



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

**Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa
Negociaciones Avisur S.A.C., Lima – 2024**

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Autora: Gamarra Panta, Sharon Mayte

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3490-940X>

Asesora: Dr. Salazar Samillán, Silvia Lisbet

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6618-0014>

Lima – Perú


2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022


Yo, **Sharon Mayte Gamarra Panta** egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES AVISUR S.A.C., LIMA – 2024”** Asesorado por el docente: **SALAZAR SAMILLÁN, SILVIA LISBET** DNI **08001943** ORCID **0000-0001-6618-0014** tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código **14912:451112078** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:


1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

.....

 Firma de autor 1
Sharon Mayte Gamarra Panta
 DNI: **72173486**

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:

.....

 Firma
SILVIA LISBET SALAZAR SAMILLÁN
 DNI: 08001943

Lima, 3 de Noviembre de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

<p>_____ El 1% de excedente se debe a que no se retiro la caratula , indice y refencias ,sin embargo son aspectos de la tesis que no afectan el porcentaje de similitud</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Dedicatoria

A dios por este gran paso en mi carrera profesional porque sin él nada de esto habría sido posible; a mis padres por confiar siempre en mí, especialmente a mi madre quien nunca bajo los brazos y siempre fue mi soporte, mi sustento y quien me motivó en cada parte de este proceso.

Agradecimiento

A mi casa de estudios Universidad Norbert Wiener, a mi asesora Silvia Salazar, a mi hermano, sobrinos y mi novio les agradezco profundamente su amor incondicional y su apoyo constante. Su fe puesta en mí ha sido el motor que me permitió completar este camino.

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivo	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	6
1.5 Limitación de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7

2.1.1 Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	9
2.2 Bases teóricas	11
2.2.1 Clima laboral	11
2.2.2 Satisfacción laboral	17
2.3 Formulación de hipótesis	23
2.3.1 Hipótesis general	23
2.3.2 Hipótesis específicas	23
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	24
3.1 Método de investigación	24
3.2 Enfoque de la investigación	24
3.3 Tipo de investigación	24
3.4 Diseño de investigación	25
3.5 Población, muestra y muestreo	25
3.6 Variables y operacionalización	27
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1 Técnica	29
3.7.2 Descripción de instrumentos	29
3.7.3 Validez	30
3.7.4 Confiabilidad	31
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9 Aspectos éticos	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
4.1. Resultados	34

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	34
4.1.2 Prueba de hipótesis	36
4.1.3 Discusión de resultados	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones	42
REFERENCIAS	44

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables	28
Tabla 2	Baremos de la Escala de Clima Social Laboral	31
Tabla 3	Baremos de la Escala de Clima Social Laboral	31
Tabla 4	Distribución de las variables sociodemográficas	35
Tabla 5	Distribución del clima laboral y sus dimensiones	36
Tabla 6	Distribución de la satisfacción laboral y sus dimensiones	36
Tabla 7	Prueba de normalidad	37
Tabla 8	Correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral	38
Tabla 9	Correlación entre el clima laboral y la satisfacción intrínseca	39
Tabla 10	Correlación entre el clima laboral y la satisfacción extrínseca	40

Resumen

Este estudio se planteó con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C. En relación a la metodología, siguió un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, tipo básico y corte transversal; para tal fin, se utilizó una muestra de 183 trabajadores de ambos sexos de dicha empresa, elegidos mediante muestro no probabilístico por conveniencia; asimismo, se utilizó la Escala de Clima Social Laboral y la Escala de satisfacción laboral, como instrumentos de medición. Los hallazgos revelaron una correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral ($\rho=0.42$; $p<0.05$); además, el clima laboral también se correlacionó con la satisfacción intrínseca ($\rho=0.54$; $p<0.05$) y extrínseca ($\rho=0.40$; $p<0.05$). En este sentido, se concluyó que un buen clima laboral conlleva la presencia de una mayor satisfacción de los trabajadores.

Palabras clave: clima, organización, satisfacción, trabajadores.

Abstract

This study aimed to determine the relationship between work environment and job satisfaction among employees at Negociaciones AVISUR S.A.C. The methodology followed a quantitative approach, a non-experimental design, correlational level, basic type, and cross-sectional analysis. To this end, a sample of 183 male and female employees from the company was selected through a non-probability convenience sample. The Social Work Environment Scale and the Job Satisfaction Scale were also used as measurement instruments. The findings revealed a correlation between work environment and job satisfaction ($\rho=0.42$; $p<0.05$); furthermore, work environment was also correlated with intrinsic ($\rho=0.54$; $p<0.05$) and extrinsic satisfaction ($\rho=0.40$; $p<0.05$). Thus, it was concluded that a positive work environment leads to greater employee satisfaction.

Keywords: climate, organization, satisfaction, workers.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la insatisfacción de los trabajadores debido a un mal clima laboral representa un problema creciente que afecta tanto el bienestar personal como el desempeño organizacional. Un entorno laboral caracterizado por la falta de comunicación efectiva, escaso reconocimiento, liderazgo autoritario, conflictos interpersonales y ausencia de apoyo emocional genera desmotivación, estrés y agotamiento en los empleados, reduciendo su compromiso y productividad. Es así que el estudio presentó los siguientes capítulos:

El primer capítulo aborda la problemática desde una perspectiva integral, abarcando los niveles global, nacional y local, e incluye la formulación del problema, los objetivos planteados y las limitaciones que caracterizan el estudio.

En el segundo capítulo se desarrollan los antecedentes pertinentes tanto a nivel nacional como internacional, además del marco teórico que fundamenta las variables objeto de análisis, culminando con la presentación de las hipótesis formuladas.

El tercer capítulo expone con detalle los aspectos metodológicos de la investigación. Asimismo, se describen los instrumentos empleados, acompañados de sus respectivas fichas técnicas, evaluando sus propiedades psicométricas. El capítulo también detalla el procedimiento seguido, el análisis estadístico aplicado y las consideraciones éticas contempladas durante la investigación.

En el cuarto capítulo se exhiben los hallazgos cuantitativos e inferenciales, los cuales son acompañados de un análisis crítico y una discusión profunda.

Finalmente, el quinto capítulo sintetiza las conclusiones derivadas del estudio y formula recomendaciones orientadas tanto a cerrar el proceso investigativo como a guiar futuras investigaciones en el campo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La insatisfacción laboral es un problema ampliamente extendido en el ámbito laboral actual; en especial, durante la pandemia muchos empleados experimentaron una alta insatisfacción laboral debido a una reducción del ingreso, inestabilidad laboral y la inserción a una modalidad de trabajo no presencial (Organización Internacional del Trabajo, 2023); además, señala que los colaboradores se han visto forzados a trabajar en circunstancias de menor calidad debido a la crisis económica, en ese sentido indica que a finales de este año la cantidad de trabajadores desempleados incrementará tres millones, superando los 208 millones a nivel mundial; lo que evidencia una clara insatisfacción laboral debido a que más del 50% se deben a renuncias por sentirse inconformes por el lugar de trabajo (OIT, 2023). Por esta razón, la Organización Panamericana de la Salud (2022) indica que los problemas de salud mental son uno de las mayores consecuencias de una alta insatisfacción en el trabajo afectando más de 10 millones de días de trabajo al año afectando enormemente la productividad laboral y la economía mundial. Siguiendo este enfoque, la Organización de las Naciones Unidas (2023) hace una llamado a tomar en consideración implementar estrategias para reducir la carga de trabajo y promover un

entorno laboral favorable que incremente la satisfacción en los colaboradores, debido a que se han hallado condiciones laborales deficientes.

Un claro reflejo de esta problemática es el caso de Chile, según la Guía para la gestión de riesgos psicosociales (Instituto de Salud Pública de Chile, 2022) el 20.6% de los trabajadores chilenos se sienten insatisfechos con el cuidado mental que reciben en sus trabajos, y el 18% debido a las extensas horas de trabajo (más de 9 horas diarias), estos índices se incrementan si el trabajador supera los 65 años. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (2022) sostiene que la insatisfacción y desempeño laboral en América Latina ha aumentado tanto al punto que afectó el ausentismo y en consecuencia un incremento de la informalidad en un 50%, esto debido a que los trabajadores se sienten inconformes con el ambiente de trabajo y la disminución de su compensación económica.

Mientras que, en el Perú, los índices de satisfacción laboral son alarmantemente bajos, evidenciándose que el 73% de los trabajadores consideran que no poseen las condiciones laborales adecuadas, 7 de cada 10 peruanos no gozan de un contrato adecuado, 68% no dispone de un seguro médico (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2022). Al respecto, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2021) señaló que durante dicho año se recibieron casi 50 mil denuncias por parte de trabajadores que refirieron sentirse insatisfechos en su centro de trabajo, el 60% fueron a causa de falta de pagos o pagos incompletos, el 30% tuvieron como motivo la ausencia de beneficios laborales como el pago de liquidación y no recibir seguro de salud; cabe indicar una elevada prevalencia en Lima Metropolitana. En este sentido, Jorge Toyama Miyagusuku, especialista en derecho laboral, declaró al Diario el Peruano (2023) la necesidad de las empresas en promover la identificación laboral en los trabajadores; además refiere que solo el 36% de las empresas consideran reformular su cultura organizacional, el

35% implementar un plan de retención de personal y el 31% ejecutar herramientas para incrementar la satisfacción en los trabajadores.

