conflictos, normas de convivencia e interacción, ya que estos influirán directamente sobre la conducta individual y colectiva.

Teoría del Value Profit Chain

Los trabajadores que se sienten motivados se convertirán en aliados leales y productivos, que representaran a la organización teniendo la misión de fidelizar a los comensales, todo esto se traducirá en resultados positivos, que harán que el empleado se sienta más vinculado para con la empresa. (Heskett, Sasser y Schlesinger, 2003).

Esta teoría hace énfasis en las relaciones duraderas donde la organización no solo recibe sí no que ofrece incentivos hacia sus trabajadores como un salario justo, un entorno laboral más agradable y capacitaciones constantes, esto los motivará y generará una mejor interacción con el cliente, quien se convertirá en un comprador potencial.

3.2.1.3. DIMENSIONES DE EL CLIMA LABORAL

Likert, (1986) menciona que el trabajador percibe el clima organizacional basándose en ocho dimensiones:

Métodos de mando: Hace referencia al liderazgo que existe dentro de una organización, la cual influirá en los trabajadores.

Características de las fuerzas motivacionales: Motivación existente dentro de la organización el cual satisfará las necesidades de los trabajadores.

Características de los procesos de comunicación: Interacción que se realiza entre la organización y sus trabajadores.

Características de los procesos de influencia: Relación entre los líderes y subordinados con el fin de cumplir las metas dentro de la organización.

Características de los procesos de toma de decisiones: Es un proceso en el cual los líderes tomaran decisiones concernientes a la organización, con el fin de designar los roles en los trabajadores.

Características de los procesos planificación: Manera como se realiza la planificación de metas.

Características del proceso de control: Propiedades únicas que garantizan el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la organización

Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Es el cumplimiento del proyecto y su finalización con una respuesta óptima para la organización.

Palma, (2000) en su escala de clima laboral CL-SPC, hace mención a cinco dimensiones que influirán en esta variable.

Realización personal: Desarrollo , ambiciones personales y metas obtenidas dentro de la organización.

Involucramiento laboral: Grado de entrega y participación del trabajador frente a los objetivos de la organización.

Supervisión: Hace referencia a actividades que realiza una autoridad para controlar, ejecutar y apoyar en la realización de las metas organizacionales.

Comunicación: Se refiere a la interacción existente entre los trabajadores y la organización, esta determinara un trabajo optimo y eficaz.

Condiciones laborales : Relacionado con la percepción que el trabajador tiene del lugar donde labora.

Litwin y Stinger (1968, citado por Contreras y Matheson, 1984) mencionan nueve dimensiones explicando el clima laboral dentro de la organización:

Estructura: Es la percepción que tiene los trabajadores en base a como se asignaran ciertas funciones y responsabilidades que deben cumplir para alcanzar metas y objetivos.

Facultamiento: Toma de decisiones que tiene el empleado dentro de la organización.

Recompensa: Incentivo por la realización de una tarea bien hecha.

Desafío: Situaciones que enfrentan los trabajadores al realizar sus actividades.

Relaciones: Hace referencia los vínculos que tienen los trabajadores dentro de la organización.

Cooperación: Apoyo mutuo entre jefes y subordinados que generara un mejor desenvolvimiento organizacional.

Estándares: Se refiere a la apreciación que tienen los trabajadores en base las normas de rendimiento dentro de la organización.

Conflictos: Hace referencia a los problemas que surgen en el día a día y como se irán solucionado.

Identidad: Grado en que el trabajador se idéntica con la organización como un todo.

3.2.1.4. Tipos de Clima Laboral

Likert, (1986) menciona tipos de clima laboral entre los que tenemos:

Clima Autoritario:

Sistema I. Autoritario Explotador:

Se caracteriza porque la administración no tiene confianza en sus trabajadores tomando decisiones que competen a la empresa basada en ideas y juicios propios pasando por encima de sus empleados.

Sistema II. Autoritario Paternalista: Se caracteriza principalmente porque los administradores confían en sus trabajadores haciéndolos participes de algunas decisiones dentro de la organización, generando motivación mediante castigos y recompensas de esta manera interactuando entre superiores y subordinados.

Clima Participativo:

Sistema III. Consultivo: Caracterizado por la confianza que los administradores tienen sobre sus trabajadores, los cuales serán participes de decisiones importantes que tienen que ver con la organización, generando así una satisfacción e identificación con su centro de trabajo.

Sistema IV. Participación en grupo: Tiene como característica principal el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la motivación de los

trabajadores se da por su participación e implicación a la hora de tomar decisiones individuales y grupales para establecer objetivos y metas, la relación entre jefes y trabajadores se basa en la amistad esto ayuda a tener una mejor interacción.

3.2.2. Satisfacción Laboral

3.2.2.1. Definición de satisfacción laboral

Locke, (1976) lo define como una situación de placer que un individuo experimenta a la hora de realizar su trabajo, entendiéndose que no dependerá solamente de la remuneración que perciba o la línea de carrera que pueda realizar dentro de la organización, sino que también de las personas que trabajan junto con él y los administradores.

Palma (2000) define a la satisfacción laboral como una actitud positiva que tienen los trabajadores dentro de su entorno, por lo tanto, estará definido en base a diferentes factores como desarrollo personal del empleado, beneficios remunerativos y laborales que percibe, políticas dentro de la organización, interacción con sus compañeros y jefes, las condiciones materiales y físicas que le brindan y el desempeño de labores.

Robbins (1998) define la satisfacción laboral como un vínculo importante entre el trabajador y las actividades que realiza dentro de la organización, generalmente una persona que está satisfecha con lo que hace tendrá una mejor actitud y aportara un mayor valor a la organización a diferencia de una persona que no se siente satisfecha la cual presentara ciertas actitudes negativas que traerán problemas a la empresa.

Topa (2004) la describen como un conjunto de conductas de un individuo para hacer frente a la vida, relacionadas con el manejo de emociones positivas que el trabajador tendrá dentro de su entorno, en función a la planificación de resultados que se esperan obtener y los que se realizarán con éxito.

3.2.2.2. Teorías de la satisfacción laboral

Teoría De La Satisfacción Laboral De Herzberg

Herzberg, (1977) menciona que la satisfacción del trabajador dependerá en gran manera a la relación que tenga este con su entorno y las actividades que realice, Herzberg realizó un trabajo de investigación en una muestra de 200 trabajadores entre ingenieros y contadores quienes expresaron su experiencia laboral y de esta manera determinó la existencia de dos factores que serán importantes dentro de la satisfacción laboral:

Factores Intrínsecos o de motivación: Conocida también como elementos internos que incluirán la relación que el trabajador tiene con la organización, realización personal, reconocimiento, estimulación laboral y responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Hace mención a políticas administrativas, interacción entre los trabajadores, percepción de sus salarios, y condiciones laborales.

Teoría de las necesidades de McClelland

McClelland, (1989) menciona a la motivación como un factor importante dentro de la organización el cual estará predeterminada por la cultura e interacción entre compañeros de trabajo, basándose en tres tipos de necesidades fundamentales para poder alcanzar la motivación:

Necesidad de afiliación: Hace referencia al deseo que tiene una persona de ser aceptado en un grupo, relacionarse, establecer una amistad y comunicarse activamente.

Necesidad de logro: Se refiere al crecimiento que tiene el individuo dentro de la organización, haciendo mención a la necesidad que tiene la persona para lograr sus metas y objetivos.

Necesidad de poder: Está directamente ligada a la posición y la autoridad que tiene el trabajador, siendo un condicionante para su desempeño eficaz.

Teoría del flujo motivacional

Propuesta por Csikszentmihalyi, (1998) quien explica las actitudes placenteras que tienen los individuos a la hora de realizar ciertas actividades, permitiéndoles realizarlas por muy difíciles que sean.

Se denomina flujo al placer intenso que experimenta una persona cuando va realizando una actividad, el cual necesitara de su concentración y asimilación, lo que le generara una satisfacción y motivación, haciendo que la persona deje de lado muchas cosas para realizar esta actividad.

3.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

Locke, (1976) menciona a 9 dimensiones que estarán asociados al trabajo y de los que dependerá la satisfacción laboral.

Satisfacción con el trabajo: Se refiere a como percibe la persona su centro de trabajo, el reconocimiento que tiene, la línea de carrera, la adquisición de conocimientos y experiencia.

Satisfacción con el salario: Hace referencia al dinero que percibe el trabajador por lo que realiza, el cual tendría que estar de acuerdo a su desempeño.

Satisfacción con las promociones: Hace mención a las oportunidades que tiene el individuo dentro de la organización.

Satisfacción con el reconocimiento: Se refiere a la acción de distinguir el trabajo que realiza una persona, brindándole ciertos incentivos que promuevan una conducta frecuente.

Satisfacción con los beneficios: Se refiere a la formalidad del trabajo y los beneficios que recibirá el trabajador.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: Entendido como conjunto de situaciones importantes para el trabajador como flexibilidad en sus horarios y ambientes adecuados para su desenvolvimiento.

Satisfacción con la supervisión: Relación que tendrá el trabajador con sus superiores.

Satisfacción con los colegas de trabajo: Caracterizada por la interacción que existe entre trabajadores y la aceptación del trabajador en la organización.

Satisfacción con la compañía y la dirección: Está relacionado con la identificación que tendrá el trabajador y su involucramiento con la organización y con los objetivos.

Hackman y Oldham (1976) Identificaron 5 dimensiones que determinara la satisfacción laboral

Variedad de Habilidades: Hace mención a las habilidades que tiene el trabajador y como hace uso de estas para realizar su trabajo.

Identidad de la Tarea: Hace referencia al puesto que desempeñara el trabajador en la organización.

Significación de la Tarea: Se refiere al reconocimiento que tendrá el trabajador por el trabajo que desempeña.

Autonomía: Hace mención al desenvolvimiento que tendrá el trabajador en la organización que le permitirá cierta independencia.

Retroalimentación del Puesto: Se refiere al aprendizaje que tiene en trabajador día a día cuando realiza su trabajo.

Así mismo, Palma (2005) identificó siete dimensiones en su investigación sobre satisfacción laboral en trabajadores de lima metropolitana.

Condiciones Físicas y/o Materiales: El lugar donde el trabajador realiza sus actividades y la disposición de elementos físicos que le permitían un mejor desenvolvimiento.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos: Se refiere al trato que tiene dentro de la organización y el salario que perciben por lo que realizan.

Políticas Administrativas: Acuerdo frente a los lineamientos y normas dentro de la organización encaminadas a regular la relación e interacción que hay entre superiores y subordinados.

Relaciones Sociales: Interacción entre los trabajadores el cual creara un ambiente laboral que permita alcanzar éxito y productividad.

Desarrollo Personal: Oportunidades que la organización brindara a sus trabajadores con el fin de hacer una línea de carrera y así generar un desarrollo en cada uno de ellos

Desempeño de Tareas: La valoración que el trabajador tiene a la hora de realizar sus actividades día a día.

Relación con la Autoridad: Hace referencia a la interacción que existe entre jefes y trabajadores.

3.2.2.4. Tipos de satisfacción laboral

Peiro (1994) Clasifica a la satisfacción laboral en tres:

Insatisfacción Laboral Constructiva

La insatisfacción es temporal y cambiante.

Insatisfacción Laboral Fija

La insatisfacción se vuelve algo constante y no se hace nada para mejorar la situación.

Pseudo-Satisfacción Laboral Resignada

La insatisfacción es tal que algunos trabajadores distorsionan la realidad.

3.3. Identificación de las variables

3.3.1. Clima Laboral

Hace referencia a la percepción que un trabajador tiene hacia su ambiente laboral siendo este influyente en su comportamiento y en el desempeño de actividades diarias.

Palma (2000) en su escala de clima laboral CL-SPC menciona 5 dimensiones, siendo esta realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

3.3.2. Satisfacción laboral

Es una actitud positiva que tienen los colaboradores dentro de su entorno que estará determinada en base a 7 diferentes dimensiones que son, condiciones físicas y materiales, beneficios materiales y/o remunerativos, políticas admirativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. (Palma 2000).

IV.METODOLOGÍA

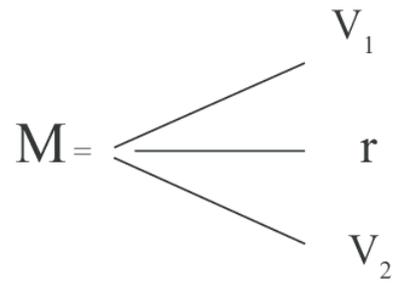
4.1. Tipo y Nivel de investigación

La presente investigación fue de tipo básico, la que nos permitió recolectar información de la población y ayudar a conocer su realidad al momento de la evaluación, (Hernández, Fernández y del Pilar Baptista , 2018, P.4). de esta manera se pudo entender, describir y explicar el comportamiento de las variables y así pudimos elaborar un antecedente para otras investigaciones que se darán más adelante, el corte de esta investigación fue de tipo trasversal puesto que este se dio en un solo momento y un tiempo determinado. (Hernández *et al.*, 2018)

El nivel de la presente investigación fue descriptiva puesto que nos permitió saber la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

4.2. Diseño de la investigación

El diseño que tuvo la siguiente investigación fue no experimental, descriptivo- correlacional, debido a que no se manipularon variables, (Hernández , Fernández y del Pilar Baptista Lucio, 2018, P.126) sino que se estudiaron a estas en un contexto natural y cómo se comportaban dentro de la población que se evaluó. (Hernández *et al.*, 2018)



Dónde:

M: Trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones.

V₁: Clima laboral

V₂: Satisfacción laboral

r: Relación

4.3. Tabla 1: Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco – 2021								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Clima laboral	cuantitativa	El clima laboral es la apreciación que el trabajador o empleados tienen de una empresa, también quiere decir que las características influyen en el individuo para satisfacer las necesidades que estos tienen dentro de la organización. Palma (2000)	En la investigación se hará uso de la escala de clima laboral CL-SPC, creada por Palma <i>et al</i> (2000), el cual está compuesta por 50 ítems y subdividido en 5 dimensiones que se valoran en una escala Likert.	Dimensión 1: Realización personal.	Es la valoración que tiene el individuo frente a las oportunidades y desarrollo personal que la empresa le da para que este se sienta realizado y le permita alcanzar nuevas cosas dentro y fuera de la organización.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Muy apropiado	42-50 Muy apropiado 34-41 Apropiado 26-33 Regular 18-25 inapropiado 10-17 Muy inapropiado
				Dimensión 2: Involucramiento laboral.	Es el grado de entrega y identidad que tiene el colaborador frente a la empresa.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Muy inapropiado	
				Dimensión 3: Supervisión.	Es el apoyo y orientación recibidos de sus superiores	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.		