Es importante detallar la amplia gama de investigaciones al respecto, a nivel internacional el estudio de Quelal (2022) reveló que el 63% de los trabajadores en Ecuador presentaron un riesgo moderador-alto de sufrir accidentes debido a la elevada carga y ritmo de trabajo, el 33% una insatisfacción respecto a la organización de las actividades laborales, el 11% no consideran tener condiciones de trabajo adecuadas, el 37% refiere no sentirse reconocido en el trabajo por parte de sus compañeros o superiores, y el 26% manifiesta una insatisfacción sobre su compensación económica. De igual manera, en el mismo país, Cabanilla *et al.* (2021) evaluaron a empleados de una empresa industrial hallando que el 70% considera que no existe un estilo de liderazgo que los inspire y motive a realizar sus labores, el 78% manifiesta no estar satisfecho con el sueldo que recibe en relación a su cargo y funciones, el 96% refiere no haber recibido capacitación alguna para incrementar sus aptitudes y el 100% señaló no recibir ninguna forma de motivación por parte de sus jefes.

Mientras que, a nivel nacional, Bardales (2021) encuestó a 296 colaboradores de una institución pública en Lima, encontrando que el 28% se encontraba insatisfecho en su centro de labores, y solo 2 de cada 10 evidenció una satisfacción alta, al respecto el 40% refirió que existe una mala comunicación organizacional, en menor grado existen condiciones laborales insuficientes (31%). Asimismo, Aquino *et al.* (2023) evaluaron a trabajadores en Lima encontrando que el 15% se encontraba medianamente satisfecho, el 26% considero sentirse insatisfecho y el 3.2% altamente insatisfecho, entre otros resultados de identificó un deficiencia en la claridad de las indicaciones, el 65.9% considero sentirse altamente controlado y el 70.2% no se siente cómodo en su ambiente de trabajo.

Entre las principales causas de la insatisfacción laboral se pueden mencionar: la falta de reconocimiento del trabajo, carga excesiva de trabajo y un clima laboral desfavorable. Por una parte, la falta de reconocimiento genera en el trabajador un sentimiento de desvalorización sobre sus capacidades así como desmotivación para realizar sus labores (Minchala, 2023); mientras que si el trabajador recibe una excesiva carga de trabajo tanto en la cantidad de funciones a realizar como extensas horas de trabajo que superan las 10 por día van a desarrollar síntomas de estrés y ansiedad (Onofre, 2021); finalmente, un clima laboral desfavorable caracterizado por discusiones entre los trabajadores, falta de apoyo por parte de los superiores, carencia de recursos e infraestructura, y casos de acoso laboral, los trabajadores evidenciarán una clara insatisfacción en su labor, produciendo una disminución en la productividad (Camacho y Mayorga, 2017).

Por tal razón, se realizó la investigación con el fin de recopilar información veraz con la intención de incrementar la satisfacción de los colaboradores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024?
2. ¿Cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024?

1.3 Objetivo

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona el clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.
2. Determinar cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

Se buscó abordar el conocimiento sobre el clima laboral de los empleados, así como las características que posibilitan una óptima satisfacción en el lugar de trabajo; siendo de gran importancia para la formación de una teoría que explique y fundamente la satisfacción laboral. Para ello, se emplearon la Teoría del clima organizacional de Likert (1968) y la Teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg (1968).

1.4.2 Metodológica

En cuanto a la metodología empleada en este estudio, se utilizaron dos escalas: la Escala de Clima Social Laboral WES y la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cool y Wall; mismas que fueron validadas por Chacón (2018), y Paz y Pereda (2020) respectivamente. Al validar las características psicométricas de estas escalas, se contribuyó al campo de la psicometría y se permitió su uso en futuros estudios.

1.4.3 Práctica

La investigación buscó un aporte práctico, ya que permitió ahondar en la comprensión de cómo el clima laboral se relaciona e influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C.; para, de esta manera, proporcionar a dicha compañía un análisis detallado que permitiera la implementación de medidas preventivas enfocadas en la satisfacción del empleado, tomando en cuenta las características del ambiente laboral.

1.5 Limitación de la investigación

En primer lugar, la recolección de datos se vio afectada por la deseabilidad social, ya que los trabajadores pudieron haber respondido de manera sesgada para ajustarse a normas o expectativas sociales. Además, la muestra utilizada puede considerarse pequeña en comparación a otras investigaciones; sin embargo, debe tomarse en cuenta que se utilizaron a todos los trabajadores. Otra limitación relevante fue la influencia de variables externas no controladas, como el entorno familiar, laboral y social, que afectaron las respuestas y el comportamiento de los participantes.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Carrillo y Bolívar (2023) realizaron un estudio en el que se propusieron evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de un centro educativo en Colombia. Se seleccionó a un grupo de 70 trabajadores de una comunidad universitaria, aplicándose una ficha de evaluación de ambas variables que han sido validadas en esta investigación. Los hallazgos revelaron que el clima organizacional se correlacionó de manera significativa ($p < 0.05$) con la satisfacción laboral en intensidad alta y positiva ($r_s = 0.74$); asimismo, el clima organizacional se correlacionó con la satisfacción afectiva ($r_s = 0.93$), cognitiva ($r_s = 0.89$) y el comportamiento ($r_s = 0.92$). De modo que a mejor clima organizacional mayor satisfacción en los trabajadores.

Ordoñez *et al.* (2020) realizaron un estudio en el que se propusieron evaluar la relación e influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Ecuador. Se seleccionó a 452 colaboradores de varias empresas de ferretería en la ciudad de Chamala, a quienes se les administraron una ficha de evaluación

de ambas variables que han sido validadas en esta investigación. Los hallazgos revelaron que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de manera positiva alta ($r = 0.734$), y con el desempeño laboral ($r = 0.745$). De modo que a mejor clima organizacional mayor satisfacción en los trabajadores y mejor desempeño en el trabajo.

Del Ángel *et al.* (2020) realizaron un estudio en el que se propusieron evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de salud en México. Se seleccionó a un grupo de 182 colaboradores de una unidad médica en dicha empresa en Veracruz, a quienes se les administraron la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró. Los hallazgos revelaron que no existe una correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de manera positiva baja significativa ($r = 0.20$; $p > 0.05$). Así se concluyó que la presencia de un buen clima organizacional no conllevaría precisamente un aumento de la satisfacción en los trabajadores.

Rosiles *et al.* (2020) realizaron un estudio en el que se propusieron evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de un centro administrativo estatal en México. Se seleccionó a un grupo de 22 trabajadores de una empresa gubernamental en Veracruz, aplicándose la Escala de satisfacción laboral y la Escala de clima laboral, ambas de Sonia Palma. Los hallazgos revelaron que el 31.8% consideró el clima como desfavorable y el 4.5% como muy desfavorable; además, el 4.5% evidenció insatisfacción y el 59.1% una satisfacción regular. Por otro lado, se encontró que existe una correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de manera positiva alta significativa ($r = 0.90$; $p = 0.00$); asimismo, el clima organizacional manifestó una correlación significativa con la satisfacción interna ($r = 0.82$; $p = 0.00$) y externa ($r = 0.77$;

$p=0.00$). Así se concluyó que a mejor clima organizacional mayor satisfacción en los trabajadores.

Govea y Zuñiga (2020) plantearon estudiar la posibilidad de que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionen en una empresa de servicios en Ecuador. Se seleccionó a un grupo de 40 colaboradores de una empresa ubicada en Guayaquil; a quienes se les administraron el Cuestionario de Work Environment Scale (WES) y la Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall. Los resultados revelaron que el 54% de los trabajadores manifestaron que el clima es malo y el 20% indicó sentirse insatisfecho en el trabajo; además, se encontró una correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral ($X^2=10.57$). Se concluyó que a mejor clima laboral mejor satisfacción en el trabajo.

2.1.2 Nacionales

Ponce *et al.* (2022) realizaron un estudio en el que se propusieron evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de una universidad pública en Puno. Se seleccionó a un grupo de 245 trabajadores de la Universidad Nacional del Altiplano, a quienes se les administraron dos cuestionarios ad hoc validados en dicho estudio por expertos en el tema. Los resultados indicaron que existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional ($r=0.631$; $p=0.00$); mientras que, respecto a las dimensiones, la satisfacción laboral se correlacionó con: relaciones interpersonales ($r=0.583$; $p=0.00$), con el compromiso organizacional ($r=0.486$; $p=0.00$), con la filiación ($r=0.604$; $p=0.00$), con la identidad institucional ($r=0.604$; $p=0.00$), relaciones políticas ($r=-0.172$; $p=0.00$). Así se concluyó que a mejor clima organizacional mayor satisfacción en los trabajadores.

Arévalo *et al.* (2021) realizaron un estudio en el que se propusieron evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de un hospital de San Martín. Se seleccionó a un grupo de 119 profesionales del Hospital II-E Banda de Shilcayo, a quienes se les administraron la Escala de satisfacción laboral y la Escala de clima laboral, ambas de Sonia Palma. Se encontró que el 50.4% considera que el clima laboral es promedio, el 37% lo considera desfavorable y el 10% favorable; mientras que el 33.6% se encuentra poco satisfecho, el 1.7% altamente satisfecho y el 14.3% presenta una satisfacción laboral nula; además, se encontró que existe una correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de manera positiva moderada significativa ($r=0.460$; $p=0.00$); por otro lado, la satisfacción laboral se correlacionó con las dimensiones: involucramiento ($r=0.434$; $p=0.00$), con la supervisión ($r=0.296$; $p=0.00$), comunicación ($r=0.344$; $p=0.00$) y condiciones laborales ($r=0.473$; $p=0.00$); mas no con la realización personal ($r=0.160$; $p=0.83$). Así se concluyó que a mejor clima organizacional mayor satisfacción en los trabajadores.

Dávila *et al.* (2021) realizaron un estudio en el que se propusieron evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima. Se buscó a un grupo de 316 trabajadores de una empresa, a quienes se les administraron la Escala de satisfacción laboral y la Escala de clima laboral, ambas de Sonia Palma. Se encontró que el 24% considera que el clima laboral es malo; mientras que solo el 7.2% de los trabajadores se encuentran satisfechos; además, se encontró que existe una correlación significativa ($p<0.05$) entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de manera positiva moderada ($r_s=0.55$); por otro lado, el clima organizacional se correlacionó con la satisfacción interna ($r_s =0.45$) y con la satisfacción

externa ($r_s=0.42$). Así se concluyó que a mejor clima organizacional mayor satisfacción en los trabajadores.

Hualcas (2021) se propuso estudiar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos en la ciudad de Trujillo. Se seleccionó a un grupo de 36 trabajadores de dicha empresa; encuestando a través de la Escala de clima laboral CL-SPC y la Escala de satisfacción laboral CL-SPC. Se evidenció una relación significativa ($p<0.05$) entre las variables de estudio con intensidad moderada positiva ($r=0.624$). Por lo que, en caso los trabajadores posean un mejor clima laboral tendrán una mejor satisfacción en el trabajo.

Bazalar y Choquehuanca (2020) plantearon estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una universidad estatal en Lima. Se seleccionó a un grupo de 101 trabajadores de la Universidad Nacional del Callao; a quienes se les administraron dos cuestionarios ad hoc que miden las variables de estudio. Se identificó la satisfacción laboral se correlacionó de manera positiva moderada muy significativa con la estructura ($X^2=29.679$), con el liderazgo ($X^2=38.89$) y con la motivación ($X^2=16.225$), así como con el clima organizacional ($X^2=28.178$).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima laboral

Definición

Es la comprensión de manera realista el entorno social en el que los equipos de trabajo operan implica adoptar un enfoque multidisciplinario que analiza cómo tanto el entorno físico como el social impactan a las personas que laboran en él (Moss, 1974). Además, es el resultado de las interacciones interpersonales entre las personas, dentro de un

entorno interno que puede ser moldeado por valores, creencias y actitudes sociales (Méndez, 2006). Por otra parte, Garbuglia (2013) refiere que se trata de una experiencia personal y subjetiva que se basa en las características y cualidades típicamente permanentes de un entorno laboral, estas experiencias son percibidas y vividas por los empleados de una organización, y tienen un impacto en su comportamiento en el trabajo. Asimismo, Chiavenato lo define como el conjunto de atributos que constituyen la organización, los cuales son tanto influenciados por los empleados como influyen en ellos, así como la percepción que estos tienen de la empresa (2015). En este sentido, Peña (2018) se refiere al clima laboral como la atmósfera específica dentro de una empresa, creada y experimentada por cada persona según las circunstancias en su interacción social y en la estructura de la organización, la cual se manifiesta a través de diferentes factores. Recientemente, Pilligua y Arteaga (2019) indican que está compuesto por elementos cognitivos y emocionales, que afectan la conducta y rendimiento de los miembros del equipo laboral abarcando tanto el entorno humano como físico en el que se lleva a cabo el trabajo diario.

Importancia del clima organizacional

Un entorno organizacional favorable resulta esencial para los adolescentes escolares, ya que impacta directamente en su equilibrio emocional y bienestar físico. Cuando las dinámicas laborales ofrecen condiciones adecuadas, disminuyen los niveles de agresividad, aumenta la motivación, y se fortalece el sentido de pertenencia, lo que refuerza su compromiso con el entorno. Asimismo, un ambiente laboral armónico fomenta interacciones saludables y un liderazgo eficaz, lo cual minimiza los conflictos y favorece una cooperación efectiva. Esto incide de manera positiva en su salud mental, reduciendo la probabilidad de desarrollar agotamiento emocional, y promueve conductas saludables al garantizar que los integrantes se sientan reconocidos y apoyados.

Desde la perspectiva del desempeño, un clima organizacional adecuado mejora tanto la eficiencia como la productividad. Un espacio positivo impulsa la creatividad, la innovación y el perfeccionamiento de las capacidades, ya que quienes lo integran se sienten en confianza para proponer ideas y asumir responsabilidades. Además, este tipo de ambiente incrementa la satisfacción, disminuyendo la rotación y el ausentismo, lo cual favorece tanto al individuo como a la colectividad. En síntesis, cultivar un clima laboral positivo no solo contribuye al bienestar integral de los adolescentes escolares, sino que también potencia su rendimiento, estableciendo una dinámica de progreso continuo que fortalece el éxito del grupo.

Características de un buen clima laboral

La naturaleza del clima organizacional influye en el comportamiento exhibido por los miembros de la organización, impactando significativamente en su motivación y personalidad dentro de la misma. De ahí que presentan diferentes características, según Garbuglia (2013):

1. Estabilidad: aunque experimente cambios debido a circunstancias situacionales, el clima de una organización tiene cierta estabilidad, esto implica que se puede esperar una continuidad relativa en el ambiente de la organización. Sin embargo, esta estabilidad puede verse alterada significativamente por decisiones que afecten el curso de la organización.
2. Influye en el compromiso con la organización: influye en el compromiso y la identificación de los miembros; por lo que, un buen clima tiene mayores posibilidades de lograr un compromiso significativo y una identificación sólida por parte de sus miembros.

3. Influenciado por variables estructurales: el clima laboral es afectado por diversas variables estructurales, como políticas, estilo de liderazgo, sistemas de contratación y despido, y planes de gestión. Estas variables, a su vez, pueden ser influenciadas por el clima.
4. Impacto en la conducta: Un buen clima fomentará una mayor disposición por parte de los individuos para participar de manera activa y eficiente en el desempeño de sus tareas. Por otro lado, un mal clima dificultará enormemente la dirección y coordinación de las labores dentro de la organización.
5. El ausentismo y la rotación laboral: El alto ausentismo, la rotación excesiva y la insatisfacción laboral son indicadores de un mal clima laboral. Una organización con altas tasas de ausentismo o con miembros insatisfechos seguramente tiene un clima laboral deficiente.

Dimensiones

En el presente estudio, se empleará la Escala de clima social laboral WES elaborada por Moss (1974), validada en Perú por Chacón (2018), mismo que presenta las siguientes dimensiones:

- Clima laboral: es la forma en que las relaciones entre jefes y trabajadores se manifiestan en la toma de decisiones es un indicador de su nivel de compromiso con el trabajo.
- Aspectos físicos: se refiere al entorno físico del lugar de trabajo, el cual puede facilitar o dificultar las actividades de los colaboradores. El ambiente laboral incluye elementos como la iluminación, la disposición de espacios, el ruido, el mobiliario y las herramientas, entre otros.

- Normatividad organizacional: es la capacidad de evolución de las relaciones laborales sin la necesidad constante de supervisión por parte de los jefes o accionistas se logra a través de grupos de apoyo estratégicamente enfocados en las tareas administrativas. Estos grupos operan en un entorno compartido donde resulta beneficioso contar con leyes, reglamentos y pautas que regulen el comportamiento de los trabajadores

Teoría del clima organizacional de Likert (1968)

La teoría del Clima Organizacional de Renis Likert propuesta en 1968 sostiene que el comportamiento de los subordinados está directamente influenciado por el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que perciben. Es decir, que la relación entre las personas dentro de una organización se ve afectada por la forma en que perciben el ambiente de trabajo, incluyendo el contexto, la tecnología y la estructura organizacional, así como su posición jerárquica, personalidad, nivel de satisfacción y la percepción del clima.

Se argumenta que las instituciones que adoptan estrategias efectivas para alcanzar sus objetivos y cumplir las expectativas de sus integrantes logran un rendimiento destacado. Los indicadores de desempeño organizacional, tales como productividad, ausencias, índices de rotación, desempeño y satisfacción laboral, impactan directamente en la valoración del clima organizacional. En este sentido, Likert desarrolló una teoría que examina y evalúa los sistemas organizacionales a partir de una trilogía de variables: causales, intermedias y finales, las cuales estructuran las dimensiones y clases de climas presentes en la empresa:

- Causales: Hacen alusión a factores independientes que señalan el rumbo en el que una organización avanza y alcanza resultados. Estos factores engloban la

configuración y gestión de la organización, las elecciones realizadas, las habilidades y las actitudes.

- Intermedias: El enfoque se dirige hacia la evaluación del estado interno de la empresa, el cual se manifiesta en elementos como la actitud, el desempeño, la interacción y el proceso de toma de decisiones.
- Finales: Aparecen debido a la influencia de los factores causales e intermedios, y su propósito es valorar los logros alcanzados por la empresa, tales como la eficiencia, los beneficios y los contratiempos.

La teoría de Likert es altamente dinámica y ofrece una amplia explicación sobre el clima organizacional. Según esta teoría, cuando se fomenta un clima participativo, se pueden lograr niveles óptimos de eficacia y eficiencia tanto a nivel individual como organizacional.

Modelo de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1978)

El Modelo de Clima Organizacional desarrollado por Litwin y Stringer (1978) es una propuesta fundamental para entender cómo el ambiente interno de una organización influye en la motivación, comportamiento y desempeño de sus empleados. Basándose en la teoría motivacional de McClelland, estos autores plantean que el clima organizacional está compuesto por un conjunto de percepciones que los individuos tienen sobre las estructuras, procesos y prácticas dentro de la organización. El modelo destaca seis dimensiones clave:

1. Estructura: percepción sobre la cantidad de reglas, normas y procedimientos formales que regulan las actividades laborales.
2. Responsabilidad: percepción del grado de autonomía y capacidad de iniciativa que posee el personal para realizar sus funciones.

3. Recompensa: relacionada con la transparencia y justicia en los incentivos, ya sean monetarios o de reconocimiento.
4. Riesgo: percepción respecto a las oportunidades para enfrentar desafíos y asumir riesgos en el trabajo.
5. Calor y apoyo: nivel de compañerismo, confianza y relaciones positivas que se establecen entre los empleados.
6. Conflicto: se refiere a la posibilidad de expresar opiniones diferentes y resolver desacuerdos de manera constructiva.