				Dimensión 4: Comunicación.	Es la interacción y cambio de información que se realiza dentro de la empresa	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		
				Dimensión 5: Condiciones	Son los instrumentos y estructura que la empresa provee a sus colaboradores.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción laboral	cuantitativa	Es la actitud positiva que los colaboradores tienen dentro de la empresa. Palma (2000)	En la investigación se hará uso de la escala de satisfacción laboral SL-SPC, creada por Palma <i>et al</i> (2000), el cual está compuesta por 36 ítems y subdivido en 7 dimensiones que se valoran en una escala Likert.	Dimensión 1: Condiciones físicas y/ materiales.	Son los instrumentos y ambiente donde se realiza las funciones del trabajador y como estas facilitan el trabajo a los miembros de la empresa.	1, 13, 21, 28, 32	Muy Apropiado Apropiado Regular Inapropiado Muy inapropiado	168 ó + Muy Apropiado 149- 167 Apropiado 112- 148 regular 93 -111 Inapropiado o 92 ó – Muy inapropiado o
				Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos.	Se refiere al salario y al trato que tendrá el colaborador dentro de la empresa	2, 7, 14, 22		
				Dimensión 3: Políticas administrativas.	Son los lineamientos que establece la organización para sus colaboradores.	8, 15, 17, 23, 33		
				Dimensión 4: Relaciones	Es la interacción y	3, 9, 16,		

				sociales.	comunidad que tienen los colaboradores dentro de la organización.	24		
				Dimensión 5: Desarrollo personal.	Son los logros que el colaborador tendrá dentro de la empresa, asimismo para que estos puedan hacer línea de carrera dentro de la organización.	4, 10, 18, 25, 29, 34		
				Dimensión 6: Desempeño de tareas.	Es la actitud que el trabajador tiene frente a sus funciones.	5, 11, 19, 26, 30, 35		
				Dimensión 7: Relación con la autoridad	Se refiere a la interacción que tiene el colaborador con su jefe	6, 12, 20, 27, 31, 36		

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. HIPOTESIS GENERAL

Ha: Existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

4.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS

H.E.1: Existe relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

H.E.2: Existe relación entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

H.E.3: Existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

H.E.4: Existe relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral y en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

H.E.5: Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

4.5. Población – muestra

4.5.1. Población

La población hace referencia a un grupo de personas, objetos o medidas que tienen cierta similitud entre ellas, las cuales son observables y medibles. (Hernández, Fernández y del Pilar, 2018, P.170) En el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta como población a 65 trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Muestra

Es una parte de la población que tiene particularidades similares y son los que representaran a la población en el estudio (Hernández, Fernández y del Pilar, 2018, P.173), en esta investigación no aplico una muestra debido a que se trabajó con la totalidad de la población 65 trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones.

4.5.2. Muestreo

Se aplico un tipo de muestreo no probabilístico intencional, puesto que esta fue elegida en función a los criterios del investigador (Hernández, Collado y del Pilar 2018, P.175) en ella se eligio a trabajadores que conforman la base de datos de la empresa entre los que figuran un total de 65 empleados.

Criterios de inclusion

- Trabajadores de la empresa privada de telecomunicaciones Cusco.
- De ambos sexos

Criterios de exclusion

- Trabajadores que todavía no esten inscritos en el patron.
- Trabajadores que no acudan a la toma de la prueba.

4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad

4.6.1. Técnica

Se utilizo la técnica encuesta, que hace referencia a la recolección de datos haciendo uso de cuestionarios que se aplicaran de manera grupal y presencial. (Hernández *et al.*, 2018)

Instrumentos

Se uso dos escalas para poder medir las variables

VAR1: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Nombre Técnico: Escala de clima laboral CL-SPC

Nombre Comercial: Escala de clima laboral

Nombre Del Autor: Sonia Palma Carrillo

Datos del instrumento Creada y validada en Lima, Perú, por Palma. (2000), docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, este procedimiento conto con la participación de docentes universitarios de tres universidades de Lima.

Validez y confiabilidad

Para su validez el instrumento fue sometido a juicio de expertos y para obtener la confiabilidad se usó la prueba estadística de alfa de Cronbach obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 2: Confiabilidad de la variable clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	50

Para la confiabilidad se contó con la participación de 65 trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco y se realizó a través de la prueba estadística de alfa de Cronbach habiendo obtenido un valor de 0.953 que quiere decir que el instrumento está en una clasificación de muy buena para ser aplicado.

Dimensiones que evalúa la prueba:

dimensión I: Realización personal.

dimensión II: Involucramiento Laboral.

dimensión III: Supervisión.

dimensión IV: Comunicación.

dimensión V: Condiciones Laborales.

Tiempo estimado de duración de prueba: entre 10 a 15 minutos

Edad de aplicación: mayores de 18 años

Forma de aplicación: Individual, colectiva y autoadministrable

Características: la escala de Clima laboral CL-SPC está conformado por 50 ítems las cuales tienen alternativas numéricas que van del 1 al 5, en el siguiente orden:

- 1 = si la respuesta fuera “ninguna o nunca”
- 2 = si la respuesta fuera “Poco”
- 3 = si la respuesta fuera “Regular “

- 4 = si la respuesta fuera “Mucho”
- 5 = si la respuesta fuera “Siempre”

VAR2: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Nombre Técnico: Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Nombre Comercial: Escala de satisfacción laboral.

Nombre Del Autor: Sonia Palma Carrillo.

Datos del instrumento: La escala fue creada y validada en Lima, Perú, por Palma (2000), docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, este procedimiento conto con la participación de docentes universitarios de tres universidades de Lima.

Validez y confiabilidad

Para su validez el instrumento fue sometido a juicio de expertos y para confiabilidad se usó la prueba estadística de alfa de Cronbach Obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 3: Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	36

Para la confiabilidad se contó con la participación de 65 trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco y se realizó a través de la prueba estadística de alfa de Cronbach habiendo obtenido un valor de

0.726 que quiere decir que el instrumento está en una clasificación de buena para ser aplicado.

Dimensiones que evalúa la prueba:

dimensión I: Condiciones Físicas y/o Materiales.

dimensión II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos.

dimensión III: Políticas Administrativas.

dimensión IV: Relaciones Sociales.

dimensión V: Desarrollo Personal.

dimensión VI: Desempeño de Tareas.

dimensión VII: Relación con la Autoridad

Tiempo estimado de duración de prueba: entre 10 a 15 minutos

Edad de aplicación: mayores de 18 años.

Forma de aplicación: Individual, colectiva y autoadministrable

Características: la escala de satisfacción laboral SL-SPC está conformado por 36 ítems las cuales tienen alternativas numéricas que van del 1 al 5, en el siguiente orden:

- 1 = si la respuesta fuera “Totalmente en desacuerdo”
- 2 = si la respuesta fuera “En desacuerdo”
- 3 = si la respuesta fuera “Indeciso “
- 4 = si la respuesta fuera “De acuerdo”
- 5 = si la respuesta fuera “Totalmente de acuerdo”

4.7. Recolección de datos

Para poder recolectar los datos de estudio se hizo uso de instrumentos psicométricos, los que fueron aplicados de forma presencial, debido a

nuestra población de estudio, sigue laborando de manera presencial desde que inicio el estado de emergencia, es así que antes de iniciar con el estudio nos reunimos con el subdirector de la empresa privada de telecomunicaciones quien nos brindo su apoyo y nos autorizó el estudio, seguidamente pudimos coordinar con cada encargado de sucursal a nivel local para poder evaluar a todos los trabajadores, a los que también se les informo del estudio y estuvieron de acuerdo firmando los consentimientos informados que nos permitió seguir con nuestra tesis.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Con referencia a la recolección de datos primero se procedió a pedir los permiso correspondientes a la empresa privada de telecomunicaciones Cusco, para así poder aplicar los instrumentos correspondientes en las diferentes sucursales que tiene la empresa siendo de manera presencial , este procedimiento tuvo una duración de una semana, una vez obtenido los resultados estos fueron trasladados a una base de datos (DATA) usando el software Microsoft Excel 2019 para poder tabular los resultados , habiendo realizado este proceso estos nuevos datos fueron procesados en un software informático de estadística SPSS 23, en esta nueva etapa se obtuvo resultados como la prueba de normalidad, resultados a nivel de porcentajes, gráficos y la prueba de hipótesis para luego ser interpretados.

V. RESULTADO

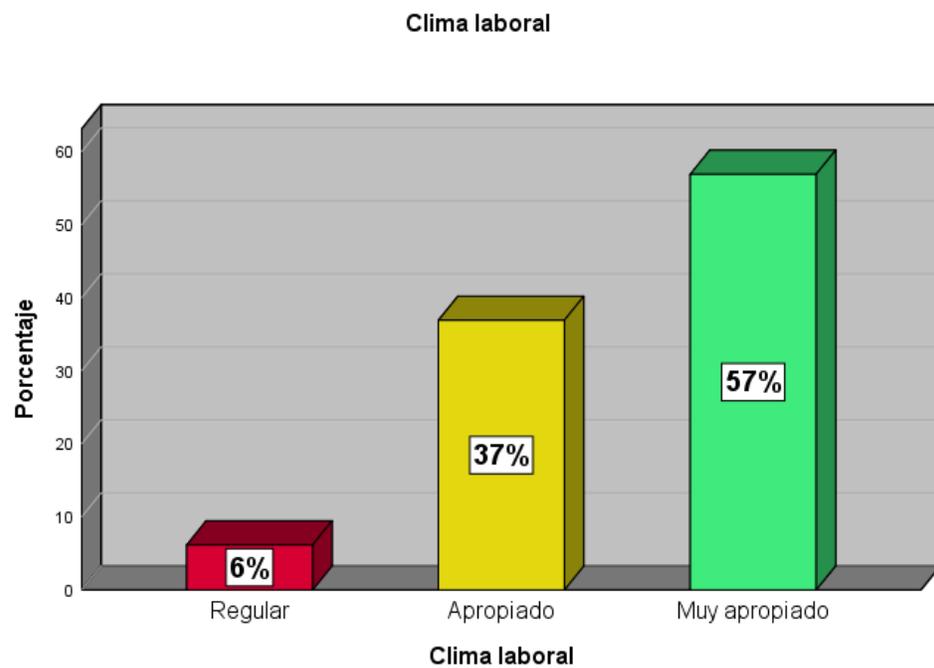
5.1. Presentación de resultados – descriptivos

Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de clima laboral en trabajadores.

<i>Clima laboral</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Regular	4	6%
Apropiado	24	37%
Muy apropiado	37	57%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Frecuencia y porcentajes de clima laboral en trabajadores.



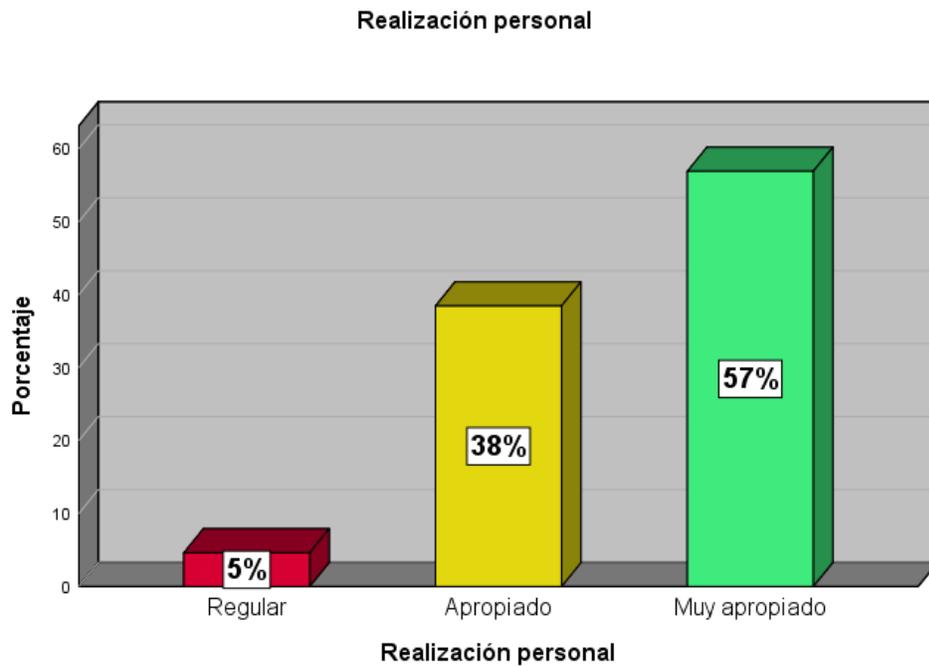
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Frecuencia y porcentajes de realización personal en trabajadores.

<i>Realización personal</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Regular	3	5%
Apropiado	25	38%
Muy apropiado	37	57%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Frecuencia y porcentajes de realización personal en trabajadores.



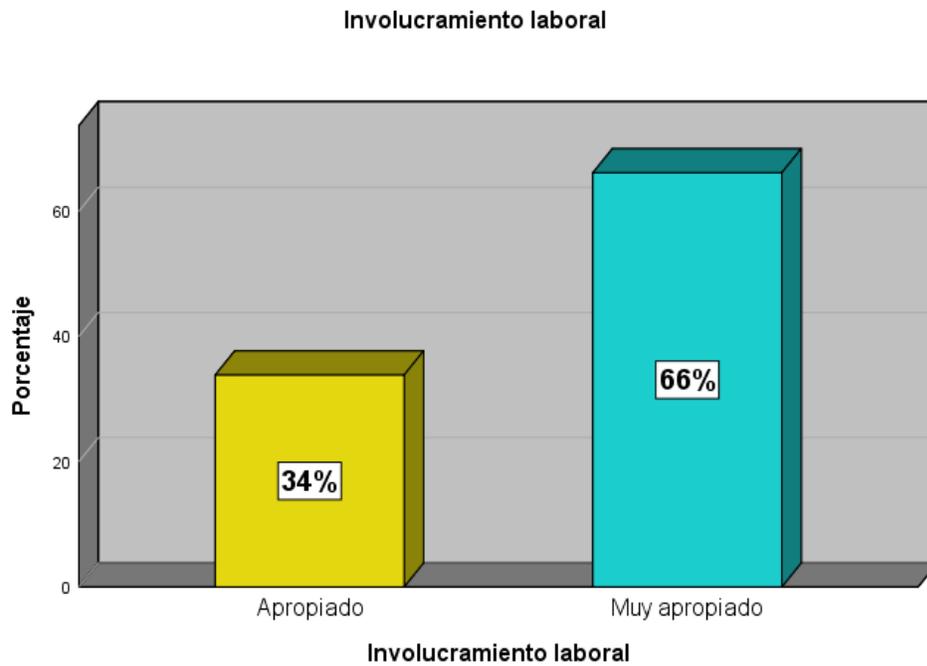
Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Frecuencia y porcentajes de involucramiento laboral en trabajadores.