Estas dimensiones reflejan cómo los trabajadores interpretan su entorno laboral y cómo esta percepción afecta su motivación. De modo que, Litwin y Stringer (1978) sostienen que el clima organizacional no es una cualidad objetiva de la empresa, sino una construcción perceptiva que actúa como intermediaria entre la estructura organizacional y la conducta de los empleados, convirtiéndose en una herramienta esencial para diagnosticar y mejorar la cultura y gestión en las organizaciones actuales.

2.2.2 Satisfacción laboral

Definición

Warr *et al.* (1979) definen la satisfacción laboral como el grado en el que un trabajador expresa su nivel de satisfacción a través de los aspectos internos y externos de su trabajo y que influye en su desempeño. Tiempo después, Weiner (1987) la conceptualiza como las respuestas emocionales y mentales de los empleados dentro de una organización, estas suelen considerarse como actitudes, que incluyen tanto aspectos afectivos y cognitivos, así como las disposiciones hacia el trabajo, el entorno laboral, los compañeros de trabajo, los superiores y la organización en su conjunto. Asimismo, Robbins y Coulter indican que es la actitud general de un individuo hacia su trabajo se refleja en su nivel de

satisfacción en el puesto, por lo que una persona que se siente satisfecha tiene una actitud positiva, mientras que aquellos que están insatisfechos muestran actitudes negativas hacia su trabajo (1996). En relación a esto, Hannoun (2011) indica que es la postura del empleado hacia su labor personal se fundamenta en sus convicciones y principios, se perciben como las actitudes son influenciadas tanto por las características presentes del puesto como por la forma en que el trabajador percibe cómo deberían ser, y que estas percepciones se realizan en función a sus necesidades, valores y rasgos personales.

Conceptualizaciones más actuales son las brindadas por Pujol y Dabos (2018), quienes refieren que se trata del nivel de felicidad, satisfacción y bienestar que una persona experimenta con respecto a su trabajo, entendiéndose, así como un estado mental y emocional que refleja cómo el empleado percibe su empleo, abarcando elementos como el entorno laboral, las condiciones de trabajo y otros. Siguiendo este enfoque, Weiss (2022) manifiesta que es una valoración subjetiva que el individuo hace de su condición laboral, expresando si es favorable o desfavorable.

Importancia de una alta satisfacción laboral

La satisfacción en el entorno laboral desempeña un papel fundamental en el rendimiento de los trabajadores, ya que cuando los individuos perciben que sus condiciones laborales son justas y se sienten apreciados, incrementan su compromiso y dedicación hacia las tareas asignadas. Este estado emocional positivo fomenta una mayor motivación interna, eleva los niveles de productividad y contribuye a crear un entorno laboral armónico. Esto se traduce en menores tasas de rotación de personal, lo que implica una reducción en los gastos relacionados con la selección y capacitación de nuevos empleados, además de favorecer la estabilidad organizacional. Asimismo, la satisfacción laboral está relacionada

con un desempeño superior en la resolución de conflictos y una actitud más colaborativa, aspectos esenciales para impulsar la creatividad y el desarrollo empresarial.

En términos estratégicos, contar con trabajadores satisfechos fortalece la reputación corporativa y favorece la fidelización del talento dentro de la organización. Este factor también resulta atractivo para profesionales altamente calificados que buscan empresas donde puedan crecer personal y profesionalmente. Por otro lado, la satisfacción del personal influye positivamente en la calidad del servicio al cliente, ya que empleados con una actitud positiva y empática tienden a generar experiencias más satisfactorias, promoviendo la lealtad de los consumidores. En definitiva, asegurar el bienestar laboral no solo mejora el rendimiento individual, sino que se convierte en un elemento esencial para garantizar la competitividad y sostenibilidad de una organización en el largo plazo.

Factores que influyen en la insatisfacción laboral

En contraposición de lo anterior, la insatisfacción laboral se concibe como la percepción negativa del trabajador respecto a su trabajo en función a factores específicos; mismos que se detallan a continuación:

- Mala compensación económica: cuando los empleados sienten que su salario no es justo o no está acorde con su trabajo, habilidades y experiencia, puede generar insatisfacción; por lo que, la falta de compensación adecuada puede hacer que los empleados se sientan subvalorados y desmotivados (Hannoun, 2011).
- Mala relación con los compañeros: si hay tensiones, conflictos o falta de colaboración entre los compañeros de trabajo, puede afectar negativamente el ambiente laboral y generar insatisfacción (Hannoun, 2011)..

- Mal clima organizacional: un clima organizacional negativo puede estar caracterizado por una comunicación deficiente, falta de transparencia, falta de apoyo de los superiores, políticas injustas o una cultura poco saludable. Estos factores pueden llevar a un ambiente de trabajo estresante y desmotivador, lo cual impacta la satisfacción laboral (Hannoun, 2011)..
- Escasa línea de carrera: La falta de una clara línea de carrera puede generar insatisfacción y la sensación de estancamiento laboral. Si los empleados perciben que no tienen oportunidades de desarrollo profesional o crecimiento dentro de la organización, pueden sentirse estancados y desmotivados, aumentando la insatisfacción laboral y en casos crónicos una alta rotación (Hannoun, 2011)..
- Malas prestaciones laborales: las prestaciones laborales, como el seguro de salud, vacaciones, permisos, horarios flexibles, entre otros, son importantes para el bienestar de los empleados. Si estas son insuficientes o no están a la par con las expectativas, puede causar insatisfacción y afectar la calidad de vida laboral (Hannoun, 2011).
- Poco o escaso reconocimiento profesional: el reconocimiento y la valoración del trabajo realizado son fundamentales para la satisfacción laboral. Si los empleados sienten que su trabajo no es apreciado o que sus logros no son reconocidos, puede generar desmotivación y frustración (Hannoun, 2011).

Dimensiones

En el presente estudio, se empleará la Escala de satisfacción laboral elaborada por Warr *et al.* (1979), validada en Perú por Paz y Pereda (2020), mismo que presenta las siguientes dimensiones:

- Factores intrínsecos: se refieren a aquellos elementos o condiciones que están relacionados directamente con la naturaleza del trabajo en sí mismo y que pueden influir en el nivel de satisfacción que experimenta un individuo en su empleo.

Incluyen los siguientes indicadores:

- Desarrollo personal: implica un proceso de cambio en el cual adquieres nuevos conocimientos y perspectivas que favorecen tu crecimiento en todas las áreas de tu vida.
 - Motivación: es el impulso necesario para que como individuo puedas alcanzar los objetivos que te has propuesto.
 - Relaciones interpersonales: son las interacciones que mantienes con las personas de tu entorno, ya sea en el ámbito laboral, con amigos, familia, entre otros.
- Factores extrínsecos: hacen referencia a las condiciones externas al trabajo en sí mismo, que pueden influir en la satisfacción laboral, estos factores están relacionados con el entorno laboral, la organización y las recompensas o beneficios tangibles asociados al trabajo. Incluyen los siguientes indicadores:
 - Salario: la compensación recibida por desempeñar o llevar a cabo una tarea acordada.
 - Entorno de trabajo: el entorno físico y social que te rodea mientras realizas tu trabajo.
 - Ajuste ergonómico: el proceso de mejorar y adaptar las condiciones para que una persona pueda realizar su trabajo de manera adecuada.

Teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg (1968)

Frederick Herzberg publicó en 1959 el libro *Motivation at Work*, donde explica su teoría en un inicio denominada “Teoría de motivación-higiene”, con la premisa fundamental que la satisfacción laboral es producto de la existencia de dos categorías de elementos laborales: factores extrínsecos y factores intrínsecos. Los factores extrínsecos se refieren a las condiciones laborales en general, como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico y la seguridad laboral, entre otros. Los factores intrínsecos son aquellos inherentes al trabajo mismo, como el contenido del trabajo, la responsabilidad y los logros obtenidos.

Además de estos dos factores, Herzberg postuló dos tipos más dentro de estos, los factores motivadores y factores higiénicos:

- Factores motivadores: estos son aquellos que involucran las actividades en el centro laboral, su ausencia no genera insatisfacción, pero su desarrollo si favorece la satisfacción.
- Factores higiénicos: estos son aquellos que involucran al medio laboral, y que no determina la insatisfacción, pero el desarrollarlos lo inhibe mientras que su carencia si implica una alta insatisfacción.

Por ello, según Herzberg (1968) la insatisfacción laboral se produce cuando los factores satisfactorios predominan y los insatisfactorios decrecen, más precisamente una predominancia de los factores motivadores e higiénicos. A partir de esto, realizó su primera conclusión: La ausencia de fuentes de insatisfacción no implica necesariamente una satisfacción laboral.

Teoría de la Discrepancia de Locke (1976)

La Teoría de la Discrepancia de Locke (1976) es un marco fundamental en el análisis de la satisfacción laboral, que sostiene que el nivel de satisfacción de un empleado

está determinado por la correspondencia o diferencia entre lo que el trabajador espera obtener de su empleo y lo que realmente recibe. Según Locke (1976), la satisfacción se manifiesta cuando los resultados del trabajo cumplen o superan las expectativas del individuo; en cambio, cuando existe una brecha negativa entre lo anticipado y lo real, surge la insatisfacción. Esta teoría enfatiza que la satisfacción laboral no depende únicamente de las condiciones objetivas del trabajo, sino del juicio subjetivo que cada persona realiza al comparar sus aspiraciones con la situación real en su entorno laboral.

Locke (1976) también señala que la relevancia que el trabajador otorgue a ciertos valores o recompensas afecta la intensidad de su satisfacción o insatisfacción. Por ello, una discrepancia en áreas valoradas como prioritarias tendrá un impacto mayor en su bienestar laboral. Así, dos empleados en condiciones similares pueden experimentar niveles diferentes de satisfacción, según sus expectativas, valores y objetivos personales.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

Ho: No existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024

2.3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación positiva significativa entre clima laboral y la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.
2. Existe relación positiva significativa entre clima laboral y la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1 Método de investigación

El método que se aplicó en el estudio fue hipotético deductivo, definido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como una forma de investigar que se basa en la formulación de una hipótesis o suposición inicial, seguida de la deducción de consecuencias lógicas y la realización de pruebas empíricas para confirmar la hipótesis.

3.2 Enfoque de la investigación

Además, fue de enfoque cuantitativo, el cual es una aproximación de investigación que se centra en la recolección y el análisis de datos numéricos y estadísticos, e implica el uso de métodos de investigación como encuestas, experimentos controlados y análisis estadísticos para recopilar y analizar datos cuantitativos (Arispe *et al.*, 2020).

3.3 Tipo de investigación

Fue de tipo básica, definido como categoría o clasificación fundamental que se utiliza para organizar o agrupar elementos o variables y que tiene por finalidad incrementar el conocimiento existente sobre un tema específico Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

3.4 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue no experimental, definido como un enfoque de investigación en el cual no se manipulan deliberadamente las variables independientes, sino que se recopilan datos observacionales o se utilizan registros existentes para estudiar las relaciones entre variables (Arispe *et al.*, 2020). Mientras que en el corte transversal fue recopilan datos de una muestra representativa de la población de interés en un momento determinado, sin seguirla a lo largo del tiempo (Arias *et al.*, 2022). Asimismo, fue de nivel correlacional, el cual se define como el estudio en el que se recopilan datos sobre las variables de interés y se analizan para determinar si existe una asociación estadística entre ellas (Arias *et al.*, 2022).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Se refiere al conjunto completo o grupo de individuos, objetos o eventos que poseen una característica particular de interés para un investigador (López, 2004). La población estuvo compuesta por 350 trabajadores de ambos sexos con edades entre 20 y 50 años que pertenecen a la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., desarrollando funciones de compra, venta, distribución y manejo de productos avícolas y sus derivados.

Muestra

Es un subconjunto o una porción más pequeña y representativa de la población que se selecciona para su análisis o estudio (López, 2004). Se utilizó una muestra compuesta por 183 trabajadores de ambos sexos de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., dicho tamaño muestral fue hallado mediante la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

n =183

Muestreo

Se empleó un muestro no probabilístico por conveniencia, definido como una técnica de muestreo no probabilística donde los individuos o elementos se seleccionan para incluirlos en la muestra basándose en su fácil accesibilidad o conveniencia para el investigador (López, 2004). Es así que se plantearon los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Colaboradores varones o mujeres entre 20 y 50 años.
- Colaboradores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C
- Colaboradores que laboran bajo contrato formal.
- Colaboradores que acepten ser parte de la investigación

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que no acepten ser parte de la investigación
- Colaboradores con alguna limitación física o mental.
- Colaboradores con menos de 6 meses de servicio.

3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Clima laboral	Es la comprensión realista del entorno social en el que operan los equipos de trabajo implica un enfoque multidisciplinario que estudia cómo tanto el ambiente físico como el social afectan a las personas que trabajan en él (Moss, 1974)	Se medirá mediante la Escala de Clima Social Laboral WES (Moss, 1974) validado en Perú por Chacón (2018)	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración al empleado - Proactividad - Buen estado de ánimo 	Ordinal	Malo: 8 - 21 Regular: 22 - 34 Bueno: 35 - 48
			Aspectos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario adecuado - Ambiente saludable 		Malo: 3 - 7 Regular: 8 - 12 Bueno: 13 - 18
			Normatividad Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Control - Reglas y normas 		Malo: 4 - 10 Regular: 11-17 Bueno: 18 - 24

Satisfacción laboral	Es el grado de complacencia que siente el trabajador al laborar a satisfacción laboral y se refiere al grado de felicidad o bienestar que experimenta un empleado en su trabajo (Warr <i>et al.</i> , 1979)	Se medirá mediante la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979) validado en Perú por Paz y Pereda (2020)	Intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Progreso - Individual - Impulso - Conexiones humanas 	Baja: 8 - 24 Media: 25 - 39 Alta: 40 - 56
			Ordinal		
			Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Entorno de trabajo - Diseño ergonómico 	Baja: 7 - 18 Media: 19 - 30 Alta: 31 - 42

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La encuesta se define como un método que se utiliza para recopilar datos y opiniones de un grupo de personas acerca de un tema específico, que consiste en hacer una serie de preguntas, con el fin de obtener información (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable Clima laboral

- **Nombre:** Escala de Clima Social Laboral
- **Autor:** R.H. Moos y E. J. Trickett (1979)
- **Validación:** Geidy Lizeth Chacón Salazar (2018)
- **Aplicación:** Hombres y mujeres de 18 a 65 años
- **Significación:** Medir el clima laboral de una empresa
- **Descripción:** posee 15 ítems pertenecientes a tres dimensiones: clima laboral (1 - 8), Aspectos físicos (9 - 11), y Normatividad organizacional (12 - 15). Posee una escala tipo Likert que va de: totalmente en desacuerdo (1) a totalmente de acuerdo (6). Se lleva a cabo la corrección mediante la adición de las respuestas de cada elemento.
- **Interpretación:**

Tabla 2

Baremos de la Escala de Clima Social Laboral

Dimensión / Variable	Malo	Regular	Bueno
Clima laboral	8 - 21	22 - 34	35 - 48
Aspectos físicos	3 - 7	8 - 12	13 - 18
Normatividad Organizacional	4 - 10	11 - 17	18 - 24
Clima social laboral	15 - 39	40 - 64	65 - 90

Variable satisfacción laboral

- **Nombre:** Escala de satisfacción laboral
- **Autor:** Warr, Cook y Wall (1979)
- **Validación:** Paz Pacheco, Erika Tatiana y Pereda Rojas, Andrea Carolina (2020)
- **Aplicación:** Hombres y mujeres de 18 a 65 años
- **Significación:** Medir la satisfacción del trabajador
- **Descripción:** Compuesto de 15 ítems divididos en dos dimensiones: factores intrínsecos (1-8) y factores extrínsecos (9-15). Posee una escala tipo Likert que va de muy insatisfecho (1) a muy insatisfecho (7).
- **Interpretación:**

Tabla 3

Baremos de la Escala de Clima Social Laboral

Variable	Baja	Media	Alta
Intrínsecos	8 - 24	25 - 39	40 - 56
Extrínsecos	7 - 18	19 - 30	31 - 42
Satisfacción laboral	15 - 44	45 - 74	75 - 105

3.7.3 Validez

Clima laboral

Se halló la validez de contenido mediante el método de juicio de expertos recurriendo a la asesoría de 5 profesionales cuyas respuestas determinaron un coeficiente de 1 en V de Aiken, lo que demuestra su validez absoluta. Además, respecto a los estadísticos descriptivos de los reactivos, todos reportaron valores aceptables, del mismo modo el índice de homogeneidad corregida y las comunalidades. Por otra parte, se buscó hallar la validez de constructo mediante Análisis Factorial Confirmatorio encontrándose que el modelo que

mejor explica el constructo es el de 3 factores evidenciando un $X^2/g1$ de 2.044, con un CFI de 0.90, un TLI de 0.89, un GFI de 0.892 y un RMSEA de 0.058; demostrando así evidencias de validez de constructo (Chacón, 2018).

En otro sentido, en el presente estudio se buscó confirmar la validez de contenido mediante juicio de expertos (3), en el cual se identificó una aprobación total de los reactivos con un coeficiente V de Aiken de 1 en cada ítem y en la escala total.

Satisfacción laboral

Respecto a la validez de la Escala de satisfacción laboral se halló la validez de contenido mediante la evaluación de cinco expertos que arrojaron un V de Aiken de 0.80. Asimismo, evidenciaron valores de asimetría y curtosis aceptables a excepción de los cuatro primeros ítems que arrojaron valores ligeramente mayores; de igual manera, respecto a la comunalidad los ítems del 1 al 8 y del 12 al 15 reportaron valores ligeramente por encima del mínimo, a diferencia del resto de ítems que se encontraron en el umbral. Por otra parte, respecto a la validez del constructo se halló un índice KMO de 0.914 y un nivel de significancia de 0.00 en la prueba de esfericidad de Bartlett, del cual se extrajo un modelo unidimensional que explica el 48% del constructo. De esta manera, se confirma la validez del instrumento (Paz y Pereda, 2020).

En otro sentido, en el presente estudio se buscó confirmar la validez de contenido mediante juicio de expertos (3), en el cual se identificó una aprobación total de los reactivos con un coeficiente V de Aiken de 1 en cada ítem y en la escala total.

3.7.4 Confiabilidad

Clima laboral

Se buscó hallar la confiabilidad mediante el método de consistencia interna, por el cual se obtuvo un coeficiente Alfa de 0.84 para la dimensión clima laboral, de 0.72 para Aspectos físicos y de 0.77 para Normatividad Organizacional, mientras que para la escala general un Alfa de 0.85; lo que demuestra que el instrumento es fiable para su aplicación (Chacón, 2018).

Se evaluó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en la presente investigación, encontrando valores apropiados entre 0.72 y 0.81 para las dimensiones y de 0.82 para la escala total.

Satisfacción laboral

Se buscó hallar la confiabilidad mediante el método de consistencia interna, por el cual se obtuvo un coeficiente Alfa de 0.88 para la escala general, mientras que para los ítems se hallaron índices que oscilan entre 0.87 y 0.88; lo que demuestra que el instrumento es fiable para su aplicación (Paz y Pereda, 2020).

Se evaluó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en la presente investigación, encontrando valores apropiados entre 0.76 y 0.81 para las dimensiones y de 0.79 para la escala total.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se obtuvo la aprobación formal por parte del gerente de la organización para ejecutar la presente investigación. Posteriormente, la recolección de datos se efectuó de manera presencial, procediendo luego a su ingreso y organización en la plataforma Excel. Para el análisis estadístico, se empleó el programa IBM SPSS, versión 26. En cuanto a los procedimientos estadísticos, se construyeron tablas de frecuencia y porcentaje, complementadas con estadísticas descriptivas adecuadas para las variables

demográficas y de interés. De manera adicional, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual indicó que las distribuciones de los datos no seguían una normalidad, motivo por el cual se optó por utilizar la correlación de Spearman para el análisis correlacional.

3.9 Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente estudio, fue fundamental garantizar el cumplimiento estricto de las normas éticas, con el fin de proteger tanto la integridad personal de los sujetos participantes como la credibilidad de la institución responsable de la investigación. A tal efecto, se implementaron los principios rectores establecidos en la Declaración de Helsinki, enfatizando la prevención de daños, la beneficencia, la justicia y el respeto a la autonomía de los participantes. Asimismo, se proporcionó a los sujetos un documento de consentimiento informado, en el cual se explicaron detalladamente las características del estudio y se aseguró la confidencialidad de la información recolectada. En línea con dichas acciones, el Título IV del Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú reafirma la relevancia de preservar la confidencialidad de los datos personales.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 4

Distribución de las variables sociodemográficas

Variable	<i>f</i>	%
Sexo		
Femenino	104	56.8
Masculino	79	43.2
Edad		
20 a 30 años	74	40.4
31 a 40 años	67	36.6
41 a 50 años	42	23

Según lo observado en la tabla 4, el 56.8% de los trabajadores fueron mujeres y el 43.2% fueron varones; además, el 40.4% tiene entre 20 y 30 años, el 36.6% entre 31 y 40 años y el 23% entre 41 y 50 años de edad.

Tabla 5

Distribución del clima laboral y sus dimensiones

Dimensión / Variable	Malo		Regular		Bueno	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Clima laboral	26	14.2	153	83.6	4	2.2
Aspectos físicos	24	13.1	133	72.7	26	14.2
Normatividad Organizacional	45	24.6	130	71	8	4.4
Clima laboral	14	7.7	169	92.3	0	0

En la tabla 5, el nivel regular destacó en el clima laboral (83.6%), aspectos físicos (72.7%) y normatividad organizacional (71%). Por otro lado, el 92.3% de los trabajadores evidenció un clima laboral regular, seguido del 7.7% con un clima malo; mientras que no se encontraron trabajadores que indiquen el clima laboral como bueno.

Tabla 6

Distribución de la satisfacción laboral y sus dimensiones

Dimensión / Variable	Baja		Media		Alta	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Intrínsecos	60	32.8	120	65.6	3	1.6
Extrínsecos	47	25.7	116	63.4	20	10.9
Satisfacción laboral	60	32.8	123	67.2	0	0

En la tabla 6, el nivel media destacó en los factores intrínsecos (65.6%) y factores extrínsecos (63.4%). Por otro lado, el 67.2% de los trabajadores evidenció una satisfacción laboral media, seguido del 32.8% con una satisfacción baja; mientras que no se encontraron trabajadores que indiquen una satisfacción alta.

Tabla 7

Prueba de normalidad

Variab les	K - S	p
Clima laboral	.083	.004
Intrínsecos	.054	.000
Extrínsecos	.057	.000
Satisfacción laboral	.075	.014

Según lo observado en la tabla 7, las variables de estudio, así como las dimensiones de la variable satisfacción laboral presentaron una ausencia de normalidad debido a presentar un valor de significancia inferior a 0.05; lo que sugiere el uso de estadística no

paramétrica. Por ello, se empleó la prueba de Spearman con el objetivo de comprobar la hipótesis.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Ho: No existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

Hi: Existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

Tabla 8

Correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
	rho	p
Clima laboral	0.42	0.02

Según lo observado en la tabla 8, el clima laboral presentó una correlación significativa en intensidad moderada positiva con la satisfacción laboral ($\rho=0.42$; $p<0.05$). Esto significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación positiva significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C. Esto indica que en caso lo trabajadores laboren en un buen clima laboral, presentaran una mayor satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

Hi: Existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

Tabla 9

Correlación entre el clima laboral y la satisfacción intrínseca

	Satisfacción intrínseca	
	rho	p
Clima laboral	0.54	0.01

Según lo observado en la tabla 9, el clima laboral presentó una correlación significativa en intensidad moderada positiva con la satisfacción intrínseca ($\rho=0.54$; $p<0.05$). Esto significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación positiva significativa entre el clima laboral y la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C. Esto indica que en caso lo trabajadores laboren en un buen clima laboral, presentaran una mayor satisfacción intrínseca.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

Hi: Existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.

Tabla 10

Correlación entre el clima laboral y la satisfacción extrínseca

	Satisfacción extrínseca	
	rho	p
Clima laboral	0.40	0.00

Según lo observado en la tabla 10, el clima laboral presentó una correlación significativa en intensidad moderada positiva con la satisfacción extrínseca ($\rho=0.40$; $p<0.05$). Esto significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación positiva significativa entre el clima laboral y la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C. Esto indica que en caso lo trabajadores laboren en un buen clima laboral, presentaran una mayor satisfacción extrínseca.

4.1.3 Discusión de resultados

Posterior a realizar el análisis estadístico, al comprobar la hipótesis general, se encontró que el clima laboral presentó una correlación significativa en intensidad moderada positiva con la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C ($\rho=0.42$; $p<0.05$); lo cual indica que, a mejor clima laboral en la empresa, los trabajadores presentaran una mayor satisfacción al realizar sus funciones. Al respecto, Moss (1974), señala que el clima laboral es la comprensión realista del entorno social en el que operan los equipos de trabajo implica un enfoque multidisciplinario. Por su parte, Warr et al. (1979), define la satisfacción laboral como el grado de complacencia que siente el trabajador al laborar a satisfacción laboral y se refiere al grado de felicidad o bienestar que experimenta un empleado en su trabajo.

El resultado anterior, es similar a lo hallado por Carrillo y Bolívar (2023) en su investigación en trabajadores de Colombia, al manifestarse una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero con intensidad superior ($\rho=0.74$; $p<0.01$); del mismo modo, en Ecuador, Govea y Zuñiga (2020), hallaron una correlación significativa entre dichas variables ($X^2=10.57$; $p<0.00$). En contraposición, Del Ángel *et al.* (2020), en México, evidenció una ausencia de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores ($r=0.20$; $p>0.05$).

En función a ello, se puede indicar que la presencia de un adecuado clima laboral en la empresa se relaciona con una mayor satisfacción de los trabajadores. Esto implica que una empresa caracterizada por construir y fomentar un ambiente laboral caracterizado por buena comunicación, estructura y jerarquía sólidas, adecuados procedimientos de trabajo y un ambiente cómodo; esto propiciará el adecuado desempeño de los trabajadores en especial en las áreas logística y atención al cliente, pudiendo desarrollar sus funciones de la mejor manera posible; generando un incremento en el trabajador respecto su rendimiento. Asimismo, en segunda instancia se sentirán satisfechos mejorando su estado emocional, satisfacción con la vida y reduciendo los niveles de rotación de personal.

Por otro lado, en relación a la hipótesis específica 1, se evidenció que el clima laboral presentó una correlación significativa en intensidad moderada positiva con la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C ($\rho=0.54$; $p<0.05$); lo cual indica que, a mejor clima laboral en la empresa, los trabajadores presentaran una mayor satisfacción interna. Esta se define como aquellos elementos o condiciones que están relacionados directamente con la naturaleza del trabajo en sí mismo y que pueden influir en el nivel de satisfacción que experimenta un individuo en su empleo (Warr et al., 1979).

El resultado anterior, es similar a lo hallado por Dávila *et al.* (2021) en su investigación en trabajadores de Lima, al manifestarse una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción interna, en igual intensidad ($\rho=0.45$; $p<0.01$); del mismo modo, en México, Rosiles *et al.* (2020), hallaron una correlación significativa entre dichas variables ($r=0.82$; $p<0.00$). Por otro lado, no se evidenciaron investigaciones que impliquen la presencia de una ausencia de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción interna.

En función a ello, se puede indicar que la presencia de un adecuado clima laboral en la empresa se relaciona con la presencia de trabajadores con elevada satisfacción interna. Debido a que un ambiente organizacional positivo favorece la comunicación efectiva, fortalece las relaciones interpersonales y reduce los niveles de estrés, lo que permite que los empleados se sientan valorados, motivados y comprometidos con sus tareas; en consecuencia, esto genera un sentido de bienestar psicológico y emocional que no solo mejora la percepción del trabajo, sino que también incrementa la productividad, la lealtad hacia la empresa y la disposición para colaborar en equipo.

Asimismo, en relación a la hipótesis específica 2, se evidenció que el clima laboral presentó una correlación significativa en intensidad moderada positiva con la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C ($\rho=0.40$; $p<0.05$); lo cual indica que, a mejor clima laboral en la empresa, los trabajadores presentarían una mayor satisfacción externa. Esta se define como las condiciones externas al trabajo en sí mismo, que pueden influir en la satisfacción laboral, estos factores están relacionados con el entorno laboral, la organización y las recompensas o beneficios tangibles asociados al trabajo (Warr et al., 1979).

El resultado anterior, es similar a lo hallado por Rosiles *et al.* (2020) en México, hallaron una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción externa ($r=0.77$; $p<0.00$); además, Dávila *et al.* (2021) en su investigación en trabajadores de Lima, al manifestarse una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción externa, en igual intensidad ($\rho=0.42$; $p<0.01$). Por otro lado, no se evidenciaron investigaciones que impliquen la presencia de una ausencia de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción externa.

Al respecto, se puede indicar que la presencia de un adecuado clima laboral en la empresa se relaciona con la presencia de trabajadores con elevada satisfacción externa; ya que un ambiente organizacional positivo influye directamente en cómo los empleados perciben y valoran los beneficios ofrecidos por la empresa como el salario, las oportunidades de crecimiento, la seguridad laboral o los reconocimientos; es así que, al sentirse cómodos, respetados y motivados en su entorno de trabajo, los empleados tienden a valorar más favorablemente estos elementos externos, incluso cuando no hayan cambiado objetivamente, ya que su percepción está mediada por el bienestar emocional y social que experimentan en su día a día laboral.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero. Se halló que el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C, evidenciaron una correlación significativa positiva moderada.

Segundo. Se halló que el clima laboral y la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C, evidenciaron una correlación significativa positiva moderada.

Tercero. Se halló que el clima laboral y la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C, evidenciaron una correlación significativa positiva moderada.

5.2. Recomendaciones

Primero. Para el gerente general, se recomienda implementar programas de bienestar organizacional que promuevan un ambiente laboral positivo, promoviendo la comunicación efectiva, el reconocimiento del desempeño y el fortalecimiento del trabajo en equipo.

- Segundo. Para la gerencia de recursos humanos, se sugiere establecer un sistema de incentivos y beneficios que reconozca el esfuerzo y el compromiso del personal. Esto puede incluir bonificaciones por desempeño, oportunidades de desarrollo profesional y medidas de conciliación entre la vida laboral y personal, asegurando así que los empleados se sientan valorados y motivados en su entorno de trabajo.
- Tercero. Para la empresa y el área de atención al cliente, se recomienda mejorar las condiciones laborales relacionadas con el trato con clientes y proveedores, ofreciendo capacitaciones en gestión de emociones y manejo de conflictos. Además, la empresa debe asegurar que los empleados cuenten con los recursos adecuados para desempeñar sus funciones, minimizando factores de estrés y promoviendo un entorno laboral saludable y eficiente.
- Cuarto. Para futuros investigadores, se sugiere ampliar el alcance de la investigación a diferentes sectores económicos y empresas de distintos tamaños, con el fin de comparar cómo varía el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores en diferentes contextos. Asimismo, sería beneficioso utilizar metodologías mixtas que combinen enfoques cuantitativos y cualitativos, lo que permitiría obtener un análisis más profundo de los factores que inciden en el bienestar laboral y su impacto en el desempeño organizacional.

REFERENCIAS

- Aquino, J. P., Marroquin, M. E. y Quispe, J. R. (2023). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de Lima en el año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional - Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12448/2/IV_PG_MR_HGO_TE_Aquino_Marroquin_Quispe_2023.pdf
- Arévalo, J. C. U., Quiroz, S. J. y Delgado, J. M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943/1279>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Arispe, C. M., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozana, O. R., Acuña, L. A. y Arellano, C. (2020). La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Bardales, M. C. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electorales del Perú – 2020* [Tesis de titulación, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Institucional - Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2023/TLBardales%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bazalar, M. A., y Choquehuanca, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao Organizational climate and job satisfaction of the workers of the National University of Callao. *Revista de investigación científica y tecnológica LLAMKASUN*, 1(2), 35-51. <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/12/12>
- Cabanilla, G., Cando, C. y Valencia, M. I. (2021). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del Capital Humano. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 14(3), 403-408. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2857/2835>
- Camacho, A. y Mayorga, D. R. (2017). Mal clima organizacional institucionalizado, acoso y riesgos laborales psicosociales: Perspectiva jurídica. *Equidad & Desarrollo*, 29, 143-160. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6151768.pdf>
- Carrillo, K. y Bolívar, R. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad pública en Colombia. *AIBI revista de investigación, administración e ingeniería*, 11(1), 8-19. https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_la_vicerrectoria_/2778

- Chacón, G. L. (2018). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Clima Social Laboral WES en trabajadores de una empresa pública en Comas, 2018* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25477/Chac%*c3%b3n_SGL.pdf?sequence=4&isAllowed=y*](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25477/Chac%c3%b3n_SGL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill
- Dávila, R. C., Agüero, E. C., Ruiz, J. L. y Guanilo, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Del Ángel, E. M., Fernández, C. A., Santes, M. C., Fernández, H. y Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. · *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273-283. <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v17n3/2395-8421-eu-17-03-273.pdf>
- Diario el Peruano. (2023). Jorge Toyama: Al 2023, las empresas deben impulsar sentido de lealtad del personal. <https://elperuano.pe/noticia/199789-jorge-toyama-al-2023-las-empresas-deben-impulsar-sentido-de-lealtad-del-personal>
- Garbuglia, S. C. (2013). Clima laboral en un organismo público. Universidad Nacional de Cuyo. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista digital de Investigación y Negocios*, 12(21), 15-22. <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* [Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de Cuyo.

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%c3%a1ndez-%20Metodolog%c3%ada%20de%20la%20investigaci%c3%b3n.pdf>

Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados?. *Harvard Business Review*, 46(1), 13–22.

<https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.pdf>

Hualcas, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068/4571>

Instituto de Salud Pública de Chile. (2022). Guía para la gestión de riesgos psicosociales. Instituto de Salud Pública de Chile. Ministerio de salud de Chile.

https://www.ispch.cl/wp-content/uploads/resoluciones/31692_2232-2022.pdf

Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.

Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1978). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press. <https://archive.org/details/motivationorgani0000litw>

Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Mendez, C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/559b61ce-3026-4742-a717-1236b3c89778/content>
- Minchala, T. L. (2023). *Estrategias para el incremento de la satisfacción laboral. Caso: supermercados La Bodega, Azogues, Período Septiembre 2022 – Enero 2023* [Tesis de titulación, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. Repositorio Institucional - Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24772/1/UPS-CT010501.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). Informe de evaluación de resultados 2021: Política Nacional de Empleo Decente. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2022/pdf/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Empleo_Docente.pdf
- Moos, R. (1974). *The social climate scales. An overview*. Consulting Psychologists Press.
- Onofre, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de titulación, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional - Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

- Ordoñez, D. T., Salazar, J. E., Tapia, N. J. y Pachecho, A. M. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *Revista Digital Publisher*, 5(6), 410-422.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/437/590
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). Un entorno laboral seguro y saludable es un principio y un derecho fundamental en el trabajo.
<https://www.un.org/es/observances/work-safety-day>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). Panorama laboral 2022: América Latina y el Caribe Organización Internacional del Trabajo.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_867497.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). Los trabajadores podrían verse obligados a aceptar empleos de menor calidad como consecuencia de la desaceleración económica.
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_865260/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. Organización Internacional del Trabajo.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_865368.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.
<https://www.paho.org/es/noticias/28-9-2022-oms-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-problemas-salud-mental-trabajo>

- Paz, E. T. y Pereda, A. C. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51078>
- Peña, H. C. (2018). *Clima Organizacional Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Editorial UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>
- Pérez, J. y Fidalgo, M. (2009). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. https://www.jmcpri.net/ntps/@datos/ntp_394.htm
- Pilligua, C. F. y Arteaga, F. M. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15(28)*. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Ponce, L., Ruelas, M. y Flores, L. (2021). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. Revista Innova Educación, 4(4), 20-30*. <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/643>
- Pujol, L. J. y Dabos, G. E. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 34(146), 3-18*. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quelal, B. D. (2022). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en servidores de la Dirección General de Aviación Civil en el periodo diciembre 2021- marzo 2022* [Tesis de titulación, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional - Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26964/1/FCP-CPI-QUELAL%20BRYAN.pdf>

Robbins, S. P. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Rosiles, A., Lugo, L. A., Clara, M. A. y Ramírez, C. A. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Revista de Ciencias Sociales*, (86), 86-102. <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2021). Más de 49 mil denuncias virtuales recibió SUNAFIL durante este año. <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/570927-mas-de-49-mil-denuncias-virtuales-recio-sunafil-durante-este-ano>

Warr, P., Cook, J., y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129 – 148.

Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre clima laboral y la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre clima laboral y la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre clima laboral y la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre clima laboral y la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación positiva significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.</p> <p>Hipótesis específicas :</p> <p>1. Existe relación positiva significativa entre clima laboral y la satisfacción intrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.</p> <p>2. Existe relación positiva significativa entre clima laboral y la satisfacción extrínseca en trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C., Lima – 2024.</p>	<p style="text-align: center;">Clima laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clima laboral 2. Aspectos físicos 3. Normatividad Organizacional <p style="text-align: center;">Satisfacción laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intrínseca 2. Extrínseca 	<p>Tipo: Básica, correlacional</p> <p>Método: hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: no experimental transversal</p> <p>Población: 350 trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C.</p> <p>Muestra: 183 trabajadores de la empresa Negociaciones AVISUR S.A.C</p> <p>Instrumento 1: Escala de Clima Social Laboral WES</p> <p>Instrumento 2: Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall</p>

Anexo 2. Instrumentos de medición

Escala de clima social laboral Utrecht (WES)

A continuación, se presentan 18 afirmaciones que describen la manera en que usted se desarrolla en su lugar de trabajo. Usted marcará con una (X) en una de las tres alternativas de respuesta que usted considere la más adecuada. TD= Totalmente desacuerdo, MD= Muy en desacuerdo, D= Desacuerdo, A= Acuerdo, MA= Muy de acuerdo, TD= Totalmente de acuerdo

Nº	ÍTEM	TD	MD	D	A	MA	TD
1	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.						
2	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.						
3	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.						
4	La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.						
5	Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema						
6	Se siente el entusiasmo en el ambiente						
7	Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.						
8	Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.						
9	Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.						
10	Generalmente el mobiliario está bien acomodado.						
11	Las oficinas están siempre bien ventiladas						
12	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.						
13	Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.						
14	Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.						
15	Los jefes controlan y supervisan mucho al personal						

Escala de interés de satisfacción laboral

En este cuestionario encontrarás 15 preguntas, las cuales tienen diferentes opciones en función a cómo te sientes en tu ámbito laboral, responde de la manera más sincera, las opciones que encontraras son:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Nº	ÍTEM	MI	I	MOI	NSNI	MOS	S	MS
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu sueldo							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10	Tus posibilidades de crecer profesionalmente							
11	El modo en que tu empresa está gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que hacer							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas							
15	Tu estabilidad en el empleo							

Autorización de uso de instrumentos

Re: Solicitud de autorización para uso de Escala de Clima Social Laboral: Sharon Mayte Gamarra Panta - Outlook - Google Chrome

about:blank

Eliminar Archivar Informar Mover a Compartir en Teams Zoom Anclar / Desanclar

Re: Solicitud de autorización para uso de Escala de Clima Social Laboral

De: Geidy Chacon <geidy0504@gmail.com>
Enviado: Tuesday, August 26, 2025 10:15:25 AM
Para: Sharon Mayte Gamarra Panta <a2020103110@uwiener.edu.pe>
Asunto: Re: Solicitud de autorización para uso de Escala de Clima Social Laboral

Hola Sharon,

Espero que te encuentres muy bien.

Quiero expresarte mi agradecimiento por el interés en mi investigación y por considerarla como referencia para tu propio trabajo. Con mucho gusto te brindo mi apoyo y consentimiento para que utilices el instrumento validado, siempre que su aplicación se realice de manera adecuada y en el marco correspondiente de tu proyecto.

Te deseo muchos éxitos en el desarrollo de tu investigación.

Atentamente,
Lic. Geidí Chacón

El El dom, 24 ago. 2025 a la(s) 4:22 p. m., Sharon Mayte Gamarra Panta <a2020103110@uwiener.edu.pe> escribió:
Estimada:
Geidy Lizeth Chacón Salazar
Reciba un cordial saludo. Mi nombre es **Sharon Mayte Gamarra Panta**, identificada con DNI **72173486**, Bachiller en Psicología con código **a2020103110** perteneciente a la universidad Norbert Wiener.

El motivo de este correo es solicitarle muy respetuosamente la autorización para utilizar su prueba psicométrica titulada **Escala de clima Social Laboral WES**, la cual considero de gran relevancia y utilidad para el desarrollo de mi trabajo tesis titulada **"CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES AVISUR S.A.C., LIMA – 2024"** para obtener mi titulación.

Me comprometo a dar el debido crédito a su autoría y a utilizar la prueba únicamente con fines académicos/investigativos, respetando los lineamientos éticos correspondientes.

Quedo muy agradecida por la atención brindada y a la espera de su gentil respuesta.

Re: Solicitud de permiso para utilizar la prueba psicométrica "Escala de Satisfacción Laboral": Sharon Mayte Gamarra Panta - Outlook - Google Chrome

about:blank

Eliminar Archivar Informar Mover a Compartir en Teams Zoom Anclar / Desanclar

Re: Solicitud de permiso para utilizar la prueba psicométrica "Escala de Satisfacción Laboral"

De: Andrea Pereda <andreaperedada2013@gmail.com>
Enviado: Tuesday, August 26, 2025 8:00:54 AM
Para: Sharon Mayte Gamarra Panta <a2020103110@uwiener.edu.pe>
Asunto: Re: Solicitud de permiso para utilizar la prueba psicométrica "Escala de Satisfacción Laboral"

Hola Sharon,

Esperando te encuentres bien, estamos agradecidas contigo por leer nuestra investigación y querer tomarnos como base para la tuya, así mismo, te brindamos nuestro apoyo y consentimiento para que puedas usar el instrumento que hemos validado. Muchos éxitos con tu proyecto.

Atte
Erika Paz
Andrea Pereda

Saludos cordiales,
Lic. Andrea Pereda

El El dom, 24 ago. 2025 a la(s) 3:31 p. m., Sharon Mayte Gamarra Panta <a2020103110@uwiener.edu.pe> escribió:
Estimadas:
Erika Tatiana Paz Pacheco y Andrea Carolina Pereda Rojas

Reciban un cordial saludo. Mi nombre es **Sharon Mayte Gamarra Panta**, identificada con DNI **72173486**, Bachiller en Psicología con código **a2020103110** perteneciente a la universidad Norbert Wiener.

El motivo de este correo es solicitarles muy respetuosamente la autorización para utilizar su prueba psicométrica titulada Escala de Satisfacción Laboral, la cual considero de gran relevancia y utilidad para el desarrollo de mi trabajo tesis titulada **"CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES AVISUR S.A.C., LIMA – 2024"** para obtener mi titulación.

Me comprometo a dar el debido crédito a su autoría y a utilizar la prueba únicamente con fines académicos/investigativos, respetando los lineamientos éticos correspondientes.

Quedo muy agradecida por la atención brindada y a la espera de su gentil respuesta.

Muchas gracias.

Declaración de Responsabilidades

Anexo 3: Validez del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Abel Cuzcano Zapata

DNI: 06037280

Especialidad del validador: Psicología Educativa y Organizacional– Docente Universitario UNMSM

17 de febrero de 2025


Mg. Abel Cuzcano Zapata
PSICÓLOGO
C. P. S. P. 1995

Mg. Abel Cuzcano Zapata

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

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

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

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Abel Cuzcano Bustinza

DNI: 71642630

Especialidad del validador: Psicología Organizacional – URP

17 de febrero de 2025



Abel Cuzcano Bustinza
Psicólogo
C.Ps.P. 36922

: Mg. Abel Cuzcano Bustinza

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones: si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Diego Valencia Pecho

DNI: 46196305

Especialidad del validador: Psicología Clínica y de la Salud

17 de febrero de 2025



Mg. Diego Valencia Pecho

Matriz V de Aiken

Ítem	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA					V.AIKEN	V.AIKEN GENERAL
	Jueces					Jueces					Jueces						
	J1	J2	J3	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	S	V. AIKEN		
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	1.00
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
																	V.AIKEN GENERAL
																	1.00
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	1.00
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Tabla A

Confiabilidad de la Escala de Compromiso laboral Utrecht

	Ítems	Alfa
Clima laboral	8	0.72
Aspectos físicos	3	0.79
Normatividad Organizacional	4	0.81
Clima laboral	15	0.82

Tabla A2

Confiabilidad del Inventario de depresión de Beck II

	Ítems	Alfa
Intrínsecos	8	0.81
Extrínsecos	7	0.76
Satisfacción laboral	15	0.79

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 18 de Febrero de 2025

Investigador(a)
SHARON MAYTE GAMARRA PANTA
Exp. N°: 0226-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "**Clima laboral y Satisfacción laboral en trabajadores de la empresa negociaciones AVISUR S.A.C. , Lima - 2024**" Versión 02 con fecha **04/02/2025**.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **02** con fecha **04/02/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Sharon Mayte Gamarra Panta.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. El **Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Orrego
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Sharon Mayte Gamarra Panta

Título: “Clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de la empresa NEGOCIACIONES AVISUR SAC, Lima – 2024”

Propósito del estudio

Se le invita a ser parte de en un estudio llamado: “Clima laboral y satisfacción laboral en Colaboradores de la empresa NEGOCIACIONES AVISUR SAC, Lima – 2024”, desarrollado por Sharon Mayte Gamarra Panta, estudiante de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Lima.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Escala de Compromiso laboral Utrecht (UWES)
- Escala de interés de satisfacción laboral

La encuesta puede demorar unos 20 minutos. Los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos Ninguno

Beneficios Ninguno

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Se almacenará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Sharon Mayte Gamarra Panta al número +51 934 973 261 o al comité que validó el presente estudio, Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Investigador

Nombres: Sharon Mayte Gamarra Panta

DNI: 72173486

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Chorrillos, 01 de Enero de 2024

Asunto: Autorización para aplicación de instrumentos psicométricos

Sr. Gerente General

Francisco Lazo

Presente:

De mi mayor consideración,

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y presentarme, **Sharon Mayte Gamarra Panta** e identificada con DNI 72173486. Actualmente, egresada de la **Universidad Norbert Wiener, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la carrera de Psicología**, identificada con código universitario 2020103110; quien se encuentra desarrollando un trabajo de investigación titulada: “CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA NEGOCIACIONES AVISUR SAC., LIMA – 2023” para ostentar el título académico de Licenciatura en **Psicología**.

En ese sentido, le agradeceré que me brinde las facilidades que el caso amerita para realizar la presente investigación, con previa coordinación con los responsables de cada una de las áreas de trabajo respectivas para cumplir con la evaluación de las pruebas psicológicas antes señaladas, considerando un tiempo de 30 minutos como máximo para el desarrollo de cada evaluación por área. Asimismo, solicito se me brinde por favor la distribución del personal para la coordinación con cada jefe inmediato, con la finalidad de tomar dichas pruebas psicológicas en un tiempo prudente sin perjudicar su producción laboral.

Sin otro asunto particular, me despido de usted renovándole mi especial consideración y respeto.

Sharon Mayte Gamarra Panta
DNI: 72173486
Cel: 977684755

NEGOCIACIONES AVISUR S.A.C

Francisco Lazo Romero
Sr. Francisco Lazo
Gerente General

NEGOCIACIONES AVISUR S.A.C

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	5%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	Universidad Wiener on 2024-11-12 Submitted works	1%
4	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2025-01-09 Submitted works	1%
5	Universidad Wiener on 2025-06-28 Submitted works	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2025-05-21 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2025-05-16 Submitted works	<1%