<i>Involucramiento laboral</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
apropiado	22	33,8
muy apropiado	43	66,2
Total	65	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Frecuencia y porcentajes de involucramiento laboral en trabajadores.



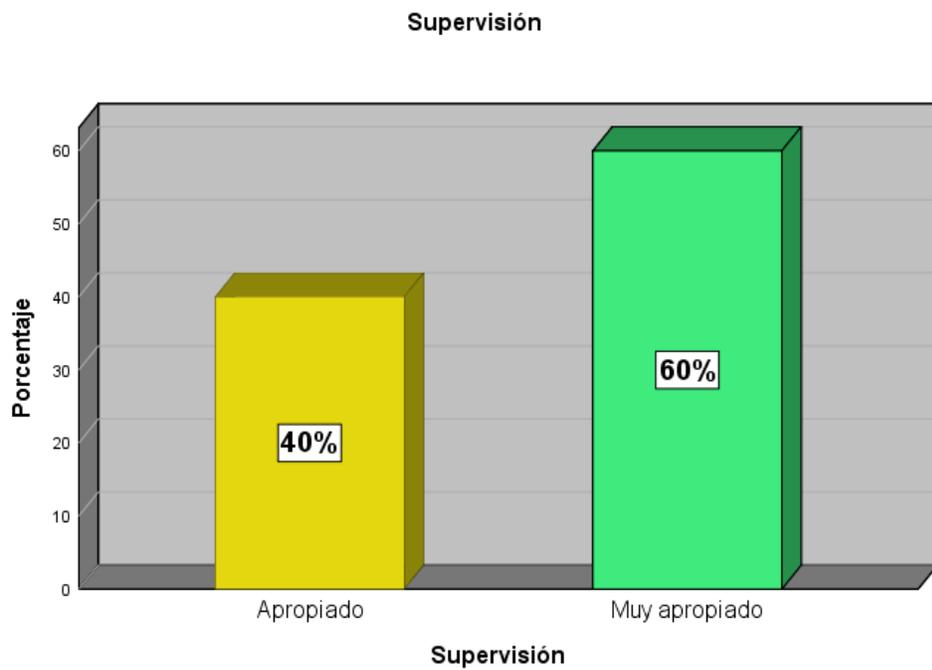
Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de supervisión en trabajadores.

<i>Supervisión</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Apropiado	26	40%
muy apropiado	39	60%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Frecuencias y porcentajes de supervisión en trabajadores.



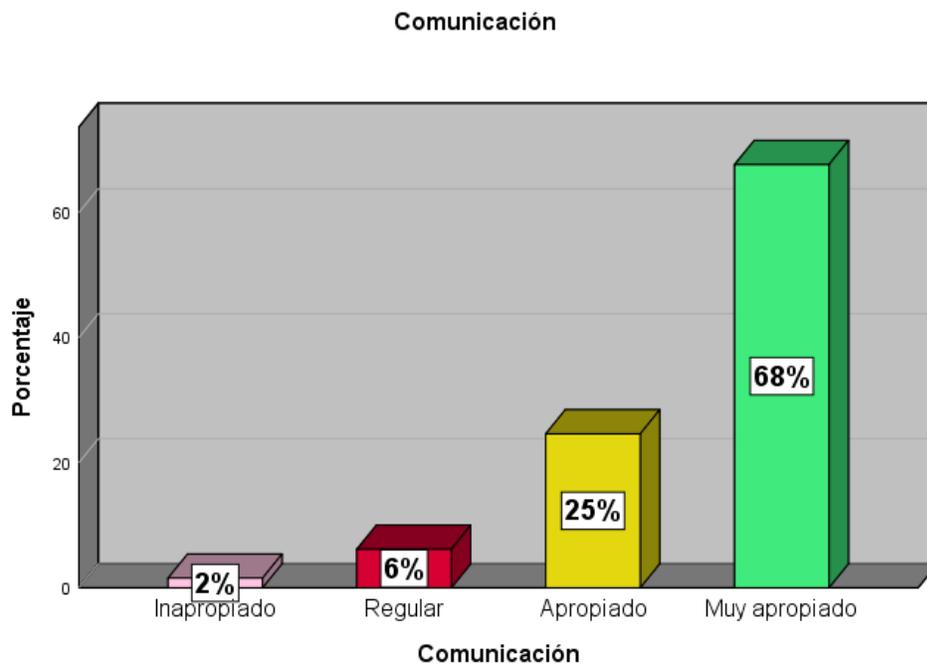
Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Frecuencia y porcentajes de comunicación en trabajadores

<i>Comunicación</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
inapropiado	1	2%
Regular	4	6%
apropiado	16	25%
muy apropiado	44	68%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Frecuencia y porcentajes de comunicación en trabajadores



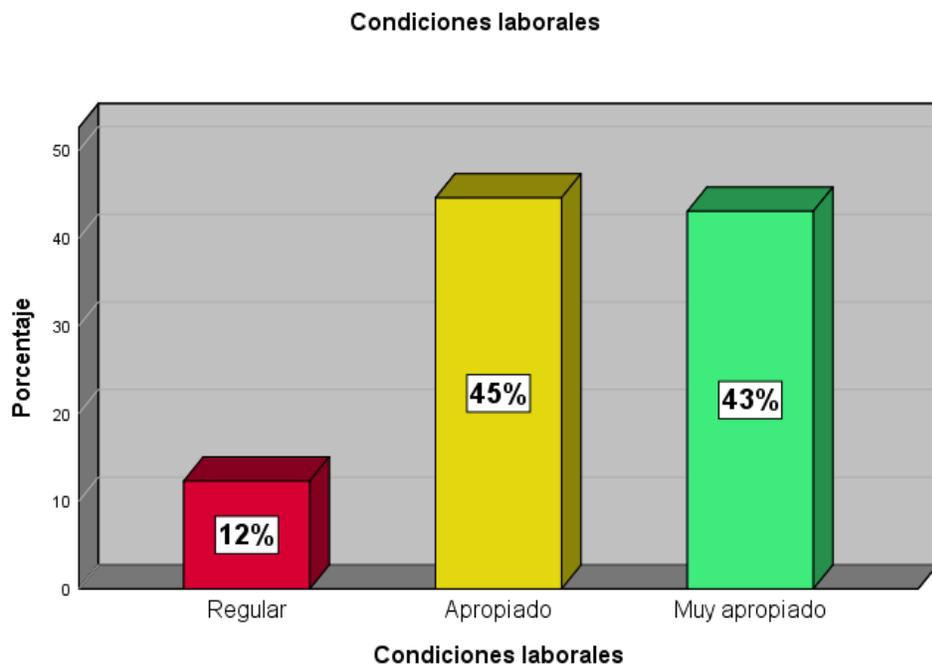
Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Frecuencia y porcentajes de condiciones laborales en trabajadores

<i>Condiciones laborales</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Regular	8	12%
apropiado	29	45%
muy apropiado	28	43%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Frecuencia y porcentajes de condiciones laborales en trabajadores.



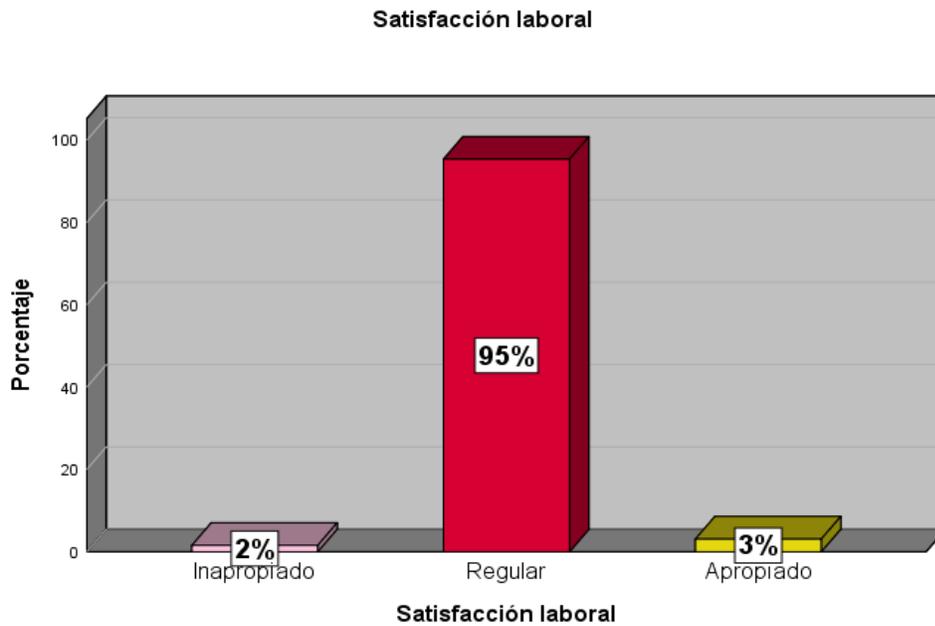
Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de satisfacción laboral en trabajadores.

<i>Satisfacción laboral</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Inapropiado	1	2%
Regular	62	95%
Apropiado	2	3%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Frecuencia y porcentajes de satisfacción laboral en trabajadores.



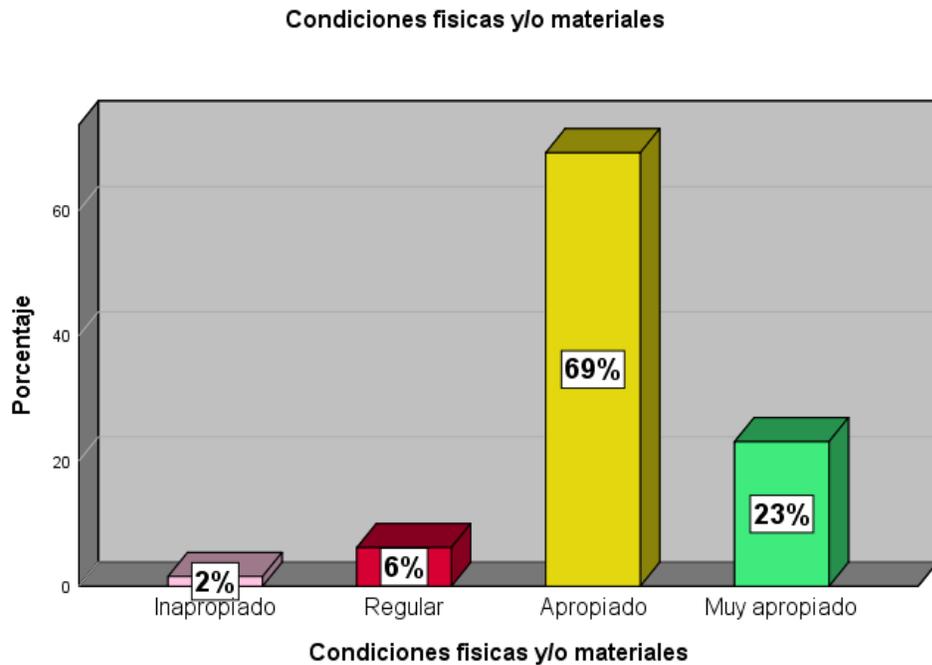
Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores.

<i>Condiciones físicas y/o materiales</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
inapropiado	1	2%
regular	4	6%
apropiado	45	69%
muy apropiado	15	23%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Frecuencia y porcentajes de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores.



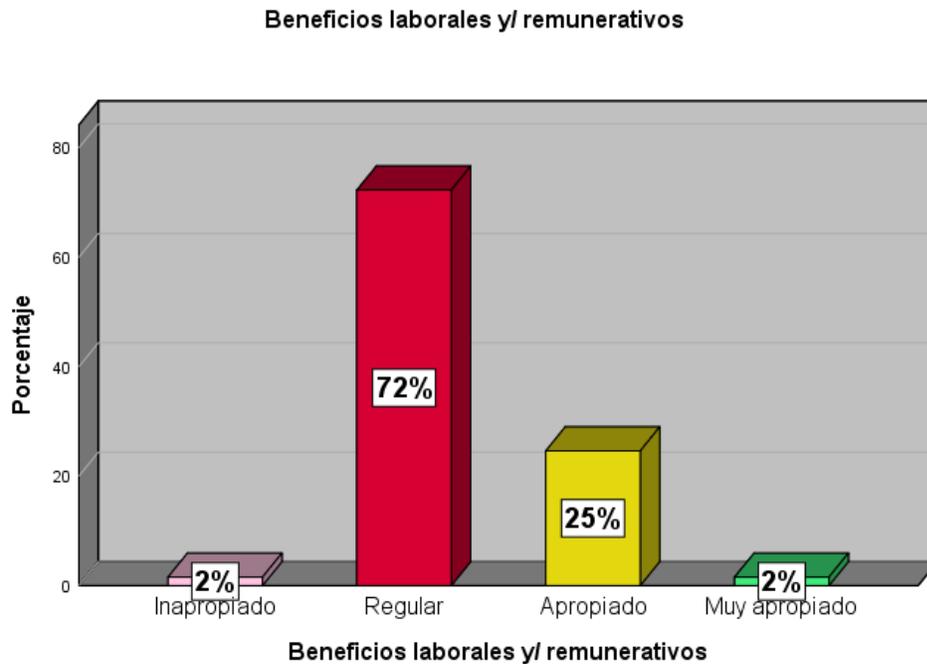
Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores.

<i>Beneficios laborales y/o materiales</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
inapropiado	1	2%
regular	47	72%
apropiado	16	25%
muy apropiado	1	2%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Frecuencia y porcentajes de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores



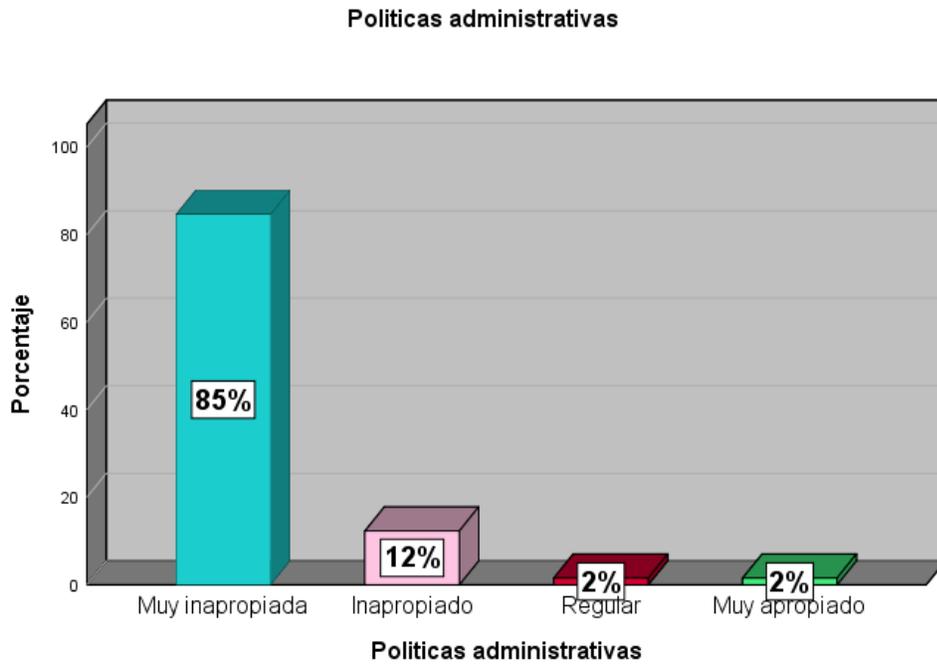
Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Frecuencia y porcentajes de políticas administrativas en trabajadores.

<i>Políticas administrativas</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
muy inapropiada	55	85%
inapropiado	8	12%
regular	1	2%
muy apropiado	1	2%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Frecuencia y porcentajes de políticas administrativas en trabajadores.



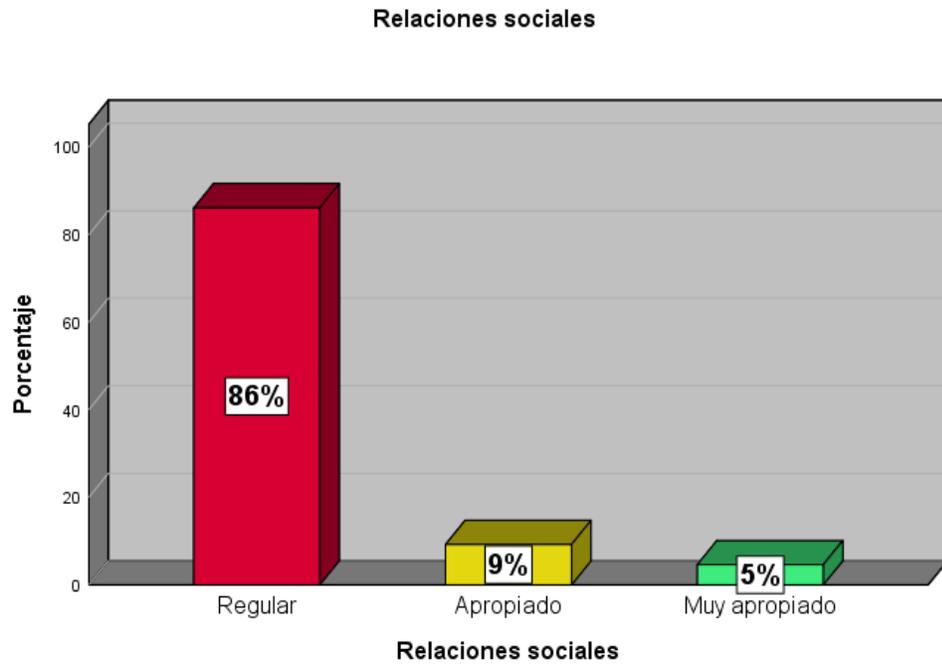
Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de relaciones sociales en trabajadores

<i>Relaciones sociales</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Regular	56	86%
Apropiado	6	9%
muy apropiado	3	5%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Frecuencia y porcentajes de relaciones sociales en trabajadores



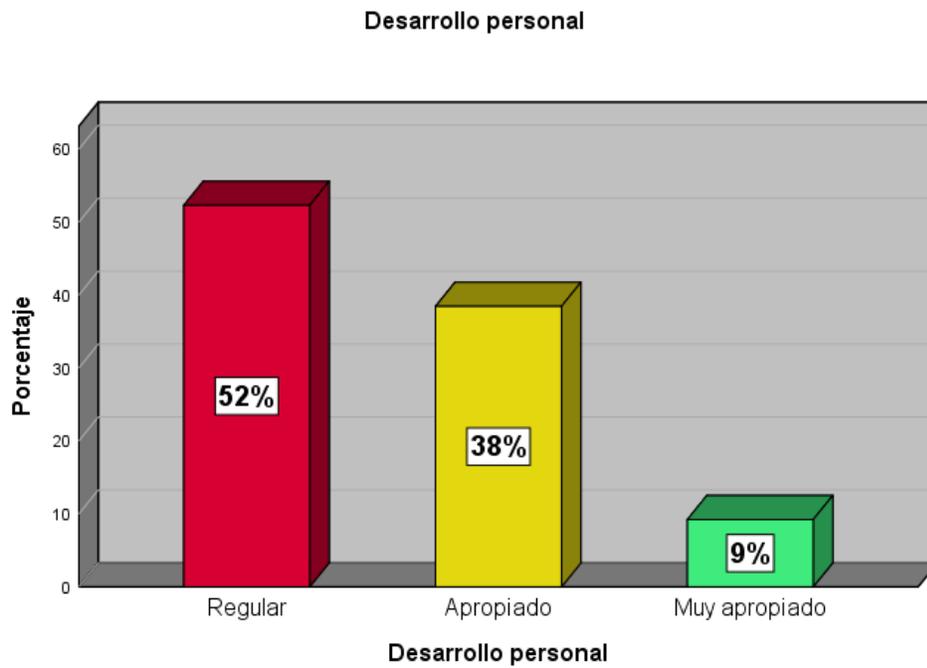
Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Frecuencia y porcentajes de desarrollo personal en trabajadores.

<i>Desarrollo Personal</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Regular	34	52%
Apropiado	25	38%
muy apropiado	6	9%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Frecuencia y porcentajes de desarrollo personal en trabajadores.



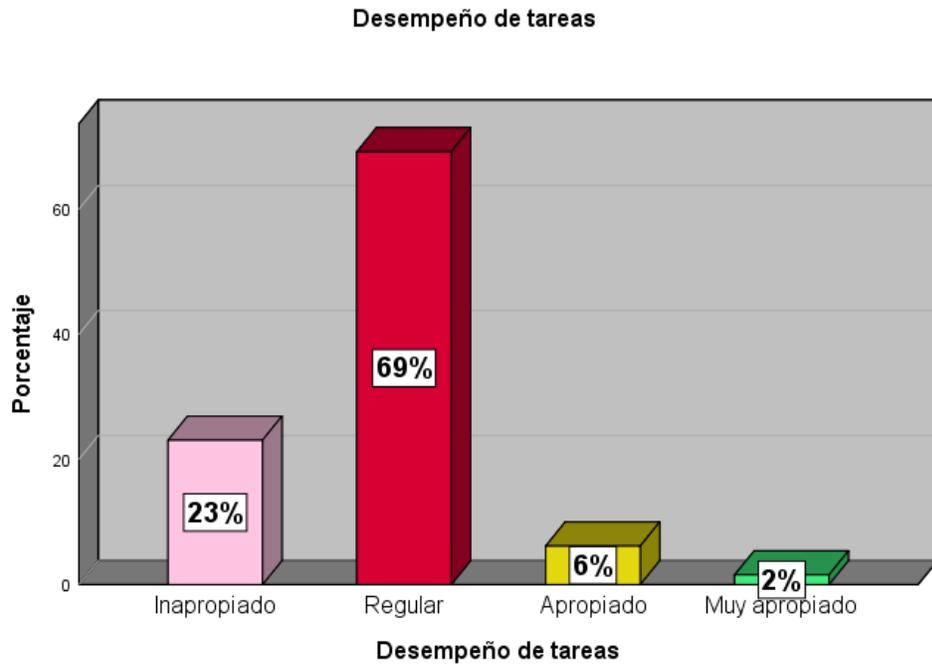
Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Frecuencia y porcentajes de desempeño de tareas en trabajadores

<i>Desempeño de tareas</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Inapropiado	15	23%
regular	45	69%
apropiado	4	6%
muy apropiado	1	2%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Frecuencia y porcentajes de desempeño de tareas en trabajadores.



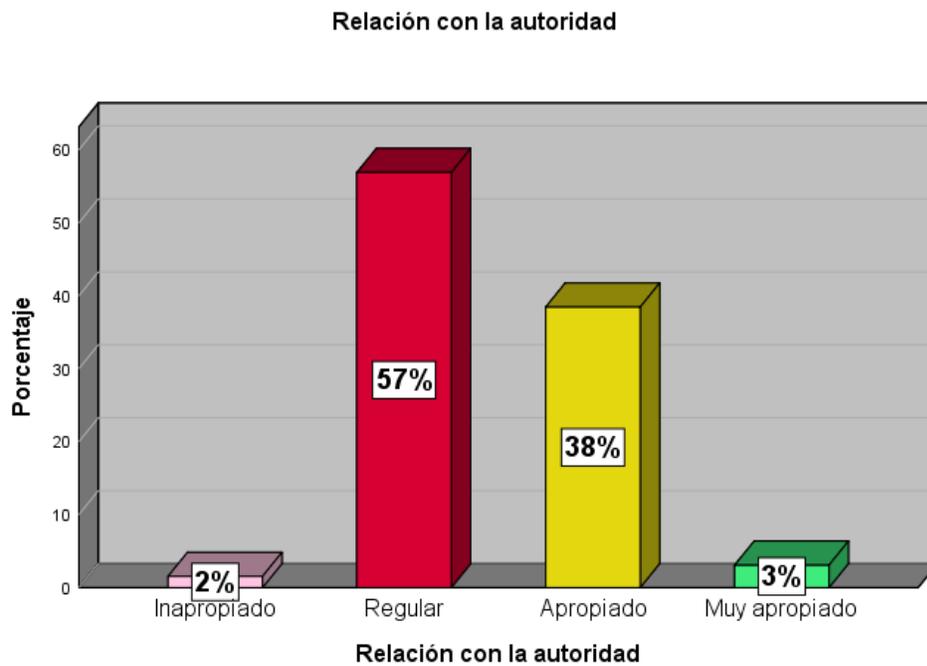
Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Frecuencia y porcentajes de relación con la autoridad en trabajadores.

<i>Relación Con la autoridad</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Inapropiado	1	2%
Regular	37	57%
Apropiado	25	39%
muy apropiado	2	3%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Frecuencia y porcentajes de relación con la autoridad en trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

1. En la tabla 4 y figura 1 que pertenecen a la variable clima laboral se obtuvieron los siguientes resultados: un 57% de trabajadores presentan un clima laboral muy apropiado, 37% manifiesta que tiene un clima laboral apropiado y 6% tiene un clima laboral regular.
2. En la tabla 5 y figura 2 que pertenecen a la dimensión realización personal se obtuvieron los siguientes resultados: 57% de trabajadores manifiestan tener una realización personal regular, 38% reportan una realización personal apropiada y 5% presento una realización personal regular.
3. En la tabla 6 y figura 3 que pertenecen a la dimensión involucramiento laboral se obtuvieron los siguientes resultados: 66% de trabajadores presento un involucramiento laboral muy apropiado y 34% manifestó tener un involucramiento laboral apropiado.
4. En la tabla 7 y figura 4 que pertenecen a la dimensión supervisión se obtuvieron los siguientes resultados: 60% de trabajadores manifestó que tienen una supervisión muy apropiada y 40% reporto que la supervisión es apropiada.
5. En la tabla 8 y figura 5 que pertenecen a la dimensión comunicación se obtuvieron los siguientes resultados: 68% de trabajadores refieren que la comunicación es muy apropiada, 25% manifiestan que la comunicación es apropiada, 6% reportan que la comunicación es regular y un 2% menciona que la comunicación es inapropiada.

6. En la tabla 9 y figura 6 que pertenecen a la dimensión condiciones laborales se obtuvieron los siguientes resultados: 45% de trabajadores reportan que sus condiciones laborales son apropiadas, 43% manifiestan que sus condiciones laborales son muy apropiadas y un 12% menciona que sus condiciones laborales son regulares.
7. En la tabla 10 y figura 7 que pertenecen a la variable satisfacción laboral se obtuvieron los siguientes resultados: 95% de trabajadores reporto que tiene un clima laboral regular, 3% manifestó que tienen un clima laboral apropiado y un 2% tienen un clima laboral inapropiado.
8. En la tabla 11 y figura 8 que pertenecen a la dimensión condiciones físicas y/o materiales se obtuvieron los siguientes resultados: 69% de trabajadores refieren que sus condiciones físicas y/o materiales son apropiados, 23% refieren que sus condiciones laborales y/o materiales son muy apropiados, 6% reportan que sus condiciones físicas y/o materiales son regulares y un 2% dan a conocer que sus condiciones físicas y/o materiales son inapropiados.
9. En la tabla 12 y figura 9 que pertenecen a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se obtuvieron los siguientes resultados: 72% de trabajadores manifiesta tener beneficios laborales regulares, 25% refiere tener benéficos laborales apropiados, 2% reporta tener beneficios laborales apropiados y un 2% tiene benéficos laborales muy apropiado.

- 10.** En la tabla 13 y figura 10 que pertenecen a la dimensión políticas administrativas se obtuvieron los siguientes resultados: 85% de trabajadores refiere que las políticas administrativas son muy inapropiadas,12% inapropiados, 2% regular y 2% muy apropiado.
- 11.** En la tabla 14 y figura 11 que pertenecen a la dimensión relaciones sociales se obtuvieron los siguientes resultados: 86% de trabajadores refieren tener relaciones sociales regulares,9% manifiestan que sus relaciones sociales son apropiadas y 5% muy apropiados.
- 12.** En la tabla 15 y figura 12 que pertenecen a la dimensión desarrollo personal se obtuvieron los siguientes resultados: 52% de trabajadores reporto que su desarrollo personal es regular,38% que es apropiado y 9% muy apropiados.
- 13.** En la tabla 16 y figura 13 que pertenecen a la dimensión desempeño de tareas se obtuvieron los siguientes resultados: 69% de trabajadores manifiesta que su desempeño de tareas es regular, 23% refiere que es inapropiado,6% es regular y 2% muy apropiado.
- 14.** En la tabla 17 y figura 14 que pertenecen a la dimensión relación con la autoridad se obtuvieron los siguientes resultados: 57% de trabajadores refiere que su relación con la autoridad es regular, 38% manifiesta que su relación con la autoridad es apropiada, 3% reporta que su relación con la autoridad es muy apropiada y 2% es inapropiada.

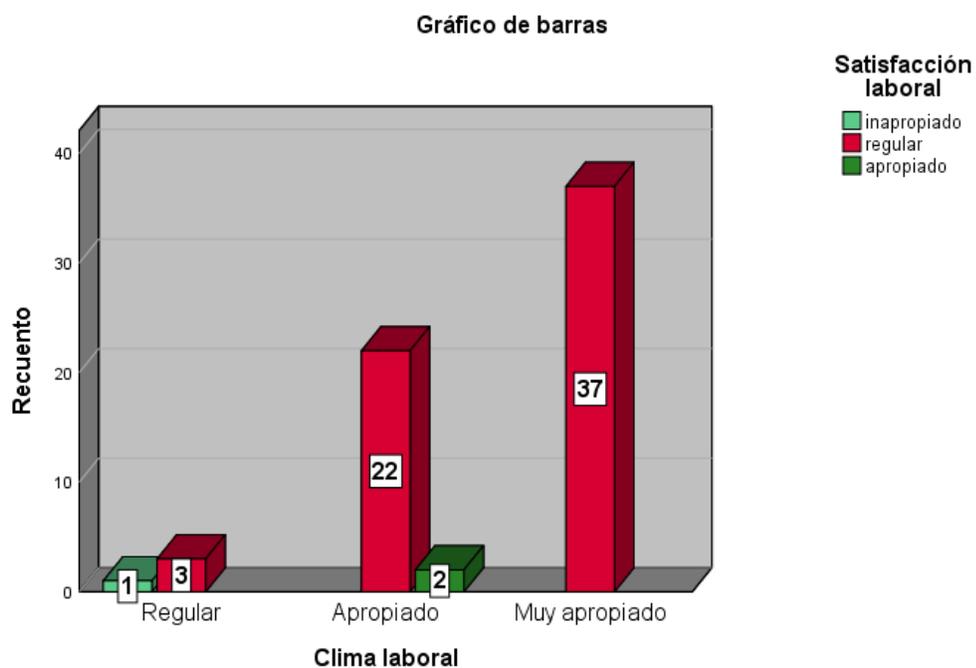
5.2. Presentación de resultados - tablas cruzadas

Tabla 18. Relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores.

			Satisfacción laboral			
			Inapropiado	Regular	Apropiado	Total
Clima Laboral	Regular	f	1	3	0	4
		%	1,5%	4,6%	0,0%	6,2%
	Apropiado	f	0	22	2	24
		%	0,0%	33,8%	3,1%	36,9%
	Muy apropiado	f	0	37	0	37
		%	0,0%	56,9%	0,0%	56,9%
Total	f	1	62	2	65	
	%	1,5%	95,4%	3,1%	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 15. Relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores.



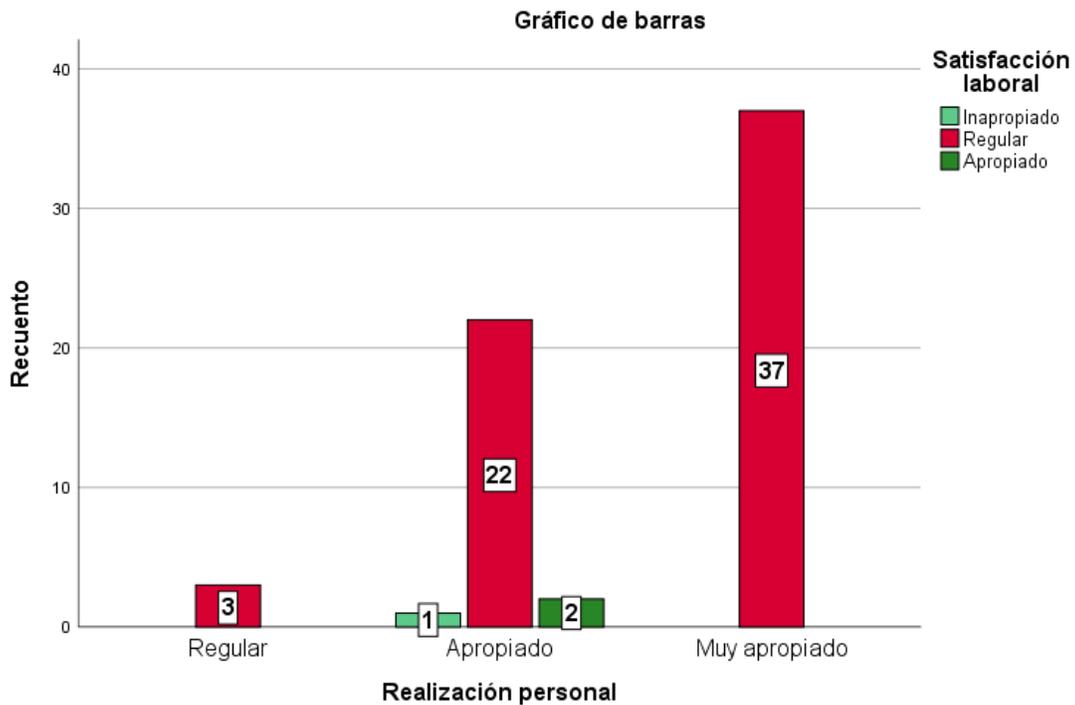
Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 19. Relación entre realización personal y satisfacción laboral en trabajadores.

		Satisfacción laboral				Total
		Inapropiado	Regular	Apropiado		
Realización Personal	Regular	f	0	3	0	3
		%	0,0%	4,6%	0,0%	4,6%
	Apropiado	f	1	22	2	25
		%	1,5%	33,8%	3,1%	38,5%
	Muy apropiado	f	0	37	0	37
		%	0,0%	56,9%	0,0%	56,9%
Total	f	1	62	2	65	
	%	1,5%	95,4%	3,1%	100,0%	

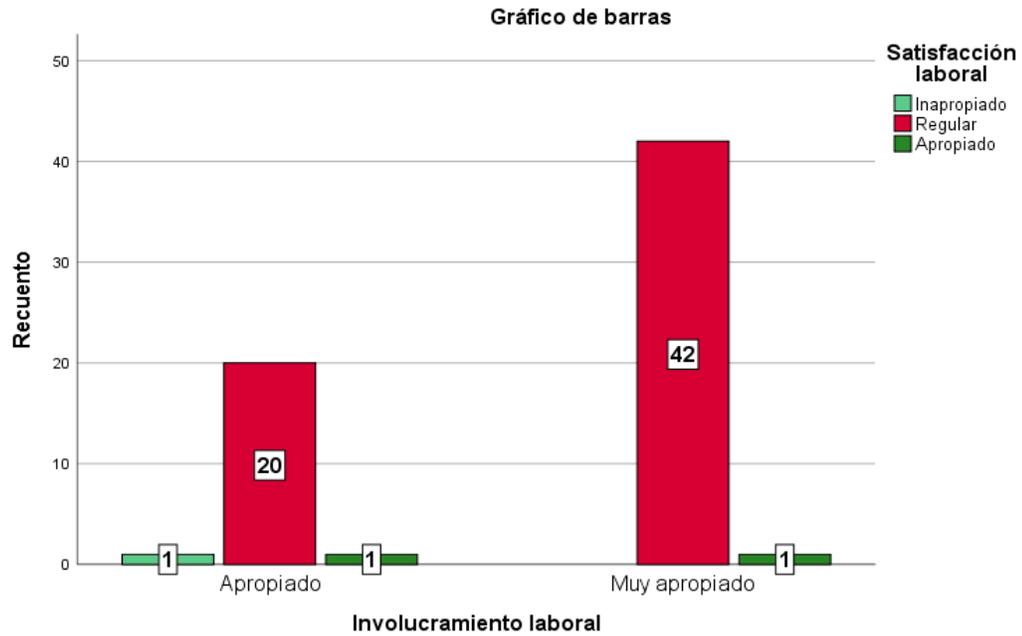
Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Relación entre realización personal y satisfacción laboral en trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Relación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en trabajadores



Fuente: elaboración propia

Figura 17. Relación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en trabajadores.

			Satisfacción laboral			Total
			Inapropiado	Regular	Apropiado	
Involucramiento Laboral	Apropiado	f	1	20	1	22
		%	1,5%	30,8%	1,5%	33,8%
	Muy apropiado	f	0	42	1	43
		%	0,0%	64,6%	1,5%	66,2%
Total		f	1	62	2	65
		%	1,5%	95,4%	3,1%	100,0%

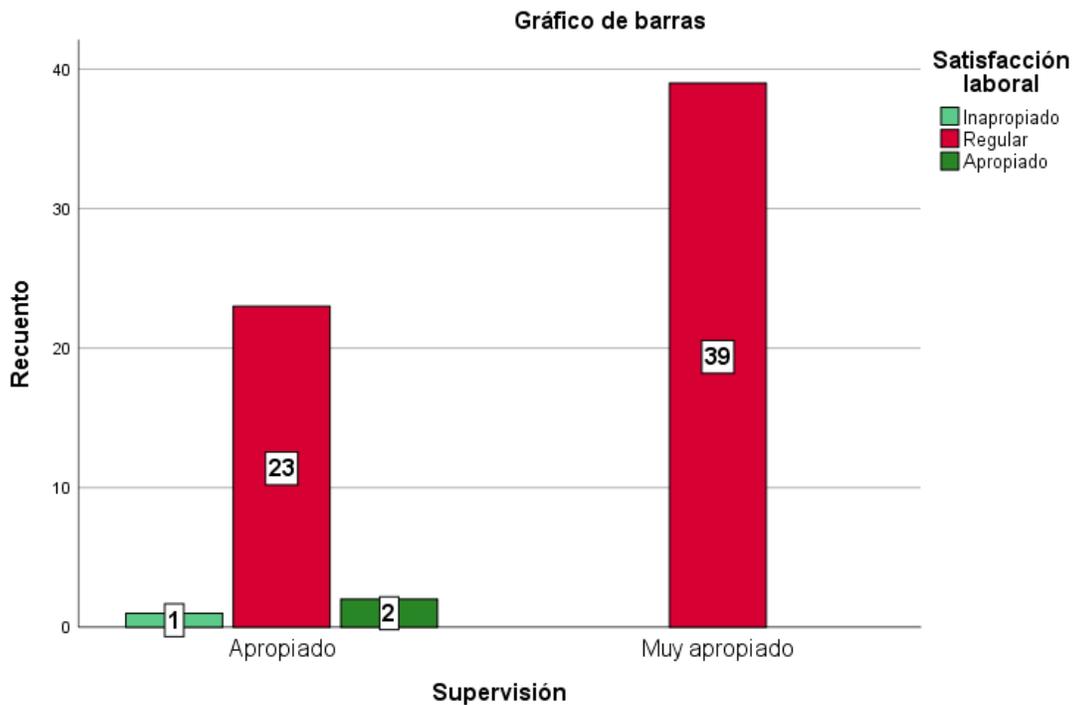
Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Relación entre supervisión y satisfacción laboral en trabajadores

			Satisfacción laboral			
			Inapropiado	Regular	Apropiado	Total
Supervisión	Apropiado	f	1	23	2	26
		%	1,5%	35,4%	3,1%	40,0%
	Muy apropiado	f	0	39	0	39
		%	0,0%	60,0%	0,0%	60,0%
Total		f	1	62	2	65
		%	1,5%	95,4%	3,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18. Relación entre supervisión y satisfacción laboral en trabajadores.



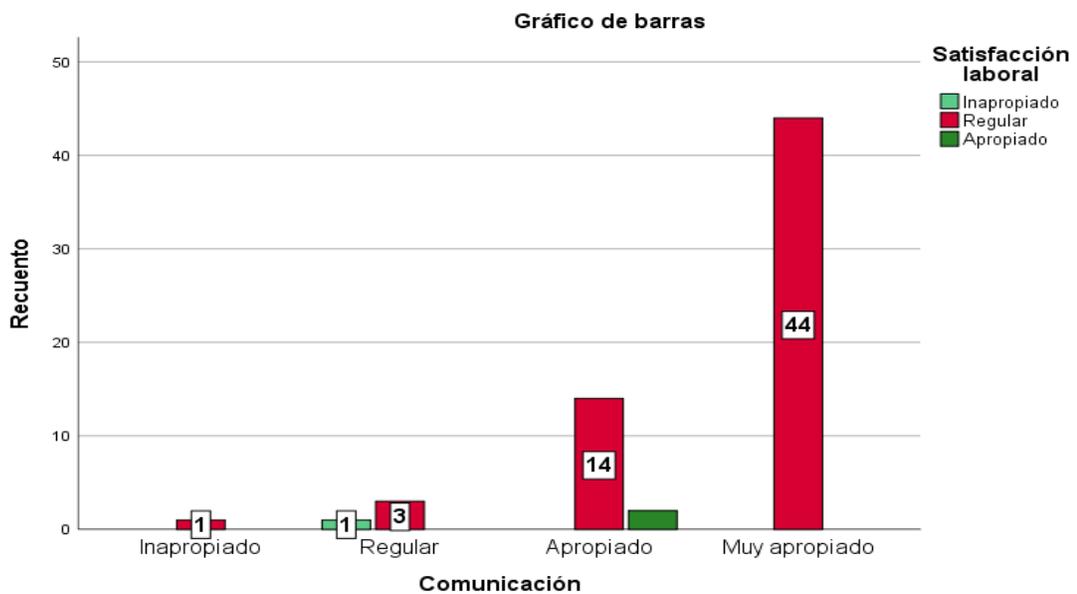
Fuente: Elaboración propia

Tabla 22. Relación entre Comunicación y satisfacción laboral en trabajadores

			Satisfacción laboral			
			Inapropiado	Regular	Apropiado	Total
Comunicación	Inapropiado	f	0	1	0	1
		%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
	Regular	f	1	3	0	4
		%	1,5%	4,6%	0,0%	6,2%
	Apropiado	f	0	14	2	16
		%	0,0%	21,5%	3,1%	24,6%
	Muy apropiado	f	0	44	0	44
		%	0,0%	67,7%	0,0%	67,7%
Total	f	1	62	2	65	
	%	1,5%	95,4%	3,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 19. Relación entre Comunicación y satisfacción laboral en trabajadores.



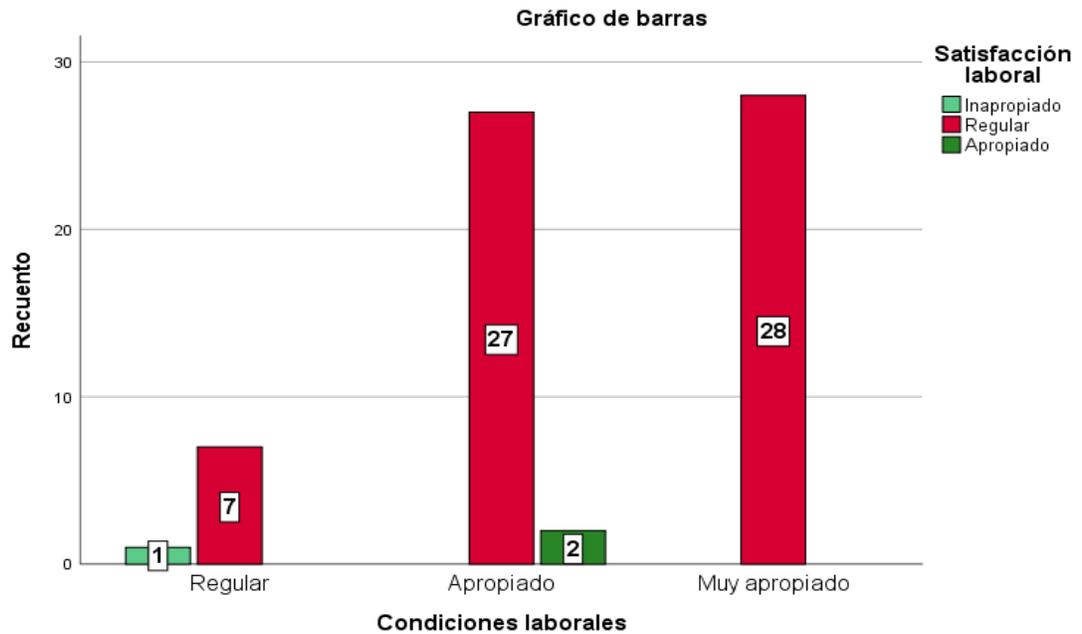
Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Relación entre Condiciones laborales y satisfacción laboral en trabajadores.

		Satisfacción laboral				
			Inapropiado	Regular	Apropiado	Total
Condiciones Laborales	Regular	f	1	7	0	8
		%	1,5%	10,8%	0,0%	12,3%
	Apropiado	f	0	27	2	29
		%	0,0%	41,5%	3,1%	44,6%
	Muy apropiado	f	0	28	0	28
		%	0,0%	43,1%	0,0%	43,1%
Total	f	1	62	2	65	
	%	1,5%	95,4%	3,1%	100,0%	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 20. Relación entre Condiciones laborales y satisfacción laboral en trabajadores.



Fuente: *Elaboracion propia*

Interpretación de Resultados

1. Según la tabla 18 y la figura 15, se evidencia que 37 trabajadores que representan un 56.9% refieren tener un clima laboral muy apropiado y una satisfacción laboral regular y 22 trabajadores que representa el 33.8% dan a conocer que tiene un clima laboral apropiado y satisfacción laboral regular.
2. Según la tabla 19 y la figura 16 se da a conocer que, 37 trabajadores que representa el 56.9% considera que tiene realización personal muy apropiado y satisfacción laboral regular y 22 trabajadores que representa el 33.8% refieren tener una realización personal apropiada y una satisfacción laboral regular.
3. Según la tabla 20 y la figura 17, un total de 42 trabajadores que representan un 64.6% dan a conocer que su involucramiento laboral es muy apropiado y su satisfacción laboral es regular seguido de 20 trabajadores que representan un 30.8% que refieren tener un involucramiento laboral apropiado y una satisfacción laboral regular.
4. Según la tabla 21 y la figura 18, se encontró que 39 trabajadores que representan el 60% manifiestan tener una supervisión muy apropiada y una satisfacción laboral regular así mismo 23 trabajadores que representan el 35.4% considera que tienen un tipo de supervisión apropiada y satisfacción laboral regular.
5. Según la tabla 22 y la figura 19 se puede observar que 44 trabajadores que representan el 67.7% refieren tener una comunicación muy

apropiada y una satisfacción laboral regular por otra parte 14 trabajadores que representan el 21.5% considera que tiene una comunicación apropiada y satisfacción laboral regular.

6. La tabla 23 y la figura 20 refieren que 28 trabajadores que representan el 43.5% considera que tiene condiciones laborales muy apropiadas y satisfacción laboral regular y 27 trabajadores que representan el 41.5% considera que tiene unas condiciones laborales apropiadas y satisfacción laboral regular.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados - Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Hipótesis nula (Ho): Los datos provienen de una distribución normal.

Hipótesis alterna (Ha): Los datos no provienen de una distribución normal.

Se hizo uso de la prueba estadística de kolmogorov – Smirnov, teniendo una muestra conformada por 65 trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco, se obtuvo un valor de “P” valor mayor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula queriendo decir que los datos provienen de una distribución normal.

Tabla 24. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Realización personal	,099	65	,184
Involucramiento laboral	,081	65	,200*
Supervisión	,122	65	,018
Comunicación	,138	65	,004
Condiciones laborales	,126	65	,013
Condiciones físicas y/o materiales	,208	65	,000
Beneficios laborales y/ remunerativos	,179	65	,000
Políticas administrativas	,231	65	,000
Relaciones sociales	,234	65	,000
Desarrollo personal	,201	65	,000
Desempeño de tareas	,196	65	,000
Relación con la autoridad	,206	65	,000
Clima laboral	,088	65	,200*
Satisfacción laboral	,094	65	,200*

Fuente: Elaboración propia

Prueba de hipótesis general

Hipótesis general

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Tabla 25. Correlación entre Clima laboral y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Clima laboral	Satisfacción laboral
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,236
	Sig. (bilateral)		,059
	N	65	65
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,236	1
	Sig. (bilateral)	,059	
	N	65	65

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 25 podemos observar la correlación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral donde el p-valor =0,059>0.05, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la misma indicando que no existe relación entre ambas variables.

Primera hipótesis específica

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Tabla 26. Correlación entre realización personal y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Realización personal
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,270*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	65	65
Realización personal	Correlación de Pearson	,270*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	65	65

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 26 podemos observar la correlación entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral donde el p-valor $=0,030 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la hipótesis alterna indicando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.270 que significa que la correlación es positiva débil.

Segunda hipótesis específica

Hipótesis nula (Ho): No Existe relación entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Tabla 27. Correlación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Involucramiento laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,265*
	Sig. (bilateral)		,033
	N	65	65
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	,265*	1
	Sig. (bilateral)	,033	
	N	65	65

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 27 podemos observar la correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable satisfacción laboral donde el $p\text{-valor} = 0,033 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye con la hipótesis alterna indicando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.265 que significa que la correlación es positiva débil.

Tercera hipótesis específica

Hipótesis nula (Ho): No Existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Tabla 28: Correlación entre supervisión y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Supervisión
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,129
	Sig. (bilateral)		,305
	N	65	65
Supervisión	Correlación de Pearson	,129	1
	Sig. (bilateral)	,305	
	N	65	65

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 28 podemos observar la correlación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral donde el p-valor $=0,305 > 0.05$, por lo que, no rechazamos la hipótesis nula y se concluye con la misma, es decir no existe relación entre ambas variables.

Cuarta hipótesis específica

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral y en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral y en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Tabla 29: Correlación entre comunicación y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Comunicación
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,151
	Sig. (bilateral)		,229
	N	65	65
Comunicación	Correlación de Pearson	,151	1
	Sig. (bilateral)	,229	
	N	65	65

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 29 podemos observar la correlación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral donde el p-valor $=0,229 > 0.05$, por lo tanto, no rechazamos la hipótesis nula y se concluye con la misma, es decir no existe relación entre ambas variables.

Quinta hipótesis específica

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.

Tabla 30: Correlación entre condiciones laborales y satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Satisfacción laboral	Condiciones laborales
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,260*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	65	65
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	,260*	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	65	65

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 30 podemos observar la correlación entre la dimensión condiciones laborales y la variable satisfacción laboral donde el p-valor $=0,036 < 0,05$, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y concluimos con la hipótesis alterna indicando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.260 que significa que la correlación es positiva débil.

6.2. Comparación resultados con antecedentes

Una vez culminado este trabajo de investigación no se pudo encontrar una relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco, pero si se halló una relación positiva débil entre involucramiento laboral, realización personal y condiciones laborales con la variable satisfacción laboral.

En antecedentes a nivel internacional se halló investigaciones que llevan el mismo rumbo metodológico de nuestro trabajo de investigación entre los que tenemos a Vera y Suarez (2018) que encontraron una relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes a la corporación nacional de telecomunicaciones de Canton La Libertad, donde un 80% de evaluados presentan desmotivación esto se debe a que muchos de ellos no sienten que la empresa valore su trabajo afectando así su desempeño, en comparación con los resultados que pudimos obtener donde no existe una relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral, pero si se puede afirmar la existencia de relación entre satisfacción laboral e involucramiento laboral, satisfacción laboral y realización personal y por ultimo entre condiciones laborales y satisfacción laboral, ante esto se puede afirmar que un buen clima laboral dentro de una empresa no siempre determinara una satisfacción laboral adecuada.

En las tablas 4 y 10 se encontró que 94% de trabajadores consideran a su clima laboral como adecuado y muy adecuado a diferencia de su satisfacción laboral donde un 95 % lo califica como promedio dándonos a entender que ambas variables no se relacionan entre sí, por otro lado Alcivar y Guapi (2018) encontraron que un 85% de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Guayaquil Ecuador están de acuerdo que las necesidades del empleado influyen en su producción laboral queriendo decir que hay un involucramiento laboral y está relacionado con la satisfacción laboral en ambos estudios.

Así mismo Conde (2020) da a conocer en su investigación que 40% de trabajadores de una teleoperadora presentan clima laboral medio favorable y 60% satisfacción laboral promedio dando a entender una relación directa entre las variables debido a que una dependerá de la otra en comparación con este estudio donde el clima laboral que manifiestan los trabajadores es de 94% adecuado y muy adecuado y la satisfacción laboral que presentan nos da a conocer que 95% es regular, realizando la comparación entre ambos estudios se determina que son diferentes ante estos se puede afirmar que ambas variables son de vital importancia en una organización aunque en ocasiones estas no se relacionen entre sí .

De la misma manera Dávila (2017) determino que un 40 % de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones presentan un clima organizacional inadecuado y 50% tampoco están de acuerdo con su satisfacción laboral habiendo una relación entre ambas variables, los resultados en nuestra investigación nos arrojan datos totalmente diferentes donde se evidencia la existencia en un alto porcentaje de clima laboral sin embargo esto no se ve reflejado en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores puesto que en su mayoría presentan un nivel promedio lo que nos lleva a afirmar que la satisfacción laboral dependerá de muchos factores entre los que se encuentra el clima laboral.

CONCLUSIONES

Primera: Con relación al objetivo general se evidencia que no existe una relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco, esto se pudo comprobar haciendo uso del estadístico de correlación de Pearson que nos dio un p-valor $=0,059 > 0.05$.

Segunda: Con relación al objetivo específico 1 se evidencia la existencia de una relación significativa entre realización personal y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco, esto se pudo comprobar haciendo uso del estadístico de correlación de Pearson que nos dio un p-valor $=0,030 > 0.05$. siendo una correlación positiva débil.

Tercera: Con relación al objetivo específico 2 se evidencia la existencia de una relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco, esto se pudo comprobar haciendo uso del estadístico de correlación de Pearson que nos dio un p-valor $=0,033 > 0.05$. siendo una correlación positiva débil.

Cuarta: Con relación al objetivo específico 3 se evidencia que no existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en

Cusco, esto se pudo comprobar haciendo uso del estadístico de correlación de Pearson que nos dio un p-valor $=0,305 > 0.05$.

Quinta: Con relación al objetivo específico 4 se evidencia que no existe una relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco, esto se pudo comprobar haciendo uso del estadístico de correlación de Pearson que nos dio un p-valor $=0,229 > 0.05$.

Sexta: Con relación al objetivo específico 5 se evidencia la existencia de una relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco, esto se pudo comprobar haciendo uso del estadístico de correlación de Pearson que nos dio un p-valor $=0,036 > 0.05$. siendo una correlación positiva débil.

RECOMENDACIONES

Primero: Tomar en cuenta resultados obtenidos en esta investigación con el fin de mejorar y potenciar ciertas habilidades en los trabajadores de la empresa y de esta manera tener un mejor clima laboral y por ende una satisfacción laboral más apropiada.

Segundo: Se recomienda a la empresa de telecomunicaciones contratar a un profesional en psicología para enfatizar y potenciar el desempeño laboral y personal de sus trabajadores.

Tercero: Crear programas que involucre la interacción de los trabajadores, relacionados con actividades dentro de la empresa entre los que se recomienda: Talleres y charlas vivenciales que se realicen de manera mensual, donde se desarrollen y potencien habilidades sociales, actitudes positivas individuales y para con la organización.

Cuarto: Se recomienda a la empresa instituir una cultura organizacional que valore, reconozca y realce el desempeño del trabajador sin importar el cargo que ocupe mediante incentivos como unos días de descanso extras al mes, mejoras salariales y línea de carrera esto se realizara haciendo uso de la técnica economía de fichas con el fin de replicar las conductas positivas dentro de la organización.

Quinto: Con el fin de mejorar la comunicación dentro de la empresa se recomienda realizar actividades recreativas que involucren a todo el personal estas por lo menos una vez al mes, por otra parte, también es necesario iniciar con un buzón de sugerencias físicas y virtuales para que el personal pueda dar ciertas inquietudes y así se espera obtener resultados a mediano y corto plazo.

Sexto: Para poder potenciar las condiciones laborales dentro de la empresa se recomienda trabajar con temas puntuales como: promoción de respeto, fomentar el liderazgo, flexibilidad en los horarios, trabajo en equipo y evitar caer en problemas como el mobbing y estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Briones Ordinola, S. (2019). *Diagnóstico Del Clima Organizacional. Caso Una Empresa De Telecomunicaciones Con Sede Chiclayo,2019*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2475>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional "la dinamica del exito en las organizaciones "* (Vol. 3). Monterrey - Mexico: Mc graw gill.
- Fuentes Tapia, C. (2017). *Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención viettel Perú s.a.c. en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1563>
- García Reyes, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima - 2017*. Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1477?show=full>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigacion*. Mexico: MC Graw Hill Education.
- Stephen P., R. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. (5ª edición ed.). Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Vargas Zapatel, G. (2019). *Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo, setiembre - diciembre,2019*.

Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/3058>

Alcívar España, G. M., & Guapi Musbay, D. I. (2018). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10415>

Avila Paucar, M. X. (2017). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de Telecomunicaciones, Independencia, Lima, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14352>

Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: trillas.

Chaparro Espitia, L. (2016). Motivacion laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre empresas publicas y privadas). (U. n. colombia, Ed.) *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 7-32.

Conde Calderón, J. J. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020*. Universida Cesar Vallejo, Lima -Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63409>

Contreras Chavarria, B., & Matheson Vargas, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional cuestionario de litwin y stringer. *revista de trabajo social*, 27-37.

Csikszentmihalyi, M. (1998). La experiencia del flujo y su importancia para la psicología humana. *Experiencia Óptima. Estudios psicológicos de Flujo en la Conciencia*, 31-48. Bilbao.

F, H. (1977). A common sense approach to people a work. *Ortodox job enrichmet*, 21-27.

Flores Ccarhuarupay, B. (2020). *Satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones bitel sucursal SANTIAGO CUSCO – 2020*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3872>

Galarraga Gallardo, P., & Sanchez Riofrio, A. (2021). *La satisfacción laboral y el anuncio de una concesión privada en Ecuador: El caso de una empresa pública de telecomunicaciones*. Universidad de Especialidades Espiritu Santo, Ecuador. doi:10.13140 / RG.2.2.26837.35048

Hackman, J. y. (1976). Motivación a través del diseño del trabajo: Prueba de una teoría. . *Comportamiento organizacional y desempeño humano*, 250-279. doi:[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

Hernandez Gil, C., Agudelo Carbajal, D., & Valencia Trujillo, A. (2018). Estudio de Clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia. *Criterios - 25*, 39-59. doi:10.31948/rev.criterios.25.1-art-3

Heskett, J. L., Jr, W. E., & Schlesinger, L. A. (2003). *The Value Profit Chain Harvard Business School Teaching Note*.

- J.M, P. (1994). *intervencion psicosocial en psicologia del trabajo y de las organizaciones* . Barcelona.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaccion. *handbook of industrial and organizational psichology*, 1297-1349.
- Mc clelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivacion humana*. Madrid: Narcea.
- Moreira, L. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educaci3n Superior (IES) p3blicas de la provincia de Manab3-Ecuador*. Tesis para obtener el grado de doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Organizacion mundial de la salud. (1986). *cuestionario de estres laboral*.
- Palma Carrillo, S. (2000). Elaboracion y estandarizacion de la escala de satisfaccion laboral SL-SPC en una muestra de trabajadores de Lima metropolitana . *Revista de la Facultad de psicologia U.R.P.*
- Palma Carrillo, S. (2000). Elaboracion y estandarizacipn de la Escala de clima laboral CL-SPC en una muestra de trabajadores de Lima metropolitana. *Revista de la Facultad de psicologia U.R.P.*
- R., L. (1986). *El factor humano de la empresa*. Bilbao - Espa3a: Devito.
- Topa, G. L. (2004). La relaci3n de la cultura de los grupos con la satisfacci3n y el compromiso de sus miembros: un an3lisis multi-grupo. *Psicothema*, 363-

368. Obtenido de

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72716304#>,

Vera Campuzano, N., & Suárez Caiche, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10, 180-186. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA					
TÍTULO: Clima Laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco -2021					
ESTUDIANTE: Marycarmen Quispe Poccohuanca, Rosselyn Esthefany Huamán Alarcón					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?	Determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.	Existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.	Clima laboral	Dimensión 1: Realización personal.	Enfoque: Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Dimensión 2: Involucramiento laboral.	Tipo: Básica o Aplicada
Problema Específico 1: ¿Cuál es la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción	Objetivo Específico 1: Definir la relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral	Hipótesis Específica 1: Existe relación entre la dimensión realización personal y la satisfacción		Dimensión 3: Supervisión.	Nivel de estudio: Correlacional
				Dimensión 4: Comunicación.	Diseño: No experimental. Descriptivo - correlacional Corte transversal
				Dimensión 5: Condiciones laborales.	Población : 65 trabajadores de una empresa privada de

laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?	en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.	laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.			telecomunicaciones de Cusco.
Problema Específico 2: ¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento Laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?	Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre la dimensión involucramiento Laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.	Hipótesis Específica 2: Existe relación entre la dimensión involucramiento Laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.			Técnicas e instrumentos de recolección de información Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Instrumentos Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Escala de clima laboral CL-SPC.
Problema Específico 3: ¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones	Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.	Hipótesis Específica 3: Existe relación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones	Satisfacción laboral	Dimensión 1: Condiciones físicas y/ materiales. Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos. Dimensión 3:	Técnica de análisis de datos: Microsoft Excel, SPSS 23, estadístico Kolmogorov Smirnov para determinar si la distribución de datos es normal

en Cusco-2021?		en Cusco-2021.		Políticas administrativas.	
<p>Problema Específico 4:</p> <p>¿Cuál es relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?</p>	<p>Objetivo Específico 4:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.</p>	<p>Hipótesis Específica 4:</p> <p>Existe relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.</p>		<p>Dimensión 4: Relaciones sociales.</p> <p>Dimensión 5: Desarrollo personal.</p> <p>Dimensión 6: Desempeño de tareas.</p> <p>Dimensión 7: Relación con la autoridad</p>	
<p>Problema Específico 5:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021?</p>	<p>Objetivo Específico 5:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.</p>	<p>Hipótesis Específica 5:</p> <p>Existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021.</p>			

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco – 2021								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Clima laboral	cuantitativa	El clima laboral es la apreciación que el trabajador o empleados tienen de una empresa, también quiere decir que las características influyen en el individuo para satisfacer las necesidades que estos tienen dentro de la organización. Palma (2000)	En la investigación se hará uso de la escala de clima laboral CL-SPC, creada por Palma <i>et al</i> (2000), el cual está compuesta por 50 ítems y subdividido en 5 dimensiones que se valoran en una escala Likert.	Dimensión 1: Realización personal.	Es la valoración que tiene el individuo frente a las oportunidades y desarrollo personal que la empresa le da para que este se sienta realizado y le permita alcanzar nuevas cosas dentro y fuera de la organización.	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Muy apropiado Apropiado Regular Inapropiado o Muy inapropiado o	42-50 Muy apropiado 34-41 Apropiado 26-33 Regular 18-25 inapropiado 10-17 Muy inapropiado
				Dimensión 2: Involucramiento laboral.	Es el grado de entrega y identidad que tiene el colaborador frente a la empresa.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.		
				Dimensión 3: Supervisión.	Es el apoyo y orientación recibidos de sus superiores	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.		

				Dimensión 4: Comunicación.	Es la interacción y cambio de información que se realiza dentro de la empresa	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		
				Dimensión 5: Condiciones laborales.	Son los instrumentos y estructura que la empresa provee a sus colaboradores.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción laboral	cuantitativa	Es la actitud positiva que los colaboradores tienen dentro de la empresa. Palma (2000)	En la investigación se hará uso de la escala de satisfacción laboral SL-SPC, creada por Palma <i>et al</i> (2000), el cual está compuesta por 36 ítems y subdivido en 7 dimensiones que se valoran en una escala Likert.	Dimensión 1: Condiciones físicas y/ materiales.	Son los instrumentos y ambiente donde se realiza las funciones del trabajador y como estas facilitan el trabajo a los miembros de la empresa.	1, 13, 21, 28, 32	Muy Apropiado Apropiado Regular Inapropiado Muy inapropiado	168 ó + Muy Apropiado 149- 167 Apropiado 112- 148 regular 93 -111 Inapropiado 92 ó – Muy inapropiado
				Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos.	Se refiere al salario y al trato que tendrá el colaborador dentro de la empresa	2, 7, 14, 22		
				Dimensión 3: Políticas administrativas.	Son los lineamientos que establece la organización para sus colaboradores.	8, 15, 17, 23, 33		

				Dimensión 4: Relaciones sociales.	Es la interacción y comunidad que tienen los colaboradores dentro de la organización.	3, 9, 16, 24		
				Dimensión 5: Desarrollo personal.	Son los logros que el colaborador tendrá dentro de la empresa, asimismo para que estos puedan hacer línea de carrera dentro de la organización.	4, 10, 18, 25, 29, 34		
				Dimensión 6: Desempeño de tareas.	Es la actitud que el trabajador tiene frente a sus funciones.	5, 11, 19, 26, 30, 35		
				Dimensión 7: Relación con la autoridad	Se refiere a la interacción que tiene el colaborador con su jefe	6, 12, 20, 27, 31, 36		

Anexo 3: Documentos presentados



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chincha Alta, 11 de noviembre del 2021

OFICIO N°462-2021-UAI-FCS

VIETTEL PERU S.A.C
PAUL ROMULO VARGAS ESCALANTE
SUB DIRECTOR DE LA SUCURSAL CUSCO
CUSCO

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

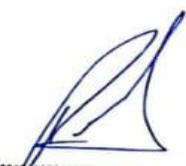
La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Paul Vargas Escalante
SUB DIRECTOR COMERCIAL
VIETTEL PERU S.A.C. - CUSCO



Mg. Georgina A. Ajuje Cárdenas
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 www.autonomadeica.edu.pe



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **QUISPE POCCHOUANCA MARYCARMEN**, identificada con DNI 70367791 y **HUAMAN ALARCON ROSSELYN ESTHEFANY**, identificada con DNI 74313476 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"CLIMA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES EN CUSCO - 2021"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 11 de noviembre del 2021



Mg. Gloria A. Azuque Cárdenas
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Paul Vargas Escalante
SUB DIRECTOR COMERCIAL
NETTEL PERU S.A.C. - CUSCO

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269178

🌐 www.autonomadeica.edu.pe



AUTORIZACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

PAUL RÓMULO VARGAS ESCALANTE, identificado con DNI 24002338, Sub director de la empresa VIETTEL PERU S.A.C de la sucursal de Cusco, autorizó a los colaboradores en la investigación conducida por los señores bachiller en psicología: ROSSELYN ESTHEFANY HUAMAN ALARCON y bachiller en psicología: MARYCARMEN QUISPE POCCHOUANCA, a fin de que realicen la recolección de información de datos del personal que labora en la empresa.

Habiendo sido informado que la meta del estudio es **"CLIMA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES EN CUSCO-2021"**.

Autorizo de esta manera la recolección de datos que se llevará a cabo durante 7 días hábiles del mes noviembre del 2021, dentro de las instalaciones de la empresa de Cusco, donde se hará uso de dos instrumentos denominados, Escala De Clima Laboral CL-SPC Y Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC.

Reconociendo así que la información provista en el curso de esta investigación será estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los fines académicos de los interesados. Los colaboradores podrán hacer preguntas sobre el trabajo de investigación en cualquier momento y pueden retirarse del mismo cuando así lo decidan, entiendo que se hará entrega de una ficha de consentimiento a cada colaborador, y que al final del estudio recibiré los resultados de la investigación.

Cusco, 11 de noviembre del 2021



Paul Vargas Escalante
SUB DIRECTOR COMERCIAL
VIETTEL PERU S.A.C. - CUSCO

VIETTEL PERÚ S.A.C.

📍 Calle 21, N° 878 Urb. Córpac, San Isidro
☎ (51-1) 226-0919 / (51-1) 475-1661
🌐 www.bitel.com.pe



**"AÑO DEL BICENTENARIO: 200 AÑOS DE LA
INDEPENDENCIA"**

"Cusco Capital Histórica del Perú"

CONSTANCIA

EL SUB DIRECTOR PAUL ROMULO VARGAS ESCALANTE DE LA EMPRESA VIETTEL PERU S.A.C DE LA SUCURSAL DE CUSCO, Que suscribe:

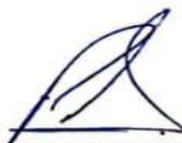
HACE CONSTAR:

Que, las Bachilleres en Psicología MARYCARMEN QUISPE POCCHOUANCA y ROSSELYN ESTHEFANY HUAMAN ALARCON, han aplicado los instrumentos de recolección de datos a los trabajadores de la empresa Viettel Peru S.A.C de la sucursal Cusco, como parte del trabajo de investigación correspondiente, cuya meta del estudio es "CLIMA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES EN CUSCO – 2021".

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto educativo.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas, para los fines que estime por conveniente.

Cusco, 18 de noviembre del 2021.



Paul Vargas Escalante
SUB DIRECTOR COMERCIAL
VIETTEL PERU S.A.C. - CUSCO

VIETTEL PERÚ S.A.C.

- Calle 21, N° 878 Urb. Córpac, San Isidro
- (51-1) 226-0919 / (51-1) 475-1661
- www.bitel.com.pe

Anexo 4: Consentimiento informado e Instrumentos de medición

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: 12/11/2021.....

Yo: Hugo Enrique Collado Larado, identificado(a) con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N° 79002113....., acepto participar voluntariamente de la investigación titulada: Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021, la cual pretende determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral, con ello autorizo se me pueda realizar una entrevista y aplicar el instrumento compuesto por dos encuestas escala de clima laboral CL-SPC y escala de satisfacción laboral SL-SPC, comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos.

Además, se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se me beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.


Firma del investigador:
Nombre: Rosselyn E. Huaman Alarcón
DNI: 74313476


Firma del investigador:
Nombre: Maximiliano Quispe Pacchuanca
DNI: 72767791


Firma del participante

ESCALA DE CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

Nombres y apellidos:

_____ Edad: _____

Edad_____ Sexo: (M), (F)

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta.

Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral, Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay preguntas buenas o malas.

Ninguno o nunca: **N-N**

Regular o algo: **R-A**

Poco: **P**

Mucho: **M**

Todo o siempre: **T-S**

	Proposiciones	N-N	P	R-A	M	T-S
1	Existen oportunidades de progresar en la intuición.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito del empleado.					
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 de 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 responsabilidad.					

16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar del trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.					
40	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de misión, visión 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 una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA** (5) Totalmente de acuerdo.
- A** (4) De acuerdo.
- I** (3) Indeciso.
- D** (2) En desacuerdo.
- TD** (1) Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					

8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					

31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 5: Ficha de validación de los instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una
 Título de la Investigación : empresa privada de telecomunicaciones Cusco 2021

Nombre del Experto: Ps. Jorge Elías Cuarto Silva Sifuentes

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si Cumple	—
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si Cumple	—
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple.	—
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si Cumple.	—
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si Cumple.	—
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si Cumple.	—
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si Cumple.	—
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si Cumple.	—
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si Cumple.	—
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si Cumple.	—

III. OBSERVACIONES GENERALES

Visto los ítems en número de 36 (36 ítems);
 concuerdan con los criterios establecidos en este fin.



Nombre: Silva Sifuentes Jorge Elías Cuarto.
 No. DNI: 00836189.

Jorge Elías Cuarto Silva Sifuentes
 CPyP 0428
 PSICÓLOGO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos deja constancia que la información contenida en este documento ha sido proporcionada por una institución comprendida en la Ley Universitaria N° 30220, y se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos

SILVA SIFUENTES

Nombres

JORGE ELIAS CUARTO

Tipo de Documento de Identidad

DNI

Numero de Documento de Identidad

00836189

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Rector

GASTON PONS MUZZO

Secretario General

JOSE TARAZONA CAMACHO

3Ra Autoridad

-

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional

PSICOLOGO

Fecha de Expedición

10/06/1981

Resolución/Acta

64427

Diploma

Antiguo

OP 000000138704



CÓDIGO VIRTUAL 0000086197

Santiago de Surco, 27 de Marzo de 2018

MARCO CASTAÑEDA VINES
JEFE (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Firma digitalizada al amparo del Artículo 2° de la Ley N° 27201 que modifica el Artículo 141° del Código Civil.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 23 de Setiembre de 2018

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco - 2021.

Nombre del Experto: Ps. Carmen Alicia Tello Torres.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Carmen Alicia Tello Torres
PSICOLOGA
C.P.S.P. 20994

Nombre: Carmen Alicia Tello Torres.
No. DNI: 40124213.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TELLO TORRES
Nombres	CARMEN ALICIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40124213

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
Rector	RAIMUNDO ESPINOZA SANCHEZ
Secretario General	JUAN RODO PURACA SUBIA
Decano	ALEJANDRO PABLO PLETICKOSICH PICON

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional	PSICOLOGA
Fecha de Expedición	30/07/2013
Resolución/Acta	CU-1241-2013-GT/SG-UAC
Diploma	A1308804



CÓDIGO VIRTUAL 0000449208

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 12 de Noviembre de 2021

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 6: Evidencias fotográficas



Anexo 7: Base de datos

Suma o puntaje consolidado variable 1					suma o puntaje consolidado variable 2								
V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5	V2D6	V2D7	V1	V2
44	42	47	42	40	20	13	8	14	25	22	25	215	127
40	40	40	40	40	20	12	9	14	25	21	22	200	123
47	41	45	45	33	20	13	7	15	25	20	24	211	124
40	40	41	40	38	20	16	10	15	24	20	23	199	128
47	46	46	46	42	20	16	10	14	24	20	22	227	126
44	46	47	45	41	22	13	8	13	25	21	25	223	127
47	49	48	47	48	21	12	7	14	24	21	22	239	121
44	48	48	47	43	21	13	7	14	26	22	22	230	125
44	47	48	45	43	24	16	6	16	28	20	22	227	132
35	37	35	29	28	21	13	10	18	25	21	21	164	129
44	46	46	45	41	20	13	10	15	24	18	22	222	122
47	49	46	46	48	20	11	8	13	28	27	28	236	135
37	44	45	36	35	21	14	6	13	27	16	22	197	119
47	47	47	44	44	23	13	9	15	28	25	26	229	139
40	40	40	39	41	22	13	10	15	25	19	22	200	126
41	40	39	46	41	22	13	10	15	25	19	22	207	126
40	40	40	43	39	20	16	7	16	24	24	24	202	131
43	45	44	44	41	20	13	10	15	23	22	22	217	125
41	42	39	39	41	24	14	10	17	30	24	26	202	145
49	49	50	50	49	24	14	10	17	30	24	26	247	145
39	42	42	44	37	21	14	10	16	23	20	27	204	131
47	45	44	43	43	22	16	10	17	26	22	25	222	138
44	46	47	38	46	20	13	10	15	26	22	25	221	131
35	39	38	43	38	21	12	7	12	25	18	23	193	118
35	36	34	30	28	13	14	9	15	21	18	18	163	108

43	43	46	45	43	20	12	6	13	25	22	23	220	121
42	42	41	41	41	20	12	9	14	24	23	22	207	124
37	44	44	38	33	23	14	11	15	25	22	25	196	135
50	50	50	50	47	23	14	11	15	25	22	25	247	135
41	46	44	46	41	21	12	10	15	23	23	24	218	128
42	41	41	40	43	20	16	10	15	25	22	25	207	133
33	44	40	42	42	19	16	9	17	26	20	21	201	128
26	41	34	31	28	21	16	12	15	26	21	19	160	130
38	41	41	40	41	20	12	9	14	25	18	22	201	120
43	43	44	43	40	20	14	8	14	24	22	22	213	124
48	48	50	49	47	20	13	10	14	25	20	26	242	128
35	36	40	31	33	17	12	10	13	25	20	20	175	117
50	50	48	49	47	21	16	9	15	26	20	23	244	130
41	42	38	40	41	25	12	25	19	26	28	27	202	162
47	48	46	45	40	22	16	11	16	26	27	27	226	145
40	39	40	42	39	20	16	8	13	24	19	22	200	122
50	50	50	50	50	20	12	10	14	24	20	22	250	122
33	34	38	25	30	18	9	10	14	30	27	25	160	133
49	44	45	44	40	21	16	11	15	25	19	26	222	133
45	48	47	45	47	20	12	10	14	26	18	22	232	122
40	40	40	40	38	18	13	8	14	25	18	22	198	118
47	45	46	45	45	25	14	9	16	29	22	29	228	144
48	50	50	49	49	22	16	9	14	28	21	21	246	131
43	43	45	44	38	23	13	6	15	26	21	21	213	125
49	45	48	49	46	23	9	7	15	29	21	30	237	134
40	41	40	40	40	21	16	8	14	28	20	27	201	134
50	50	50	50	50	23	20	7	16	28	23	25	250	142
42	44	46	48	44	22	12	8	14	27	22	25	224	130
45	47	45	46	43	21	12	6	14	26	22	21	226	122

41	40	36	40	37	21	16	13	15	26	22	22	194	135
41	44	41	42	42	24	13	5	15	28	21	26	210	132
34	41	41	44	33	20	10	11	13	26	22	22	193	124
38	39	40	38	37	20	17	10	15	24	17	24	192	127
42	42	43	44	43	24	7	7	13	25	22	22	214	120
45	44	45	45	43	22	11	7	13	26	19	24	222	122
45	43	44	43	39	25	12	5	19	28	25	25	214	139
49	49	48	49	46	24	12	6	19	29	22	25	241	137
40	37	39	43	37	20	13	7	13	24	19	22	196	118
45	45	44	44	46	22	13	11	14	25	18	27	224	130
39	40	40	41	40	21	12	18	18	26	29	25	200	149

Categorías o niveles variable 1					categorías o niveles variable 2							V1	V2
V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V2D1	V2D2	V2D3	V2D4	V2D5	V2D6	V2D7	V1	V2
5	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	4	5	3
4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3
5	4	5	5	3	4	3	1	3	3	3	3	5	3
4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	4	4	1	3	3	3	3	5	3
5	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	4	5	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	3	3	3	5	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	4	3	3	5	3
5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	3	3	5	3
4	4	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	3	1	3	3	2	3	5	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	4	4	4	5	3
4	5	5	4	4	4	3	1	3	4	2	3	4	3
5	5	5	5	5	5	3	1	3	4	3	4	5	3

4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	2	3	4	3
4	4	4	5	4	4	3	1	3	3	2	3	4	3
4	4	4	5	4	4	4	1	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	3	5	3
4	5	4	4	4	5	3	1	4	5	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	3	4	5	3
4	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	4	4	3
5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	3	4	5	3
5	5	5	4	5	4	3	1	3	4	3	4	5	3
4	4	4	5	4	4	3	1	3	3	2	3	4	3
4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2
5	5	5	5	5	4	3	1	3	3	3	3	5	3
5	5	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3
4	5	5	4	3	5	3	2	3	3	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	4	5	3
4	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	3	5	3
5	4	4	4	5	4	4	1	3	3	3	4	4	3
3	5	4	5	5	3	4	1	4	4	3	3	4	3
3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	2	3	4	3
5	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	3	5	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	3	3	4	5	3
4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	3	3	5	3
4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3
4	4	4	5	4	4	4	1	3	3	2	3	4	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	3	3	3	5	3

3	4	4	2	3	3	3	1	3	5	4	4	3	3
5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	2	4	5	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	4	2	3	5	3
4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	2	3	4	3
5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	3	5	5	3
5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	3	3	5	3
5	5	5	5	4	5	3	1	3	4	3	3	5	3
5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	3	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	3	4	5	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	4	3	4	5	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	4	3	3	5	3
4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3
4	5	4	5	5	5	3	1	3	4	3	4	5	3
4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	2	3	4	3
5	5	5	5	5	5	2	1	3	3	3	3	5	3
5	5	5	5	5	4	3	1	3	4	2	3	5	3
5	5	5	5	4	5	3	1	5	4	3	4	5	3
5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	4	5	3
4	4	4	5	4	4	3	1	3	3	2	3	4	3
5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	2	4	5	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4

Base de datos SPSS 25

base de datos mary y ross.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

10 : VYD6 3 Visible: 28 de 28 variables

	V1D 1	V1D 2	V1D 3	V1D 4	V1D 5	V2D 1	V2D 2	V2D 3	V2D 4	V2D 5	V2D 6	V2D 7	V1	V2	VXD 1	VXD 2	VXD 3	VXD 4	VXD 5	VYD 1	VYD 2	VYD 3	VYD 4	
1	44	42	47	42	40	20	13	8	14	25	22	25	215	127	5	5	5	5	5	4	4	3	1	3
2	40	40	40	40	40	20	12	9	14	25	21	22	200	123	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3
3	47	41	45	45	33	20	13	7	15	25	20	24	211	124	5	4	5	5	5	3	4	3	1	3
4	40	40	41	40	38	20	16	10	15	24	20	23	199	128	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3
5	47	46	46	46	42	20	16	10	14	24	20	22	227	126	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3
6	44	46	47	45	41	22	13	8	13	25	21	25	223	127	5	5	5	5	5	4	4	3	1	3
7	47	49	48	47	48	21	12	7	14	24	21	22	239	121	5	5	5	5	5	5	4	3	1	3
8	44	48	48	47	43	21	13	7	14	26	22	22	230	125	5	5	5	5	5	5	4	3	1	3
9	44	47	48	45	43	24	16	6	16	28	20	22	227	132	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3
10	35	37	35	29	28	21	13	10	18	25	21	21	164	129	4	4	4	3	3	4	3	1	4	3
11	44	46	46	45	41	20	13	10	15	24	18	22	222	122	5	5	5	5	5	4	4	3	1	3
12	47	49	46	46	48	20	11	8	13	28	27	28	236	135	5	5	5	5	5	5	4	3	1	3
13	37	44	45	36	35	21	14	6	13	27	16	22	197	119	4	5	5	4	4	4	3	1	3	3
14	47	47	47	44	44	23	13	9	15	28	25	26	229	139	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3
15	40	40	40	39	41	22	13	10	15	25	19	22	200	126	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3
16	41	40	39	46	41	22	13	10	15	25	19	22	207	126	4	4	4	5	4	4	3	1	3	3
17	40	40	40	43	39	20	16	7	16	24	24	24	202	131	4	4	4	5	4	4	4	4	1	3
18	43	45	44	44	41	20	13	10	15	23	22	22	217	125	5	5	5	5	5	4	4	3	1	3
19	41	42	39	39	41	24	14	10	17	30	24	26	202	145	4	5	4	4	4	5	3	1	4	4
20	49	49	50	50	49	24	14	10	17	30	24	26	247	145	5	5	5	5	5	5	5	3	1	4
21	39	42	42	44	37	21	14	10	16	23	20	27	204	131	4	5	5	5	5	4	4	3	1	3
22	47	45	44	43	43	22	16	10	17	26	22	25	222	138	5	5	5	5	5	4	4	4	1	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON 16:12 21/11/2021

base de datos mary y ross.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

10 : VY 3 Visible: 28 de 28 variables

	V2D 1	V2D 2	V2D 3	V2D 4	V2D 5	V2D 6	V2D 7	V1	V2	VXD 1	VXD 2	VXD 3	VXD 4	VXD 5	VYD 1	VYD 2	VYD 3	VYD 4	VYD 5	VYD 6	VYD 7	VX	VY
23	20	13	10	15	26	22	25	221	131	5	5	5	4	5	4	3	1	3	4	3	4	5	3
24	21	12	7	12	25	18	23	193	118	4	4	4	5	4	4	3	1	3	3	2	3	4	3
25	13	14	9	15	21	18	18	163	108	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2
26	20	12	6	13	25	22	23	220	121	5	5	5	5	5	4	3	1	3	3	3	3	5	3
27	20	12	9	14	24	23	22	207	124	5	5	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3
28	23	14	11	15	25	22	25	196	135	4	5	5	4	3	5	3	2	3	3	3	4	4	3
29	23	14	11	15	25	22	25	247	135	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	4	5	3
30	21	12	10	15	23	23	24	218	128	4	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	3	5	3
31	20	16	10	15	25	22	25	207	133	5	4	4	4	5	4	4	1	3	3	3	4	4	3
32	19	16	9	17	26	20	21	201	128	3	5	4	5	5	3	4	1	4	4	3	3	4	3
33	21	16	12	15	26	21	19	160	130	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3
34	20	12	9	14	25	18	22	201	120	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	2	3	4	3
35	20	14	8	14	24	22	22	213	124	5	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	3	5	3
36	20	13	10	14	25	20	26	242	128	5	5	5	5	5	4	3	1	3	3	3	4	5	3
37	17	12	10	13	25	20	20	175	117	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3
38	21	16	9	15	26	20	23	244	130	5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	3	3	5	3
39	25	12	25	19	26	28	27	202	162	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4
40	22	16	11	16	26	27	27	226	145	5	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3
41	20	16	8	13	24	19	22	200	122	4	4	4	5	4	4	4	1	3	3	2	3	4	3
42	20	12	10	14	24	20	22	250	122	5	5	5	5	5	4	3	1	3	3	3	3	5	3
43	18	9	10	14	30	27	25	160	133	3	4	4	2	3	3	3	1	3	5	4	4	3	3
44	21	16	11	15	25	19	26	222	133	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	2	4	5	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON 16:13 21/11/2021

Anexo 8: Informe tournitin

Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones en Cusco-2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo