



**Universidad
Tecnológica
del Perú**

Facultad de Derecho y Ciencias Humanas

Carrera de Psicología

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN PSICOLOGIA**

**Clima y satisfacción laboral del personal de una empresa
de servicios.**

Autor:

Cajavilca Collazos, Jhonatan Manuel -1523744

Asesores

Estrada Flores, Dino Isaac

Lima, Perú

Diciembre, 2019

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“Clima y satisfacción laboral del personal de una empresa del rubro de comida rápida”.

Yo, el encargado de este estudio, tengo los siguientes compromisos:

- Empezar el trabajo cuando obtenga el permiso de CEI_UTP.
- Dirigir el trabajo con relación al objetivo de la investigación y la aprobación de las partes, admitida y adaptable a otro inciso del reglamento por el CEI_UTP u otro departamento.
- Brindar al CEI_UTP datos suplementarios que requiera durante la gestión de admisión y/o control del estudio.
- Brindar al CEI_UTP adelantos por medio de documentos sobre cómo marcha la investigación.
- Brindar al CEI_UTP un documento finalizado y un duplicado de un trabajo publicado cuando finalice este estudio.
- Guardar de forma correcta y confidencial los datos que se recolecten de los que participen en esta investigación.
- Informar al CEI_UTP alguna modificación en la investigación, aprobación de las partes o acontecimientos que se den, además
- Acatar recomendaciones por medio de las supervisiones que le brinde CEI_UTP

Nombre del Investigador Principal: Jhonatan Manuel Cajavilca Collazos

Firma:



Fecha: 22/04/2019

Dedicado a:

El siguiente estudio lo estoy dedicando a mi familia ya que estoy cumpliendo mis diferentes objetivos, gracias a su apoyo.

Agradecimiento

A mi familia, quienes me dieron su apoyo para cumplir mis diferentes metas. De la misma forma, a mis asesores de tesis, quienes me orientaron para realizar el presente trabajo.

ÍNDICE DE INVESTIGACIÓN

RESUMEN.....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	5
CAPITULO II: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPITULO IV: ANTECEDENTES	8
4.1. Clima organizacional y satisfacción laboral	8
4.2. Impacto del clima organizacional en el compromiso del colaborador que debe tener en una empresa.....	11
4.3. Aplicación de metodologías y estrategias para evaluar el clima laboral	12
CAPÍTULO V: MARCO TEÓRICO	14
5.1. BASES TEÓRICAS DE CLIMA LABORAL	14
5.1.1. Teoría de las condiciones de trabajo o ambiente laboral propuestas.	14
5.1.2. Teoría de los Sistemas de las condiciones de trabajo.....	15
5.2. DEFINICIÓN DE CLIMA LABORAL	16
5.3. BASES TEÓRICAS DE SATISFACCIÓN LABORAL	17
5.3.1. Teoría Motivación – Higiene Herzberg.	17
5.3.2. Teoría de la Escala de satisfacción.....	18
5.4. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	19
5.5. HIPOTESIS	19
5.5.1. HIPÓTESIS GENERALES.....	19
CAPÍTULO VI: MÉTODO REALIZADO EN LA INVESTIGACIÓN	21
6.1. NIVEL Y TIPO	21
6.2. DISEÑO DEL ESTUDIO.....	21
6.3. MUESTRA Y MUESTREO.....	21
6.4. CONSTRUCTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
6.5. TIPOS DE TÉCNICAS Y PRUEBAS DE MEDICIÓN	22
6.5.1. Cuestionario de Clima laboral de Litwin y Stringer	22
6.6. PROCESO DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.....	24

6.7. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO ANALÍTICO DEL TRABAJO ESTADÍSTICO	26
CAPÍTULO VII: ASPECTOS LIMITANTES PRESENTADOS EN LA INVESTIGACIÓN	26
CAPÍTULO VIII: CONSIDERACIONES ÉTICAS	27
CAPÍTULO IX: ESTIMACIÓN DE GASTOS	29
CAPÍTULO X. CRONOGRAMA	34
CAPÍTULO XI. ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
9.1. Análisis descriptivo de las variables sociodemográficas	39
9.2. Análisis Psicométrico	39
9.2.1. Cuestionario de clima laboral	39
9.2.2. Escala actitudinal de conformidad (satisfactorio)	40
9.3. Análisis del Clima y satisfacción laboral	41
9.3.1. Clima Laboral	41
9.3.2. Satisfacción Laboral	42
9.4. Análisis de las variables clima y satisfacción laboral	43
9.4.1. Correlación de los constructos ambiente de trabajo y actitud de conformidad	43
9.4.2. Clima y satisfacción según las variables sociodemográficas	44
CAPÍTULO XII. DISCUSIONES	45
CAPÍTULO XIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	57
ANEXO 1. INSCRIPCIÓN DEL ESTUDIO	57
2.1. Consentimiento Informado	60
2.2. Cuestionario de clima laboral (Litwin y Stringer, 1986)	64
2.3. Escala de Satisfacción (War, Cook y Wall, 1976)	71
2.4. Variables Sociodemográficas	73
2.5. Análisis descriptivos de clima y satisfacción laboral y sus dimensiones	73
2.6. Inferenciales	75
2.7. Análisis Psicométricos	76

RESUMEN

El trabajo que a continuación se presenta, tuvo como finalidad señalar la relación entre los constructos clima y ambiente laboral que los colaboradores presentaban de una institución dirigida al rubro de servicios de categoría comida rápida, planteándose una estructura correlacional de tipo transversal no experimental, y poder encontrar la similitud de estas dos variables.

La muestra estaba organizada por 100 trabajadores, 89 colaboradores del área de operaciones compuesta por los cargos de atención al cliente, barista, líder de tienda y once colaboradores del área administrativa compuestas por recursos humanos, logística y planillas.

Las pruebas psicométricas tomadas para este estudio fueron el formulario del Clima laboral propuesto por Lit. & String. en el año 1986 con el fin de identificar lo que piensas los trabajadores con relación a su ambiente de trabajo y la Escala de satisfacción de W. C. & W. diseñada en 1979 bajo la teoría de Herzberg, indicando que afectan dos factores a la satisfacción laboral.

En esta investigación, como conclusión se mostró la existencia de una similitud directa de estos dos constructos. Además, se encontraron los resultados de las medidas de tendencias de las variables edad compuestas por dos grupos (de 19 a 24 años y 26 a 59 años) y áreas (operaciones y administrativo). Por lo tanto, se encontró que no existen diferencias entre el clima organizacional de los trabajadores que tienen entre 19 a 24 con los colaboradores que tienen de 25 a 59 años. Así mismo, en el constructo de satisfacción laboral entre estos dos grupos de edades, no se encontraron diferencias. Y con relación al constructo área, se encontró que existe diferencias entre el clima laboral del área administrativa y operativa, y de la misma manera se encontró diferencias en la variable satisfacción con relación a estas dos áreas.

Palabras claves: Clima laboral, Satisfacción de trabajo, constructo, Medida de tendencia, Cuantitativo.

ABSTRACT

The purpose of the work that is presented below was to indicate the relationship between the climate and work environment constructs that the collaborators presented in an institution aimed at the fast-food category of services, proposing a non-experimental cross-sectional correlational structure, and power find the similarity of these two variables.

The sample was organized by 100 workers, 89 collaborators from the operations area made up of customer service positions, barista, store leader and eleven collaborators from the administrative area made up of human resources, logistics and payroll.

The psychometric tests taken for this study were the Work Climate form proposed by Lit. & String. in 1986 in order to identify what workers think in relation to their work environment and the W. C. & W. Satisfaction Scale designed in 1979 under Herzberg's theory, indicating that two factors affect job satisfaction.

In this investigation, as a conclusion, the existence of a direct similarity of these two constructs was shown. In addition, the results of the trend measurements of the age variables were found, composed of two groups (from 19 to 24 years old and 26 to 59 years old) and areas (operations and administrative). Therefore, it was found that there are no differences between the organizational climate of workers who are between 19 to 24 and collaborators who are 25 to 59 years old. Likewise, in the job satisfaction construct between these two age groups, no differences were found. And in relation to the area construct, it was found that there are differences between the work environment of the administrative and operational areas, and in the same way differences were found in the satisfaction variable in relation to these two areas.

Keywords: Work climate, Work satisfaction, construct, Trend measure, Quantitative.

INTRODUCCIÓN

El ambiente laboral y el grado de conformidad del trabajador han sido en estos últimos años los constructos más estudiados en el sector empresarial. Además, captan la atención de muchos profesionales y disciplinas en el rubro empresarial tanto públicas como privadas. Así mismo, estos procesos buscan el logro de una mayor eficiencia en las empresas, caracterizado por deducir e inclusive a comprender sobre qué es lo que motiva al trabajador para obtener un rendimiento adecuado. En nuestro país, hubo un progreso fundamental en la forma de pensar de los gerentes con respecto al ambiente de trabajo y cómo influye en el grado de conformidad que genera en el colaborador, impactando con relación a la retención del personal. (Ferry, 2016).

Además, se buscó encontrar la similitud entre estos constructos mencionados para los colaboradores. Por lo tanto, se aplica la teoría de los sistemas de Litwin & Stringer, que define al clima como hechos o sucesos objetivos, percibidos en lo que se cree, se valora y la motivación que tienen los empleados en una organización, e incluso estos autores proponen que hay nueve dimensiones que puedan explicar la situación existente en una empresa (Litwin & Stringer, 1968). Así mismo, si trabajador está en condiciones de un clima laboral inadecuado, tendrá sensaciones de insatisfacción laboral. Si mejoran, reflejaría una adecuada satisfacción de la persona. Por ello, lo que se busca es conocer que factores afectan a al grado de conformidad del trabajador (War, Cook & Wall, 1976) definida como actitud, juicio u opinión de objetos, personas o hechos generados en la empresa.

Analizar estos dos constructos, permite estudiar la percepción y la actitud de conformidad que los trabajadores tienen de la empresa, el entorno de trabajo y a ello afecta el desarrollo empresarial, el cual mantiene un resultado en el comportamiento de los participantes. Además, el ambiente de trabajo y el grado de conformidad del trabajador son algo abstracto, pero a la vez real, ya que causa la gran parte de cosas que suceden en una organización, sin embargo, se está descuidando estos constructos que son importantes.

Ahora, tomando en cuenta lo indicado, se fundamentó esta investigación, indicando que estas dos variables orientan a la empresa a tener el éxito que ellos esperan, determinando la eficiencia del colaborador de la empresa de servicios y como consecuencia, la empresa será más rentable. Lo que se deseó, es que los dueños de la institución y los supervisores a cargo tomen en cuenta el trabajo realizado, con el fin de lograr un buen resultado entre estos dos procesos en el que pueden interactuar todos los colaboradores de las áreas en estudio de manera armonizada y sobre todo comprometida para obtener resultados positivos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel Latinoamericano, por ejemplo, en Chile, el Instituto de Sociología ISUC, indica que el ambiente de trabajo con respecto a la planificación laboral, colocado en un adecuado panorama relacionado al impulso de lograr un objetivo y alcanzar un grado de conformidad, a contribuido a un 85% de forma positiva en los resultados. También se encontró que existen diferencias en la percepción que tienen los hombres con relación al clima laboral, ya que ellos mantienen un 67% de datos positivos mientras que las mujeres sólo un 59% (Ministerio de Obras Públicas, 2012). Así mismo en Ecuador, la Subsecretaría de Meritocracia y Desarrollo del Talento Humano, entregó informes relacionados a la evaluación de clima laboral de 65 instituciones públicas, indicando que un buen clima organizacional permite tener buenas relaciones laborales y una buena satisfacción entre los trabajadores de una institución, generando confianza, fortaleciendo una habilidad primordial que es acerca de ser un líder, gracias al apoyo de todo el grupo y a ello conseguir que el colaborador se sienta identificado y responsable con su trabajo (Ministerio de Trabajo, 2016).

En nuestro país, hubo un progreso fundamental en la forma de pensar de los gerentes con respecto al ambiente de trabajo con respecto a ésta última década. Hace seis años atrás, los planes se incrementaron en 10 puntos porcentuales, tanto en la gestión del ambiente laboral, evaluación de líderes y el grado de conformidad que tiene el colaborador, con un resultado de 76% de aprobación por parte del área de recursos humanos (Korn Ferry, 2016). De igual manera, se señala que el factor satisfacción como un impulsor de la productividad es la cuarta tendencia a nivel global, ya que un 58% del personal de mando medio considera que la metodología del grado de conformidad del trabajador impacta en la disminución de rotación del personal (Deloitte University Press, 2016). También se resalta que el 81 % de nuestros compatriotas ha considerado que el ambiente de trabajo es fundamental para el desarrollo de sus funciones. Así mismo, el 86% de nuestros compatriotas se retirarían de la empresa si percibieran un mal ambiente laboral, conllevando a una pésima insatisfacción organizacional. Sin embargo, el 19% dijo que esta característica no contribuye dentro de sus actividades diarias (Great Place To Work, 2018). Inclusive, en nuestro país, el clima organizacional está teniendo en estos tiempos, un gran significado de negatividad en el sector público, ya que los colaboradores no se sienten augustos con su jefe directo, debido a que ellos son muy paramétricos y poco flexibles ejerciendo un tipo de liderazgo autoritario, por la cual no se identifican con la empresa y muchas veces afecta en su desempeño laboral (Adecco Training and Consulting, 2016).

Lo importante para obtener un alto desempeño económico y una adecuada motivación en realizar las diferentes actividades es la confianza, ya que es trascendental para desarrollar una organización diferenciadora. Es importante que los trabajadores confíen en sus superiores, en el reglamento de la organización y consignas, en sus partners y la oferta que la institución ya sea pública o privada brinde al mercado. Los profesionales más preparados ya lo están tomando en cuenta y actualmente presentan procesos y políticas, para mejorar el desarrollo de cada actividad, y en este proceso la confianza se ve fortalecida y relacionada con el clima laboral. Por ello, en Lima según esta investigación, una de las empresas que lidera con respecto a lo mencionado es Natura, caracterizado por ser una empresa horizontal, adaptable al cambio por medio del diálogo que tiene con sus colaboradores. Asimismo, la organización promueve la igualdad de género, tratando de formar un adecuado espacio donde se observe el bienestar, sustentabilidad y una buena satisfacción de sus trabajadores (Great Place To Work, 2018). Además, diferentes investigaciones mencionan que el ambiente de trabajo podría ser el espacio u estructura física en el que se desempeñan las actividades diarias. Por siguiente, puede estar influenciado directamente con la actitud que mantiene el colaborador impactando en la productividad. (Adecco Training and Consulting, 2016).

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta que a continuación se propuso en esta investigación fue sobre ¿Cuál es la relación del clima laboral y la satisfacción del personal de una empresa de servicios?

CAPITULO II: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de una empresa de servicios.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el ambiente laboral del trabajador de una empresa de servicios según áreas.
- Reconocer la actitud del personal que labora en una institución del rubro de servicios según áreas.
- Señalar el clima organizacional del personal de una empresa de servicios según edad.
- Determinar la satisfacción del personal que labora en una institución del rubro de servicios según edad.

CAPITULO III: JUSTIFICACIÓN

Analizar el clima y la satisfacción organizacional permite estudiar la percepción y la actitud de conformidad que los colaboradores mantienen en la institución, el entorno laboral y a ello afecta la rentabilidad de la empresa, generando consecuencias en el comportamiento de aquellos que lo integran (Williams, 2013). Una de las oportunidades de mejora de las empresas es el no tomar en cuenta a sus colaboradores, ya que ellos son los primeros en dar la cara hacia los clientes, siendo servicial, mostrando la calidad de los productos y fomentando los valores que rige la empresa, por la cual, el ambiente de trabajo en ocasiones no es tomado en cuenta por las empresas, confiándose al brindar instrumentos innecesarios a sus empleados para realizar sus funciones y creen que es suficiente para desarrollar de forma adecuada sus funciones.

Por ello, actualmente estos dos procesos se han convertido en una gran importancia estratégica. Incluso, evaluar el clima organizacional en una empresa brinda datos acerca de los valores, las conductas y creencias de sus integrantes, manteniendo un equilibrio entre lo evidente y no evidente del trabajo, además, busca una continua mejora del contexto laboral. Así mismo, cuando los colaboradores poseen altos niveles de compromiso participan de diferentes formas como en la innovación de diferentes actividades, tienen iniciativa, son emprendedores, proactivos, asumen responsabilidades, convirtiéndose en una ventaja empresarial.

Así mismo, el conocimiento del ambiente de trabajo brinda retroalimentación acerca de los procesos que se encuentran al Core de la empresa como el de servicios, permitiendo ofrecer aportes encontrados en las actitudes y conductas de los trabajadores. Esta retroalimentación contribuye a realizar planes de acción, productividad y desarrollo e influye de manera directa en los resultados obtenidos.

Aparte, es importante también investigar la satisfacción laboral, porque refleja el grado de identificación y rendimiento que se encuentra cada colaborador si estuviera totalmente satisfecho con su trabajo. Estos aspectos son importantes para la empresa, ya que pueden saber en qué están fallando y como pueden mejorar, y al obtener estos resultados, mejorarán en el desenvolvimiento de los trabajadores, y aumentarán su producción. Por último, en el Perú no se ha realizado investigaciones del ambiente de trabajo y la actitud de conformidad del rubro de servicios.

CAPITULO IV: ANTECEDENTES

4.1. Clima organizacional y satisfacción laboral

El estado de conformidad del trabajador y la percepción de su ambiente de trabajo, son influyentes en el entorno laboral. Por ello, se realiza una investigación de una empresa industrial de México, mostrando que los resultados no siempre son positivos para el colaborador, siendo la causa conflictiva en su aspecto emocional, afectando su estadía en la empresa. Además, en esta investigación realizado por Meza (2017), plantea que no existe similitud con relación al género en cuanto a las dos variables en estudio en el sector industrial. Para ello, se utiliza un diseño no experimental, y un alcance descriptivo-comparativo, aplicado a 490 trabajadores (50 % mujeres y 50% varones), obteniendo diferencias significativas entre los géneros según las dimensiones de estos dos procesos, asegurando que en el sector mencionado líneas anteriores es más estable el ambiente de trabajo. Incluso, se muestra que en la empresa mantiene un nivel de satisfacción equitativa, en la cual se maneja un ambiente adecuado para el desarrollo del trabajo de los empleados. De igual manera, otra investigación realizada en México, en una institución de rehabilitación y educación especial, plantea que el clima laboral está compuesto por rasgos percibidas por los trabajadores en el contexto empresarial, siendo un constructo que intercede entre los factores de la estructura organizacional y la conducta individual en el área de trabajo (Fernández, Cobos & Figueroa, 2015). La investigación realizada es observacional, transversal y descriptiva, utilizando el instrumento de "Escala de clima Organizacional" (Litwin y Stringer, 1986), aplicado a 86 trabajadores de las áreas de rehabilitación especial, obteniendo que el grado del ambiente de trabajo fue de 53,4%, considerado al personal como medianamente satisfechos. El 34% de los empleados valoraron con alta conformidad las relaciones que mantiene con sus compañeros y la compensación por las funciones realizadas; y el 32,6 % no se encuentra de acuerdo con la forma de dirigir de los jefes directos y con el sentido de permanencia, implicando para la alta dirección una visión de encaminar sus esfuerzos en un aspecto positivo, ya que la satisfacción del colaborado está relacionada con el avance y las repercusiones constantes que tenga la institución con ellos, dejando la retroalimentación de los procesos realizados (comportamiento del personal), generando un desequilibrio en la institución. Así mismo en México, Ortiz & Cruz (2018), proponen que hay una similitud entre el ambiente de trabajo y la rentabilidad de la institución. Esta investigación fue cuantitativa, realizado a 30 colaboradores en una institución comercial, 14 son mujeres y 16 son hombres, entre 25 a 35 años, mediante un instrumento de evaluación conformado por 47 preguntas, midiendo factores tales como; sentirse identificados con la institución, la relación que tiene el colaborador con el jefe, conocimiento del área de trabajo ,entre otros, obteniendo que esta empresa comercial, hay un buen clima laboral, ya que estos 30

participantes, se sienten satisfechos laboralmente con la empresa. Así mismo, creen que ambiente de trabajo es un constructo utilizado para argumentar la actitud de conformidad del colaborador de una organización, por ello, este estudio realizado en México, planteado por Peña, Díaz & Carrillo (2015), tuvo la finalidad de conocer la relación que existe entre estos dos constructos de evaluación con relación a los empleados que pertenecen al área administrativa y operativa de una empresa dedicada al rubro metálico en la ciudad de Monclova, México. La muestra estaba compuesta por 20 personas, evaluándolos mediante un cuestionario de escala Likert, compuesto por 35 ítems y el instrumento JSS de Spector. Al finalizar todo el proceso de investigación, se obtuvo que los trabajadores se encuentran satisfechos e importantes por el trabajo que hacen, e incluso el salario que ganan son los adecuados, además se sienten contentos por el reconocimiento que reciben por sus compañeros y su jefe directo.

Las variables en estudio también consisten en una serie de sentimientos que el trabajador presenta. Por ello, en Chile se plantea la relación que existe entre estas dos variables mediante una investigación realizada por Montoya, Burgos & Padilla (2017) a profesores la plantilla administrativa de un centro educativo de Chillán. La investigación fue cuantitativa – correlacional, aplicado a 166 trabajadores mediante cuestionarios para medir satisfacción laboral y clima laboral e identificar la parte sociodemográfica y funciones de los participantes, por la cual se obtuvo que en las dos áreas se sienten satisfechos con un resultado mayor al 90% y se encuentran en un nivel alto en la variable clima (80%). Los participantes que mantienen una actitud de conformidad y que muestran un grado positivo con relación al ambiente de trabajo, son los colaboradores que tienen entre 15 a 29 años de experiencia en la institución, los que trabajan menor a full time (solo 40 horas) y aquellos que mantienen por medio de un documento, su permanencia en la empresa como indeterminado. Por consiguiente, al percibir un clima laboral alto, está ligado a que se tendrá un alto porcentaje en la escala de satisfacción de los docentes y los que conforman la parte administrativa. De igual manera, en ese mismo país se planteó definir si estas dos variables son importantes en el desempeño de los colaboradores. Por ello, Rodríguez, Retamal & Lizana (2017), aplicaron el cuestionario que evalúa el ambiente laboral de Lit. & Strin. y la actitud de conformidad (JDI Y JIG) a una muestra de noventa y seis colaboradores de una empresa pública de Chile mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Al finalizar todo este estudio, se halló que hay una similitud entre el ambiente de trabajo, la actitud de conformidad y el desenvolvimiento positivo del trabajador con relación a sus funciones.

Igualmente, una investigación cualitativa realizada en México, que busca conocer la perspectiva del empleado y de esa manera tener una fuente informativa para tener un adecuado proceso y mejorar en la rentabilidad, y tener un manual con relación al crecimiento de la actitud de conformidad de cada uno de los integrantes, ya que esto ayudará de forma oportuna a la calidad de los productos. La investigación conformada por Abrajan, Contreras y Montoya (2009) determinó

el grado de actitud de conformidad de los trabajadores con respecto a la agenda presentado en sus contratos donde estipule acerca de derechos de cada colaborador en estas dos instituciones de estas dos naciones de distinto país (una mexicana y una extranjera). Se aplicó un método exploratorio descriptivo, y un cuestionario compuesto por 86 preguntas, contando como modelo de investigación a dos empresas, P. (origen mexicano), y H.D. (origen extranjero). Como resultado, no hubo diferencias con relación a la edad, en el aspecto social, estudios o permanencia en la empresa. Además, se observó diferencias entre estas organizaciones con relación a la indumentaria de trabajo, ya que al brindarle al trabajador de manera gratuita el uniforme, manifiesta una mejor. Además, no se fomentan las oportunidades de desarrollo. Quién goce de un comedor y una sala de descanso, también mantendrá un alto nivel de satisfacción, el compañerismo es similares entre estas dos empresas. Por último, en la empresa mexicana desea manejar de forma adecuada el clima laboral a diferencia de la extranjera que no lo toma mucho en cuenta.

Por otro lado, en Colombia, Manosalvas & Quintero (2015) analizaron la relación entre el ambiente de trabajo y la tranquilidad del colaborador con relación al sector salud. La metodología utilizada fue cuantitativa mediante la evaluación de elementos primordiales y factores aclaratorios, para evaluar el instrumento utilizado. La muestra se llevó a cabo bajo una clasificación de probabilidades de forma aleatoria simple, aplicado a 130 trabajadores. Se corrobora estos resultados con otros estudios previos realizados anteriormente que existe relación directa entre estas variables, mediante una herramienta cuantitativa nueva y de sencilla aplicación. Por consiguiente, estos resultados se generaron para crear métodos que brinden un mejor proceso de la habilidad de los colaboradores en esta clase de empresas.

También, otra investigación realizada por Borzellino, Mirabal y Barrios (2015), en una institución de salud pública en Venezuela, plantean que no es necesario que exista un mal clima laboral para afectar la satisfacción organizacional, ya que pueden darse otras características como un mal espíritu de servicio y/o vocación de trabajo. Para esta investigación se realizó un diseño descriptivo, examinando situaciones que incurran en los hospitales de evaluación, trabajando en conjunto con cuestionarios, entrevistas y observación aplicado a 759 personas (286 médicos, y 473 enfermeras), por la cual se encontró en esta investigación que el deficiente clima se refleja por factores como la incomodidad al personal, factores asociados al entorno y los mismos colaboradores son mediadores de incitar de forma negativa el desempeño del trabajo. El ambiente de trabajo y la actitud de conformidad obtenida por los integrantes de la institución, no necesariamente puede ser congruente y negativo, ya que se deben evaluar factores como el capital humano y otras estructuras como el espíritu de servicio y vocación laboral.

Además, en Santiago de Compostela, España, se realiza una investigación en una empresa de régimen PYME. Se plantea que estos estudios se realizan particularmente en empresas grandes.

Sin embargo, gran parte son PYME, es decir, son aquellas que tienen menor a 50 colaboradores, donde puede existir diferencias entre estas dos variables en función del tamaño de organización que se evalúe (Salgado, Iglesias & Remeseiro, 2010). Evaluaron a 17 caballeros, oscilando sus edades de 30 años, se utilizó la Escala de ambiente de trabajo (WES) y el Índice descriptivo de puestos (J.D.I.) como instrumentos de evaluación. Como resultado se obtiene que estas dos variables se muestran diferentes y que solamente se pueden relacionar en la percepción de las relaciones entre los trabajadores. Además, se podría indicar que la organización brinde adecuado ambiente de trabajo y en paralelo, una numerosa cantidad de trabajadores presente un grado negativo con relación a la actitud de conformidad.

Además, se plantea la posibilidad que el ambiente de trabajo genere en el emprendimiento un adecuado ambiente laboral y de esa manera logre diferentes metas, aumentar la productividad, tendrán colaboradores más eficientes, obtendrán una adecuada satisfacción laboral y conducirá a la organización al éxito. Se contó con el apoyo de 63 personas. La recolección de datos será por medio del cuestionario autoadministrado que es la escala de Likert (Chiriños, Meriños & Martínez, 2018). Cabe mencionar que los colaboradores manifiestan un clima psicológico bajo en la organización. Además, se encontró que la gerencia no se realiza ninguna acción para que su equipo logre los objetivos de la empresa, ni promueve trabajos en grupo dentro de la organización. A consecuencia, se observa que los empleados se sienten incómodos en su ambiente laboral.

4.2. Impacto del clima organizacional en el compromiso del colaborador que debe tener en una empresa.

El compromiso es una actitud influenciada de una manera adecuada o todo lo contrario por el ambiente de trabajo, por consiguiente, se puede obtener un buen o mal rendimiento laboral. Se realizaron evaluaciones referentes a las relaciones de los factores del ambiente de trabajo y las del compromiso en las instituciones superiores de Puerto Vallarta, México. Se plantea que existe una adecuada relación entre el compromiso del personal administrativo de los institutos superiores con las dimensiones del clima organizacional (Domínguez, Ramírez & García, 2013). Se realizó en cinco entidades educativas superiores, con un total de 261 colaboradores, aplicándoles un cuestionario conformado por siete dimensiones y ocho variables de tipo demográfico. Las personas encuestadas muestran una adecuada estructura empresarial, esquemas de diálogos e instrumentos motivacionales y estilos de dirección, encontrándose que por todo lo mencionado anteriormente, existe una similitud de las propiedades métricas del ambiente de trabajo y la responsabilidad a un nivel institucional de aquel lugar.

Por otra parte, existen factores que es impactado por el ambiente, uno de ellos es la autoeficacia, conceptualizada como la percepción que tiene los seres humanos con relación a la planificación y ejecución de diferentes actividades, ya que es importante en el contexto laboral. Por ello se buscó la interrelación entre el ambiente de trabajo y la autoeficacia conformados por docentes y/o investigadores que laboran en las universidades de Chile y España. La investigación está conformada por docentes e investigadores de 59 departamentos (23 universidades españolas y 36 chilenas, 30 privadas y 29 públicas), aplicándoles un cuestionario compuesto de 78 preguntas. Según la comparación de las universidades privadas y públicas en ambos países (España y Chile), se obtiene que existe un mayor interés, presión laboral y autoeficacia por parte de los departamentos de las universidades privadas hacia los estudiantes. a comparación de las públicas. Entonces, se demostró que hay una gran similitud entre el ambiente de trabajo y la autoeficacia de aquellos profesores que residen en España a comparación de los docentes chilenos, ya que tienen más libertad para tomar decisiones (empowerment), llegan a un mejor acuerdo con la misión de su universidad y se encuentran más interesados por el aprendizaje de sus alumnos. (Chiang, Núñez & Huerta, 2015).

4.3. Aplicación de metodologías y estrategias para evaluar el clima laboral

La metodología de las 5s es una técnica empresarial, que ayuda a organizar el trabajo de una manera coordinada y eficaz, generando mejora en las empresas manufactureras. Existe un análisis sobre el impacto que tiene esta metodología acerca de los siguientes factores de investigación: estado del objeto, resultado, seguridad industrial y el ambiente de trabajo, en un rubro industrial del segmento PYME en país que se encuentra en el continente americano (colombiano). Se ha utilizado una evaluación observable que presenta el lugar con más desorden y desorganización en la empresa, además se incluyeron cuestionarios, evaluación de rendimiento y riesgo, tomando en cuenta los factores que están tocando en esta investigación, para entender lo que sucede en la zona. Además, Hernández, Camargo y Martínez (2015) demuestran que existe relación de los segmentos de investigación y realizable del método FiveS, habiendo un incremento en el resultado y su condición, mejorando el clima laboral y disminuyendo los riesgos en el taller. También indican que en el corto plazo los factores aumentaron su valor, e incluso se evidenció los efectos positivos de la metodología 5S según estado del objeto, resultado, seguridad industrial y el ambiente de trabajo que pueda darse en cualquier empresa. Por consiguiente, se encuentran que existen mejoras logradas en el clima organizacional, en el aspecto de medio ambiente, diálogo, dimensiones, el impulso al colaborador a conseguir sus objetivos, el apoyo entre los integrantes, sentido de pertenencia, asociarse de forma interpersonal, e influir en el logro de objetivos, gracias a la metodología de las 5S, el análisis del trabajo y el manual de procesos y procedimientos.

Así mismo, en España se adapta al castellano un instrumento de evaluación, que mide el ambiente laboral para la iniciativa y seguridad psicológica. La adaptación del cuestionario al castellano contará con la misma estructura factorial que el original, Además se desea saber si exista una correlación entre el ambiente de trabajo para la iniciativa y la seguridad psicológica. Se evaluó a 414 participantes en su primera muestra, y en la segunda se contó con 396 colaboradores (55 % varones, y 45% mujeres). Para la evaluación se aplicó cuestionarios bajo la escala de iniciativa autoinformada. A ello Lisbona, Palací y Gómez (2008) plantean que la innovación competitividad, productividad y bienestar de los empleados, han sido significativos en el clima con relación a la seguridad psicológica. Se encontró que el clima para la iniciativa y seguridad psicológica son dos dimensiones que se relacionan significativamente.

En otra investigación se evalúa las estrategias de estímulos teniendo adecuadas condiciones de trabajo y la conducta de los colaboradores del hotel El Galpón Internacional en Ecuador. Se plantea que las estrategias de estímulos tales como brindar una información objetiva, suministrar insumos de seguridad, facilitar espacios de recreación y descansos, capacitaciones programadas ayudarán a mejorar las relaciones entre colaboradores, el ambiente laboral y el comportamiento de los miembros del hotel. Pacheco, Aldaz y Velasco (2018) realizaron el método inductivo-deductivo, en conjunto con la observación y el análisis documental, aplicando una encuesta a 13 personas. Además, se probó que las condiciones de trabajo, el buen trato entre compañeros y el comportamiento de los empleados pueden ser mejorados a partir de establecer métodos de estímulos ya mencionada en líneas anteriores. Incluso se establecen estrategias pertinentes para obtener las metas deseadas en diferentes áreas, como, por ejemplo; el ambiente físico, la estructura orgánica funcional y las organizaciones que existen en la empresa, entre otras. Se identificaron métodos para generar algo positivo en el ambiente laboral del hotel, mostraron aquellos componentes por área a la que se debía prestar atención, por lo que éstas se deben difundir entre los empleados.

CAPÍTULO V: MARCO TEÓRICO

5.1. BASES TEÓRICAS DE CLIMA LABORAL

5.1.1. Teoría de las condiciones de trabajo o ambiente laboral propuestas.

La propuesta de Lit. & Strin. acerca de las condiciones de trabajo (1968), brindaron una mayor facilidad para medir características situacionales que influyen sobre el entorno de trabajo, mediante ciertas dimensiones que se pueden cuantificar. Estos autores realizaron por medio de una investigación de forma empírica durante el siglo XX llamado “Influencia para el logro de objetivos y condiciones de trabajo”, corroborando como esto es un causal a la forma de liderar del ambiente de trabajo sobre la influencia de realizar sus actividades como trabajador y la actitud de los integrantes de una empresa. Los objetivos son los siguientes:

- Identificar la relación entre el ambiente de trabajo y el tipo de liderazgo.
- Evaluar las consecuencias del clima laboral sobre la iniciativa de forma individual, mediante el análisis del pensamiento imaginativo
- Identificare los efectos del clima laboral sobre lo que siente el colaborador y productividad empresarial. Lit. & Strin. analizaron diferentes dimensiones del constructo mencionado que causan efectos en el comportamiento de los trabajadores, buscando describir la situación del personal en la empresa, tomando como propósito de medir la confianza y validar el constructo en mención, creando un instrumento de 50 preguntas que recolecte datos del trabajador.

Las dimensiones propuestas por ellos son: organización o forma estructural, deber o forma responsable, premio o por recompensar, peligro o arriesgar, cordialidad, apoyo o la manera de cooperar, modelo o estándar, problema o conflictividad e identificación.

Además, llegaron a las siguientes conclusiones:

- Pueden existir diferentes climas en la empresa, manipulando el tipo de liderazgo
- Los climas se podrían crear en corto plazos, y son estables.
- Al crearse, pueden generarse consecuencias importantes, sobre la motivación, la percepción y el rendimiento del colaborador

- El clima laboral provoca estabilidad en la personalidad del colaborador.

5.1.2. Teoría de los Sistemas de las condiciones de trabajo.

Los autores que propusieron el cuestionario del ambiente de trabajo, proponen nueve formas dimensionales que explican la variable en mención. Las dimensiones son:

- Estructura:
Es la percepción que muestra el colaborador con relación a las políticas, procesos, las funciones, organigrama y deberes de una empresa
- Responsabilidad:
Es lo que percibe el colaborador con relación a proyectarse a ser independiente, contar con un mayor compromiso, toma de decisiones de manera individual, exigirse al máximo. Además, lo que piensa de su jefe directo, cumplir con sus funciones.
- Recompensa:
Son estímulos que recibe el colaborador por el buen trabajo que realiza.
- Riesgo:
Es un sentimiento que posee el trabajador acerca de los retos que tiene la empresa frente a un trabajo para que de esa manera logre los objetivos trazados.
- Cordialidad:
Percepción del colaborador acerca del entorno de su trabajo, las relaciones interpersonales (jefes y subordinados), y que todo lo mencionado sea de forma adecuada.
- Cooperación:
Percepción que tiene el trabajador sobre el apoyo que muestra los jefes directos y sus compañeros.
- Estándares de desempeño:
La importancia que indica la empresa acerca de las políticas, las metas implícitas.

- **Conflicto:**
Es la aceptación que tienen los trabajadores acerca de las diferentes opiniones y no tienen miedo en confrontarlos para dar solución de forma rápida al incierto propuesto.
- **Identidad:**
Es la sensación del colaborador al posicionarse de las responsabilidades que propone la empresa para ese año, que sin duda son los objetivos empresariales.

El ambiente de trabajo se caracteriza por brindar un repaso de lo ya aprendido con relación procedimientos que se encuentran involucrados en la conducta del trabajador, generando cambios en las actitudes, estructura de la personalidad o en otros componentes.

Lo importante de este dato es que compruebe que el clima genera en la conducta de los trabajadores, percepciones estables que estimulen los grados de motivación laboral y rendimiento. Además, posibilita el desarrollo de la conciencia de las políticas sociodemográficas o de las reglas de la empresa, aumentar el diálogo común, afrontar los diferentes pensamientos, lograr la enseñanza organizacional, la participación y proactividad de éstos.

5.2. DEFINICIÓN DE CLIMA LABORAL

Actualmente este término es discutido por diferentes profesionales, mencionaron que esta variable no es “Consecuencias objetivas, sino todo lo contrario, subjetivos”; por medio de una estructura formal e informal de la junta y otros factores como la cultura, costumbres, valores y motivación de los colaboradores (Litwin & Stringer, 1968).

Se manifiesta que el clima laboral son percepciones que tiene el colaborador con relación al sistema y procesos que incurren en el trabajo (Likert, 1946). Además, se encuentra relacionado al desempeño de la empresa, ya que es una variable de influencia en la conducta y satisfacción del trabajador, es una idea que los colaboradores tienen de la empresa, es un sentimiento de cercanía o distanciamiento que se forma en el trabajador con relación a la estructura de políticas, procesos, objetivos de la organización. La vertiente Gestalt menciona que las personas pueden entender lo que ocurre en las cosas que lo rodean por medio de la percepción, de tal manera actúan de la misma manera ya que se adaptan al medio de trabajo

y del entorno. Los funcionalistas mencionan que el cognitivism y la actitud o comportamiento de un ser humano, depende del entorno y que el comportamiento individualista presenta un aspecto importante en la adaptación del trabajo.

Además, se menciona que este constructo se forma a las acciones que realizan los trabajadores, se encuentra influenciado por la percepción que comparten todos los colaboradores acerca de las vivencias que tienen en su entorno laboral (Toro & Sanín, 2013). La calidad del constructo mencionado influye en el desarrollo profesional, la toma de interés por aprender diferentes funciones y la conducta que muestra en el trabajo. Así mismo, los trabajadores con un adecuado clima laboral tienen oportunidades de crecimiento y desarrollo en la organización, conllevando a esforzarse en quedarse en aquel lugar (Choi, 2008). A consecuencia, fluyen ideas para solucionar diferentes problemas. Cada percepción es diferente y esta influye en la conducta del colaborador en la empresa por lo que el clima de las instituciones es distinto. También lo definen como un grupo de sensaciones similares que posee los participantes de una empresa acerca de la estructura de trabajo, como sus reglas, el tipo de liderazgo, las relaciones interpersonales, el pago (García y Velásquez, 2009). Cabe resaltar que la percepción de los colaboradores es diferente y podría definir la conducta en la empresa, por lo que el ambiente laboral de una institución es diferente a otras. Además, se conceptualiza como la percepción en relación a la subjetividad del trabajador, sus anhelos, deseos, valores, y un sin fin de ideas preconcebidas que tiene sobre sí mismo y de su entorno. Estos conceptos o ideas se activan cuando el trabajador se enfrenta con su realidad laboral (Lecaros, 2016).

5.3. BASES TEÓRICAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

5.3.1. Teoría Motivación – Higiene Herzberg.

Frederick Irving Herzberg profesional de la psicología fue uno de los personajes importantes en los procesos administrativos de las organizaciones. Propuso la teoría del “Beneficio en el entorno de trabajo y el aspecto teórico de la influencia a alcanzar los objetivos empresariales e higiene”, donde desarrolló un modelo de motivación en la psicología que influya en la satisfacción, dándose en algo positivo o negativo (insatisfacción). Además, él propone que todas las personas tienen necesidades básicas que deben ser satisfechas, indicando que los trabajadores tienen dos factores de necesidad, motivacionales e higiénicas, llamadas también satisfactorias e insatisfactorias o intrínsecos y extrínsecos. Esta teoría propone un equilibrio de estos factores, por la cual, si el trabajador se encuentra

en un mal clima laboral, tendrá percepciones inadecuadas de la empresa, y por el contrario, si esta persona siente una mejora, reflejaría algo positivo. Esta teoría fue usada a un grupo de ingenieros y contadores, pidiéndoles que respondan un cuestionario de 16 preguntas, permitiendo concluir que la motivación en el entorno de trabajo proviene de dos factores, uno de ellos denominado factores de higiene está relacionado con los sentimientos negativos (insatisfacción) que los trabajadores experimentan y lo reflejaban el contexto de su trabajo. Estos factores están integradas a las relaciones interpersonales, la estructura de la empresa, el pago, la seguridad, las políticas y prácticas en la parte administrativa de la empresa. Además, no se encuentran o se han aplicado de forma errónea, el empleado tendrá una inadecuada satisfacción, o caso contrario, el trabajador tiene una adecuada motivación, contribuirá a eliminar la insatisfacción (Herzberg, 1959). El otro conjunto de factores se encuentra asociados con sucesos adecuados que los trabajadores han experimentado y contribuyeron en su puesto de trabajo, por la cual se denominó factores motivacionales, y entre ellas tenemos a la sensación de superación personal en el puesto de trabajo, el reconocimiento, responsabilidad que tiene la empresa, y la línea de carrera, por consiguiente, si se encuentran presentes en los cargos, provocan una adecuada motivación.

5.3.2. Teoría de la Escala de satisfacción

Se toma la teoría de Herzberg, evaluando aquellos factores que influyen a la variable ya mencionada, agrupándose en dos categorías independientes (higiénicos y motivacionales). Los higiénicos, que mantienen consecuencias negativas, está representados por las normas, estructura de la empresa, pagos, beneficios sociales, la relación con sus compañeros, la seguridad dentro del trabajo, entre otros y los motivacionales, que tienen efectos positivos, están representados por el reconocimiento, ascensos, nuevas responsabilidades, etc. Este trabajo se enriquece cuando se simplifican algunos mecanismos de control, y se le brinda más confianza al empleado, ya que al tener nuevas responsabilidades complejas, laborales más específicas, influyen en tener en cuenta sobre qué importante es el aporte que brindan. Toby W.; John C.; & Peter W. en el siglo XX realizaron un grado escalar general de satisfacción para evalúa la variable ya mencionada, por medio de la permanencia de los empleados, y abordando aspectos intrínsecos y extrínsecos.

- a) Subescala de factores intrínsecos: En ella se encuentran el reconocimiento al trabajador, retos, promoción, nuevas funciones, y está conformada por siete números pares, denominados ítems (números dos, cuatro, seis, ocho, diez, doce y catorce).

- b) Subescala de factores extrínsecos: En ella se encuentran la satisfacción del colaborador ya sea por el hora de trabajo que tiene, la estructura de la empresa, el pago y compuesta por ocho números impares (uno, tres, cinco, siete, nueve, once, trece y quince).

5.4. DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Este constructo contribuye aspectos relacionados con el trabajador y las empresas, desde la productividad hasta la salud. Por ello, la experiencia laboral y que impacto tiene en la empresa, son estudiados actualmente. Por ende, la satisfacción es una opinión o juicio emocional hacia un objeto, personas, hechos, actividades, tareas y el contexto que lo rodean (entorno, compañeros, supervisor, gerentes, etc) a un trabajador. Así mismo, Jaik, Tena y Villanueva (2010) indican que es una actitud demostrada por el colaborador, dada en creencias, valores que se origina por su mismo trabajo, y que esto influye en la actitud y en los resultados, un intermediario entre las condiciones laborables y los resultados. Por otro lado, Daza, Porto y Fang (2007), determina que la satisfacción laboral, es un acuerdo entre el trabajador y según puesto que desarrolle sus funciones en la empresa, son las metas que tienen las personas.

5.5. HIPOTESIS

5.5.1. HIPÓTESIS GENERALES

- A mayor clima laboral, habrá una mayor satisfacción de trabajo de una organización del rubro de servicios.
- A menor clima laboral, habrá una menor satisfacción de trabajo de una organización del rubro de servicios.

5.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El clima laboral del área administrativa es diferente al clima organizacional del área de operaciones.
- El clima laboral del área administrativa no es diferente al clima organizacional del área de operaciones.

- La satisfacción del personal del área administrativo es diferente a la satisfacción del área de operaciones.
- La satisfacción del personal del área administrativo no es diferente a la satisfacción del área de operaciones.
- El clima laboral de los trabajadores que tienen entre 19 a 24 años, es diferente a los trabajadores que tienen entre 25 a 59 años.
- El clima laboral de los trabajadores que tienen entre 19 a 24 años, no es diferente a los trabajadores que tienen entre 25 a 59 años.
- La satisfacción laboral de los trabajadores que tienen entre 19 a 24 años, es diferente a los trabajadores que tienen entre 25 a 59 años.
- La satisfacción laboral de los trabajadores que tienen entre 19 a 24 años, no es diferente a los trabajadores que tienen entre 25 a 59 años.

CAPÍTULO VI: MÉTODO REALIZADO EN LA INVESTIGACIÓN

6.1. NIVEL Y TIPO

Fue una investigación cuantitativa que se encuentra en un nivel correlacional porque según Cauas (2015), se desea establecer un nivel de relación no causal existente entre las dos variables estudiadas del personal. Además, es de tipo transversal, ya que está diseñado para medir una cantidad de personas y en un tiempo determinado. Según Hernández (2012) este tipo es apropiado cuando la investigación analiza cuál es el grado de una o diversas variables en un tiempo determinado.

6.2. DISEÑO DEL ESTUDIO

Es no empírica, ya que no se observa situaciones existentes, no provocadas intencionalmente y no pueden ser manipuladas. Como señala Baptista, Fernández y Her. (2012) este diseño no se manipula intencionalmente los constructos. Es decir, se deben observar las variables tal y como se encuentran en su contexto normal, para que se puedan analizar.

6.3. MUESTRA Y MUESTREO

La muestra estaba compuesta por cien trabajadores, ochenta y nueve colaboradores del área de operaciones compuesta por siete cocineros, nueve encargados de tienda, nueve baristas y sesenta y cuatro en el cargo de atención al cliente, y once colaboradores del área administrativa, conformada por un administrador, uno de logística, personal de Gestión Humana (2 encargados), dos de proyectos, un jefe de operaciones, tres supervisores y un capacitador pertenecientes a una empresa de servicios. El muestreo es de característica no probable por conveniencia, dado que es accesible y de una adecuada proximidad de los sujetos para realizar la investigación.

6.4. CONSTRUCTOS DE LA INVESTIGACIÓN

CONSTRUCTO	TIPO DE OPERACIÓN	TIPO DE MÉTODO	CARACTERÍSTICA PARA MEDIR
Clima Laboral	Cantidad de contestaciones de las 50 preguntas estructurada por nueve dimensiones y calificado por nueve sistemas	Cuantitativo	Ordinal

CONSTRUCTO	TIPO DE OPERACIÓN	TIPO DE MÉTODO	CARACTERÍSTICA PARA MEDIR
Satisfacción Laboral	Cantidad de contestaciones de las 15 preguntas estructurada por dos dimensiones (Higiene y Motivación). Se debe obtener un mayor puntaje en el factor motivacional para indicar que mantiene una adecuada satisfacción laboral	Cuantitativo	Ordinal

CONSTRUCTO	TIPO DE OPERACIÓN	TIPO DE MÉTODO	CARACTERÍSTICA PARA MEDIR
Edad	Se evalúa por medio de un rango, sus años cumplidos de vida para clasificarlos	Cuantitativo	De razón

CONSTRUCTO	TIPO DE OPERACIÓN	TIPO DE MÉTODO	CARACTERÍSTICA PARA MEDIR
Áreas	Se evaluán las áreas que integran la empresa para su comparación (operaciones, administrativo)	Cualitativo	Nominal

6.5. TIPOS DE TÉCNICAS Y PRUEBAS DE MEDICIÓN

6.5.1. Cuestionario de Clima laboral de Litwin y Stringer

La prueba psicométrica fue propuesta y validada por Lit, G. & Str, R. (1986), con el fin de identificar lo que piensan los colaboradores con relación a la variable en mención. Es una prueba creada bajo el método Likert, la cual está conformada en su versión final de 50 ítems. Además, este cuestionario evalúa nueve dimensiones tales como organización o forma estructural, deber o forma responsable, premio o por recompensar, peligro o arriesgar, cordialidad, apoyo o la manera de cooperar, modelo o estándar, problema o conflictividad e identificación

Como el instrumento está diseñado bajo la técnica Likert, se ha distribuido en cuatro niveles llamadas "Completamente disconforme", "Aproximadamente disconforme", "Aproximadamente conforme", "Completamente conforme", bajo un rango de escala de cuatro dígitos del uno al cuatro, donde el mínimo número (1) está representado por la categoría "Completamente disconforme", y el máximo número que es el cuatro, está representado por la categoría "Completamente conforme". Por la cual, se indica que, al tener un mayor resultado, existirá una

adecuada idea y concepto del ambiente de trabajo, mientras que, al tener un bajo resultado, existirá un ambiente de trabajo complicado.

Para que la prueba sea confiable y válida, se realizó un plan de validación donde fue evaluado por cinco jueces el contenido, el constructo y el criterio del cuestionario, y según los resultados por ellos, se procedió a evaluar como una muestra a 20 personas que laboran en el mismo rubro, para verificar el lenguaje y entendimiento de cada ítem. Como resultado a estos procesos, se tuvo que eliminar 10 ítems (1, 4, 15, 18, 20, 22, 27, 30, 34, 44). Cabe señalar que el cuestionario presenta una confiabilidad de 0.918. Además, se confirmó la validez del cuestionario por medio de la evaluación de factores que arrojó un resultado KMO de 0.747, con un grado de valor de 0,000 por medio del tipo de técnica de esfericidad. Con relación a la evaluación varimax, el factor uno está compuesto por las preguntas 2, 3, 5, 6, 7 y 8. El f. dos se componen de los ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14. El tercer factor. contiene los ítems 16, 17, 19, y 21. Acerca del factor cuatro, mantiene las preguntas 23, 24, 25 y 26. El quinto factor agrupa las preguntas 28, 29, 31. También se señala que el divisor número seis está compuesta por las preguntas 32, 33, 35 y 36. El séptimo divisor se compone por las preguntas 37, 38, 39, 40, 41, 42. El divisor ocho está propuesto por las preguntas 43, 45, 46, y finalmente el noveno factor comprende los ítems 47, 48, 49, 50.

6.5.2. Escala de satisfacción laboral

Por otro lado, para hallar la variable satisfacción se usó la prueba de la escala de la actitud de conformidad (satisfacción) de Peter W.; John C.; & Toby W. Según Arias, W. & Arias, G. (2014). Esta prueba fue diseñada en 1979, bajo la teoría de Herzberg, indicando que afectan dos factores a la satisfacción laboral. Una de ellas son las higiénicas y la otra son las motivacionales. Además, fue creada para detectar necesidades de escalas, que pueden ser resueltas por todo trabajador que mantenga independencia en su cargo de trabajo. Está compuesta por 15 preguntas y dos dimensiones (intrínseca y extrínseca), con un valor KMO de 0,773. Su confiabilidad fue realizada por la metodología de resistencia con la evaluación alfa de C. y obtuvo un resultado de 0,783, indicando que esta escala es válida y confiable (Arias & Arias, 2014).

6.6. PROCESO DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Está contemplado por siete fases:

F.1: Base Inicial

En coordinación con la empresa de servicios, se contactó con el Jefe de Recursos humanos para realizar el análisis con relación a los dos constructos en evaluación del personal que labora en dicha empresa en mención mediante instrumentos diseñados para su medición. Después de ello, se realizó una reunión con el docente encargado para solicitar una carta de presentación y permiso de la universidad. Además, se programó una reunión con la junta general para brindarle los objetivos del trabajo. El contacto a cargo brindó una relación de la cantidad de trabajadores que iban a ser evaluados (100 colaboradores, 89 del área de operaciones y 11 del área administrativa), los horarios disponibles para la evaluación, ya que mantienen un horario de apertura (6:00 am a 03:00 pm) y cierre (03:30 a 12:00 pm). Los colaboradores fueron divididos en dos grupos (operaciones y administrativos) para la evaluación que se realizó los días martes y jueves.

Fase 2: Negociar con la Institución.

Se programó una reunión con el jefe de RR. HH para coordinar la aplicación de las pruebas. Se llegó un acuerdo de realizarlo los días martes y jueves, ya que esos días los colaboradores se acercaban a oficina para ser capacitados de los diferentes talleres de trabajo. Además, las pruebas se realizaron una hora antes que inicie los talleres con la finalidad de no interrumpir con el trabajo del capacitador dictado por el Jefe de Operaciones. Así mismo, se realizó visitas en tienda aquellos los colaboradores que no podían asistir los días en mención, ya sea por las diferentes funciones que tienen.

Fase 3: Informar sobre la investigación a los participantes

Se desarrolló cuatro sesiones, donde participaron las áreas de operaciones (dividida en dos sesiones), al igual que las áreas administrativas (las otras dos sesiones). Así mismo, se dió a conocer la investigación con sus características específicas mediante un consentimiento informado donde se detallaron los objetivos, implicancias, posibles afectaciones y beneficios de la investigación realizada.

Fase 4: Aplicar las Evaluaciones.

Se coordinó con el Jefe de Gestión Humana la división de dos grupos, tanto operaciones como la estructura administrativa para la aplicación de los dos instrumentos mencionados. En primer lugar, se brindó el documento que contiene el consentimiento informado y después de entregarlos, se aplicó las pruebas en cuatro días diferentes. El primer día participaron 27 personas (24 de operaciones y 3 del área administrativa), al igual que el segundo y tercer día de encuentro, pero en el cuarto día participaron 19 personas (17 de operaciones y 2 del área administrativa). La evaluación ha durado una hora sin interrupciones, compartiendo un pequeño break de 10 minutos.

Fase 5: Evaluación de la información recolectada.

Se llevó a cabo la evaluación e interpretación de los datos obtenida de las respuestas finales aplicado a las personas seleccionadas. Los datos se relacionaron con las metas planteadas, y se respondió a las preguntas realizadas al inicio del estudio. Esta fase brinda un análisis a los resultados dados mediante la técnica de recolección de datos seleccionada con relación al enfoque metódico.

Fase 6: Redacción de los resultados.

En esta fase se elaboró el diseño de los resultados para mostrar la necesidad que se encontraba en la investigación ya que se busca responder según las pruebas aplicadas si hay una relación de las dos variables en estudio del personal de la empresa en estudio.

Fase 7: Devolución a los Participantes.

Según lo mencionado en líneas anteriores, al finalizar esta investigación, se brindarán a los involucrados tales como a los Gerentes Generales (Son dos personas), el jefe de RR. HH, de operaciones y proyectos los resultados obtenidos, programando una reunión de gerencia para explicar a qué se refiere cada punto que se encontró por medio de la evaluación, cuidando la privacidad de datos de los participantes.

6.7. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO ANALÍTICO DEL TRABAJO ESTADÍSTICO

Esta investigación se produjo bajo una muestra empírica (probabilístico/nulo), ya que se cuenta con acceso inmediato a cualquier información de ella. Además, las variables satisfacción, clima y áreas obtuvieron una distribución normal y no probabilístico ya que la variable edad obtuvo una distribución no paramétrica. Estos resultados se obtuvieron por medio del análisis estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Según Alarcón, J. (2015) el muestreo probabilístico muestra que todas las personas tienen alguna similitud probable de escogerlos para ser parte de la población de estudio, y el muestreo no probabilístico no concede a toda persona de estudio que desea participar, ser seleccionado.

Por consiguiente, se realizó el estadístico de medida de dependencia lineal (Pearson) para comparar la similitud de estos dos constructos. Así mismo, para el análisis de comparación de las variables clima y satisfacción que mantienen más de dos categorías y la variable área, se tomó en cuenta la medida estadística T de student para una población independiente.

También se usó el estadístico U. de Mann Whitney para comparar los constructos contables del ambiente de trabajo, mayor a dos dimensiones y el constructo edad. De igual manera se utilizó este estadístico para cotejar la relación de los constructos numéricos de satisfacción laboral con dos dimensiones y la edad de los colaboradores de la empresa de servicios.

CAPÍTULO VII: ASPECTOS LIMITANTES PRESENTADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Se indican las siguientes:

- a) Falta de disposición del personal para colaborar con la investigación.
- b) El tiempo que tienen los colaboradores para responder las pruebas psicométricas, ya que sus horarios mayormente son rotativos.
- c) La vulnerabilidad de la estabilidad laboral del personal, ya que en ese rubro existe una mayor rotación, ya sea por temas de abandono de trabajo, o poca productividad que realiza en la empresa.

CAPÍTULO VIII: CONSIDERACIONES ÉTICAS

Esta investigación maneja normas exigentes en los temas que se tocó, por tanto, al ser evaluados por medio de encuestas a un grupo de personas que se encuentran laborando, se dio un documento donde el participante da su consentimiento mediante el principio ético de confidencialidad respetando y cuidando cualquier información a terceros que no estén involucrados en esta investigación, preservando la información por medio de códigos y de forma anónima, al concluir esta investigación, serán publicados, pero no se mostrará ninguna información que les perjudique.

Con relación a los beneficios para los participantes, después de haber obtenido los resultados y éstos enviados a sus correos electrónicos, podrán identificar si existe o no una falta de adaptabilidad con su equipo de trabajo, para que lo puedan mejorar y resolver, o si mantienen un sentimiento de permanencia. Además, que ellos reconozcan si son agentes de cambio, contando con actitudes positivas frente a los problemas que suceden en su área, ya que siempre se buscará la mejora de su salud mental en el trabajo. Así mismo, junto con el correo electrónico se adjuntará una invitación para que participen en talleres que involucren estos temas para el desarrollo de las competencias mencionadas. Cabe resaltar que no solo les será útil en esta empresa, ya que, al desarrollar estas habilidades, lo podrán poner en práctica en otras instituciones que se encuentren laborando.

Los integran en esta investigación, no se expusieron a algo que les pueda afectar de manera física seria o menor, a corto o largo plazo como resultado en este estudio. Tampoco no existió ningún impacto en la parte emocional, ya que se buscó no generar ansiedad, vergüenza, o inducir daños en el pensamiento o comportamiento. Asimismo, para prevenir algún riesgo social, se evitó la discriminación y estigmatización hacía los participantes, buscando de forma adecuada su comodidad y evitando el estrés empresarial.

Se le aclaró al participante que, si deseaba culminar de forma anticipada su juicio evaluativo, lo podría hacer, ya que él puede decidir continuar o no con las consignas propuestas al principio del estudio.

Se coordinó con el jefe de RR. HH y la Junta General para que aprueben el desarrollo de la aplicación en los talleres de aprendizaje que dicta la empresa, las pruebas llamadas Cuestionarios de las condiciones de trabajo y la Escala actitudinal de conformidad. Se debe tomar en cuenta que el periodo de duración para la entrega de resultados es de un año aproximadamente, ya que debe pasar por diferentes procesos como la aprobación por parte de CEI-UTP. Seguido a ello, se realizó el análisis estadístico de la información, almacenando los resultados de forma segura, por medio de códigos y de forma anónima. Además, Además, la información es confidencial y se usarán para realizar la investigación propuesta.

Con relación a los costos, se asumió el gasto total, siendo ello que los colaboradores no se vieron expuesto a desembolsar dinero u otro objeto de valor, asimismo la participación en este estudio no involucró pago o beneficio económico alguno.

Para finalizar, esta investigación contribuirá a los trabajadores, talleres y/o capacitaciones que ayuden y fomenten la mejora con relación al clima laboral que deben mantener en su área, y de esa manera obtener una adecuada satisfacción para que realicen sus funciones.

CAPÍTULO IX: ESTIMACIÓN DE GASTOS

Exposición de Gastos	Característica de gastos	N° de Gastos	Presupuesto Por Unidad (S/.)	Presupuesto Total (S/.)
I. COSTO VARIOS				
Junta con el Jefe de RR.HH	Movilidad	5	S/.5,00	S/.25,00
Reunión con la Junta General	Movilidad	2	S/.5,00	S/.10,00
Recorrido a todas las tiendas	Movilidad	9	S/.5,00	S/.45,00
Informar sobre la investigación	Movilidad	4	S/.5,00	S/.20,00
Evaluación a los trabajadores	Movilidad	4	S/.5,00	S/.20,00
Refrigerios para los participantes	Reuniones	84	S/.20,00	S/.1.680,00
II. GASTOS ADMINISTRATIVOS				
Copias e impresiones	Varios	2500	0,3	S/.750,00
Computadora	Varios	2500	1	S/.2.500,00
Útiles de oficina	Varios	30	S/.2,00	S/.60,00
III. OTROS				
Honorarios	Varios	1	S/.2.500,00	S/.2.500,00
TOTAL S/.				S/.7.610,00

CAPÍTULO X. CRONOGRAMA

2019																											
ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4
Línea de Base																											
Reunión con el Jefe de RR.HH			X																								
Reunión con los docentes para pedir los certificados de permiso									X																		
Reunión con la Junta General				X																							
Entrega del Portafolio del plan de banca (cantidad del personal distribuidas por tienda)					X																						
Negociar con la Institución																											
Inducción y capacitación acerca de la empresa					X																						

Primera visita a la sala de capacitación para programación de las evaluaciones							X																				
Recorrido a todas las tiendas de la empresa							X	X																			
Informar sobre la investigación																											
Información acerca de la propuesta de trabajo										X	X	X	X	X													
Reclutar y dar datos con relación a la propuesta de trabajo al primer grupo del área operativa											X																
Reclutar y dar datos con relación a la propuesta de trabajo al segundo													X														

grupo del área operativa																									
Reclutar y dar datos con relación a la propuesta de trabajo al primer grupo del área administrativa														X											
Reclutar y dar datos con relación a la propuesta de trabajo al segundo grupo del área administrativa															X										
Aplicar las Evaluaciones																									
Evaluar al primer grupo del área operativa																X									
Evaluar al segundo grupo del área operativa																	X								
Evaluar al primer grupo																		X							

del área administrativa																					
Evaluar al segundo grupo del área administrativa																					
Evaluación de la información																					
Se hizo una evaluación de las respuestas por medio de la prueba psicométrica Clima organizacional																					
Se hizo una evaluación de las respuestas por medio de la prueba psicométrica Escala de Satisfacción																					
Resultados																					
Se hizo el informe acerca de las respuestas que se obtuvo en la evaluación																					
Entrega de Resultados																					
Junta con el Jefe de RR.HH para explicarle de forma																					

CAPÍTULO XI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se brindó las respuestas que se obtuvo dado por la utilización de los dos instrumentos ya mencionados. Se evaluó un total de 100 colaboradores que trabajan en el área administrativa y de operaciones, con la finalidad de indicar la similitud entre los dos constructos (ambiente o condiciones de trabajo y la actitud de conformidad del colaborador) de una organización de servicios. Se realizó una descripción de las variables sociodemográficas, de las dimensiones y la totalidad de los puntajes de las principales variables en estudio. También se efectuó el análisis de comparaciones entre los constructos ya mencionados, incluyendo la edad y áreas. Posteriormente se halló el análisis psicométrico por medio del cuestionario clima laboral y la escala de satisfacción laboral.

9.1. Análisis descriptivo de las variables sociodemográficas

Según la tabla 1 (anexo 2.4), se describen los resultados de las medidas de tendencias de las variables edad y áreas. Con relación a la variable edad, se realizó la evaluación en dos grupos, entre la edad de 19 a 24 años estuvo representado por el 53% del total de evaluados y entre 26 a 59 años estuvo representado por el 47% de los colaboradores que participaron. Así mismo se obtuvo como resultado una moda de 21. También, se halló en el constructo área con relación a operaciones, una representación del 89% de participación en estas pruebas y el 11% para el departamento administrativo.

9.2. Análisis Psicométrico

9.2.1. Cuestionario de clima laboral

Este instrumento evalúa la percepción del contexto que labora el trabajador, relacionándolos con otras variables organizacionales (Litwin y Stringer, 1986). Además, este instrumento tiene cuatro puntajes independientes (Completamente disconforme”, “Aproximadamente disconforme”, “Aproximadamente conforme”, “Completamente conforme) con respecto a las nueve dimensiones.

Ésta prueba fue validada por medio de la metodología de conformidad pregunta - prueba, teniendo como resultado que la pregunta once presenta una correlación menor a 0.44, los demás ítems presentaron resultados promedios entre 0.60 a 0.74.

Por lo tanto, se confirmó por medio de la tabla 9 (anexo 2.7), un resultado del valor KMO que fue de 0,697 y un valor Chi-cuadro de 1805.273 con un grado de importancia de 0,000 por medio de la evaluación de esfericidad de Frederic Charles Bartlett.

De acuerdo con la rotación varimax propuesto en la tabla 10 (anexo 2.7), el divisor uno está compuesto por las preguntas 38, 26, 37, 25, 35, 27, 39 y 21. El factor dos se componen de los ítems 36, 32, 40, 24, 23 y 22. El factor tres agrupa los ítems 18, 19 y 16. El divisor cuatro está compuesto de las consignas 30, 29, 28 y 33. El quinto divisor está compuesto de las interrogantes 1, 3, 13, 17 y 7. También se señala que el sexto divisor está formado por las cuestiones 9, 14, 34, 31 y 4. El séptimo factor se compone por los ítems 10 y 2. El factor ocho se compone por los ítems 5, 15 y 6. Y finalmente el noveno factor consta del ítem 6, 8 y 12.

Por otro lado, la confiabilidad fue de $\alpha = 0,739$ (Anexo 2.7) dado por la metodología de consistencia interna con la prueba alfa de C.

Para concluir, los valores obtenidos del alfa y el análisis factorial, demuestran que el cuestionario del clima laboral es válido y confiable

9.2.2. Escala actitudinal de conformidad (satisfactorio)

El instrumento que se usó fue creado por los Sres. Peter W. John C. & Toby W. (1979), que integra 16 preguntas y dos constructos denominados actitud de conformidad interna y actitud de conformidad.

La validez de constructo tuvo un resultado Kaiser Meyer de 0,715 y la evaluación de Frederic Charles Bartlett obtuvo como respuesta 461,646 (Chi-cuadrado) con un nivel de significancia de 0.000 adoptando la posibilidad de aplicar una evaluación factorial. A continuación, se presenta la tabla 9 (anexo 2.7) con los resultados propuestos.

Además, el análisis de la varianza por medio de los cinco factores obtenidos, explican el 63.61% de la varianza total de la prueba. Por lo tanto, de acuerdo con la rotación varimax mostrado en la tabla 12 (anexo 2.7), el divisor se conformado por las preguntas 3, 4, 2, 5, y 16. El divisor dos propuesto por las preguntas 11, 9, 10 y 8. El tercer divisor está compuesto por los ítems 14, 13 y 7. Además el cuarto divisor propone las preguntas 6 y 12. Para finalizar, el quinto factor comprende los ítems 15 y 1.

Así mismo, se obtuvo por medio de la metodología de resistencia intrínseca, el aspecto confiable que se buscaba para la prueba, mostrado en la tabla 11 (anexo 2.7). El índice obtenido es de $\alpha = 0.717$. Por lo tanto, los valores obtenidos del alfa y el análisis factorial, demuestran que la escala utilizada es válida y confiable.

Por lo tanto, los valores obtenidos del alfa y el análisis factorial, demuestran que el instrumento utilizado es válida y confiable.

9.3. Análisis del Clima y satisfacción laboral.

9.3.1. Clima Laboral

De acuerdo a la tabla 2 (anexo 2.5), se visualizaron las respuestas de las medidas de tendencia central del cuestionario condiciones de trabajo o también llamado ambiente organizacional, determinando que los colaboradores de la empresa en estudio, cuentan con una media equivalente a 116.56 y una mediana de 116. La varianza es de 81.158, mientras que su desviación estándar es de 9.00. Entre el colaborador que tiene el puntaje mínimo de 90 y el que obtuvo el máximo puntaje de 142, se obtuvo un rango de 52 puntos. Además, se observa en la información del cuadro, que el 50% de los colaboradores mantienen un puntaje de clima laboral entre 111 y 121. Además, el clima laboral presentó una distribución simétrica positiva de 0.237 y una curtosis de 1.05. Además, como se observa en la tabla 3 (anexo 2.5), se elaboró un análisis de las dimensiones del clima laboral, se obtuvo como resultado una media equivalente de 15.10, una mediana de 15.00 y una moda de 13 generando por estos resultados una distribución simétrica, así mismo se halló una desviación de 2.67, una varianza

de 7.16 y curtosis de 0.375 y 0.280 para la dimensión estructura. Con relación a la dimensión de responsabilidad, mantiene una distribución simétrica ya que la media mantiene un resultado similar a la mediana y la moda de 16.00. Además, se obtuvo en esta dimensión una desviación de 2.548, una varianza de 6.49, y curtosis de 0.16. Así mismo, la dimensión de recompensa muestra una distribución simétrica ya que las tres medidas de tendencias (Mo; Me, \bar{X}) han obtenido un resultado similar de 11 puntos. Su desviación estándar fue de 1.94, su varianza de 3.768, y la curtosis fue de 0.168. Con respecto a la dimensión de desafíos, \bar{X} (media), Me (mediana) y Mo (moda) obtuvieron un resultado similar de 13 indicando que mantienen una distribución simétrica. Además, se obtuvo una varianza de 3.76 y una variabilidad de 2.004. En la dimensión de cordialidad, mantiene una distribución simétrica ya que la media mantiene un resultado similar a la mediana y la moda de 9 puntos, su variabilidad fue de 1.39 y su varianza fue de 1.94, así mismo obtuvo una curtosis de 0.27. En cuanto a la cooperación, obtuvo una media de 11.97, con una mediana de 12, su desviación estándar fue de 2.057 y su varianza es de 4.23, conllevando a ser una distribución simétrica, con una curtosis de -0.64. Con relación a estándares, se obtuvo una distribución simétrica ya que la media, la mediana y la moda mantuvieron un resultado similar de 13 puntos. Su desviación fue de 2.496 y su varianza fue de 6.23. También se encontró que la dimensión conflicto, tuvo una media de 8.43, una mediana y moda idénticas de 8, una varianza de 3.11, una desviación de 1.76, y una curtosis de 0.150. Por último, en la dimensión identidad, la mediana y moda obtuvieron idénticos resultados de 13, acercándose a la media de 12.65 indicando que mantienen una distribución simétrica, a su vez se obtuvo una varianza de 3.50 y una variabilidad de 1.872.

9.3.2. Satisfacción Laboral.

En la tabla 2 (anexo 2.5), se reflejan las respuestas de las medidas de tendencias de la escala de satisfacción laboral, donde se muestra que la media fue de 85.7, la mediana de 86, y la moda es de 73. La varianza es de 55.20 con relación a la media, y su variabilidad es de 7.43. Así mismo, entre el colaborador que obtuvo un mínimo puntaje de 73 y un máximo puntaje de 104, existe un rango de 31. Además, mantienen una distribución simétrica (0.175) y una de curtosis (0.044). También se observa en el cuadro que el 50% de los trabajadores mantienen un puntaje de 81 a 91 con relación a la satisfacción laboral.

Con respecto a la tabla 4 (anexo 2.5), se evaluó las medidas descriptivas de las dimensiones de la escala actitudinal de conformidad (grado de satisfacción). Comenzando con el análisis del sub grado intrínseco, se obtuvo una media de 42.51. La mediana (42) y moda (40), se encuentran relativamente cercanos a la media, así mismo la variabilidad fue de 4.18 y su varianza de 17.54, y tanto la asimetría (0.25) y curtosis (0.305) obtuvieron valores simétricos. Con relación a la sub escala extrínseca, se obtuvo una media de 38.41, la mediana y la moda obtuvieron un resultado similar de 39.00. Así mismo, la asimetría y la curtosis dieron valores positivos de 0.52 y 0.259. Se señala que el 50% de los colaboradores mantienen un puntaje de 35.25 a 41 por encima del mínimo puntaje que fue de 28.

9.4. Análisis de las variables clima y satisfacción laboral

Se procedió a realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que las pruebas tienen una muestra mayor a 50 personas. Por ello, en la tabla 5 (anexo 2.6) se observa los resultados de las variables como el ambiente de trabajo (0.100), y la actitud de conformidad (0.162) muestran puntuaciones de distribución normal ($p > 0.05$), a comparación del constructo edad (0.000), que tuvo una respuesta menor a 0.05, mostrando una distribución no paramétrica.

9.4.1. Correlación de los constructos ambiente de trabajo y actitud de conformidad.

Para hallar la similitud de estos dos constructos, se aplicó el estadístico de medida de dependencia lineal (Pearson) ya que las dos variables mantienen una distribución normal. Por lo tanto, se obtuvo un P-valor de 0.048 ($p < 0.05$), lo cual indica la existencia correlativa entre el ambiente de trabajo y la actitud que muestra el colaborador frente a la conformidad laboral, según lo mostrado en la tabla 6 (anexo 2.6). Por consiguiente, se señala que mantienen entre estos dos constructos una correlación baja directa ya que el resultado de la correlación de Pearson fue de 0.203.

9.4.2. Clima y satisfacción según las variables sociodemográficas

Para analizar la relación entre el ambiente de trabajo del área de operaciones y administrativo se ejecutó un tipo estadístico deductivo llamado T de student para una población no dependiente ya que las variables mantienen una distribución paramétrica y como se muestra en la tabla 7 (anexo 2.6) el p-valor fue de 0.048 ($p < 0.05$), lo que determina que si existe diferencias entre el clima laboral del área administrativa y el de operaciones.

Así mismo, se analizó la comparación entre la satisfacción del área de operaciones y el área administrativa, utilizando un tipo estadístico deductivo llamado T de student para una población no dependiente, ya que mantienen una distribución normal. Como se muestra en la tabla 7 (anexo 2.6), se encontró que el p-valor fue de 0.044 ($p < 0.05$), por lo que se da respuesta a que si existe diferencia entre la satisfacción del área administrativa y de operaciones.

Además, se comparó el clima laboral de los trabajadores que tienen entre 19 a 24 años, y los que tienen 25 a 59 años, usando el estadístico U. de Mann Whitney, ya que la variable edad mantiene una distribución no normal, y como se observa en la tabla 8 (anexo 2.6), el p-valor (0.674) fue mayor que 0.05, lo cual indica que no existe diferencia entre el clima laboral de los trabajadores que tienen entre 19 a 24 años, y los colaboradores que tienen entre 25 a 59 años.

De igual modo, se utilizó el estadístico U. de Mann Whitney para comparar la satisfacción de los trabajadores que tiene entre 19 a 24 años y los colaboradores que tienen entre 25 a 59, observándose en la tabla 8 (anexo 2.6), que el p-valor (0.476) fue mayor a 0.05, lo cual da como respuesta que no existe diferencias entre la satisfacción del personal que tiene entre 19 a 24 años, y los colaboradores que tienen entre 25 a 59 años.

CAPÍTULO XII. DISCUSIONES

Prácticamente se categoriza a la actitud de conformidad laboral como uno de los conceptos más importantes en el área organizacional, en este caso las acciones y emociones del integrante de la institución frente a su proceso laboral, ya que se consideran mayormente como actitudes, basándose en la motivación para realizar sus actividades dentro de su espacio laboral, e incluso se consideraría como una condición emocional positiva y agradable de la percepción de los sucesos laborales, una evaluación, ideas del colaborador hacia el apoyo que le puede brindar su jefe directo o sus compañeros de trabajo, mientras que ambiente de trabajo se define como idea o pensamiento que tienen los colaboradores sobre el entorno cultural empresarial una cualidad del espacio donde éste grupo de personas hacen sus actividades, influyendo en su conducta objetiva, un constructo dependiente o incluso llega a ser independiente de la formación institucional, una amalgama de sucesos interdependientes. Aunque son diferentes, estas dos variables dependen de las características e incluso de la estructura de la empresa y la situación del espacio laboral y, a su vez, afecta en el comportamiento empresarial.

Ahora, con relación a lo indicado, se acepta la suposición general, mencionando que, a mayor clima laboral, habrá una mayor satisfacción del personal de una empresa de servicios.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen otras investigaciones, mencionando que la satisfacción y el clima laboral está relacionada directamente con el desarrollo y las repercusiones que suceden en el ambiente laboral, rasgos percibidos, la participación que tienen los colaboradores en la organización, las horas laborables durante la semana, el tipo de contrato que puede gestionar el empleador, ya sea por permanencia, temporal, en planilla, Ad Honorem, o incluso recibos por honorarios, la estructura salarial, descuentos por cada error del trabajador, los factores del esquema institucional, el desarrollo y las repercusiones constantes que tiene la empresa, al brindarles uniformes de manera gratuita, una oportunidad de desarrollo, un área de comedor y descanso y con la supervisión realizada por sus jefes directos, mayor y mejor va a ser la percepción de los colaboradores, la estabilidad laboral y poca rotación, se manejaría un lugar adecuado de conformidad por parte del colaborador para desarrollar sus actividades, conseguir las metas propuestas durante el mes, aumentan la productividad y ganancias que tienen el empleador, se tendrá eficiencia en cada actividad del empleado, conduciría a la institución al éxito, así mismo, buscan generar

en el emprendimiento un nivel de estos dos constructos algo equitativa (Fernández, Cobos, Figueroa, Montoya, Burgos, Padilla, Meza, Chirinos, Meriños, y Martínez, Contreras, Montoya, Abrajan, Ortiz y Cruz; 2018).

Incluso, se buscó evaluar si ambiente de trabajo y la actitud de conformidad organizacional influyen en el resultado que desea llegar los trabajadores (Rodríguez, Retamal y Lizana, 2017), es decir, mientras haya un adecuado clima organizacional, se tendrá un mayor grado de conformidad actitudinal por parte de los integrantes de una empresa, o viceversa. Además, se evaluó en Ecuador, estrategias de estímulos tales como brindar una información objetiva, suministrar insumos de seguridad, facilitar espacios de recreación y descansos y capacitaciones programadas, ayudarán a mejorar las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y la actitud de los empleados en una PYME, por lo que como respuesta, dio una similitud importante de estos dos constructos que se encuentran en evaluación, por medio de esta metodología de trabajo (Pacheco, Aldaz y Velasco, 2018).

Por otro lado, en Colombia se realizó un estudio donde se analizó la relación que mantienen estos dos constructos en una empresa de salud (Manosalvas y Quintero, 2015), donde indican que la conformidad actitudinal presenta una mayor atención y se debe crear estrategias que brinden una mejor gestión del talento humano, para que de esa manera las empresas obtengan buenos resultados por medio del recurso humano, ya que sus funciones son importantes para obtener los objetivos organizacionales y de esa manera tener un adecuado clima empresarial, además, estos influyen en el comportamiento, compromiso, la motivación y el crecimiento que tienen en la empresa.

Por último, en una pequeña empresa familiar de rubro industrial, se halló la existencia de una similitud importante entre estos dos constructos, lo que significa que los colaboradores se encuentran de acuerdo por las funciones que realizan, los pagos que reciben están acorde a lo propuesto inicialmente y que el premio o reconocimiento que perciben por el desarrollo de su trabajo proviene de sus compañeros de área o de su jefe directo como trabajo en equipo (Peña, Díaz y Carrillo, 2015). Por lo tanto, todas estas investigaciones nos indican que estos dos constructos son importantes en el desarrollo empresarial y son influyentes para el desempeño laboral, al alcanzar las diferentes metas que mantiene la empresa, incrementar la rentabilidad, la mejora del comportamiento normativo, mantener buenas relaciones sociales con sus compañeros; así mismo hace que los empleados sean más efectivos y eficientes, y conduce a la organización al éxito.

Pero, en lo que no concuerda la hipótesis general hallada en una investigación realizada en Venezuela, indica que no es necesario que exista un mal clima laboral para afectar la satisfacción organizacional (Borzellino, Mirabal y Barrios, 2015), puesto que pueden darse otras características como un mal espíritu de servicio, el capital humano y/o vocación de trabajo, encontrándose en esta investigación que el deficiente clima se refleja por factores como la incomodidad al personal, factores asociados al entorno y los mismos colaboradores son mediadores de incitar de forma negativa el desempeño del trabajo. Así mismo, otra investigación realizada en España en una empresa de régimen PYME, mencionaron que habitualmente estos estudios se llevan a cabo en grandes corporaciones y no a este tipo de empresas. Al parecer la cantidad de empleados es consecuente sobre los constructos ya mencionados líneas arriba (ambiente y actitud de conformidad laboral), o no tener un área de Gestión Humana como es el caso de una empresa comercial en México, donde indicaban que por los recursos muy bajos al contratar profesionales capacitados para ésta área, o por los gastos que es éste puede generar o pedir por la diferentes acciones o medidas para evaluar, analizar y brindar resultados de estos dos constructos al aplicar estrategias como estímulos, conllevan a que estas variables no se relacionen, como se obtuvo en esta investigación, ya que en esta organización presentó un ambiente de trabajo adecuado y a la par, un gran número de colaboradores manifestaban un inadecuado grado con relación a su conformidad para realizar sus actividades (Salgado, Iglesias, Remeseiro y Meza 2014).

En lo que respecta a la relación de los constructos ambiente de trabajo y actitud de conformidad laboral según las áreas de estudio tanto administrativo y operaciones, se encontró diferencias significativas, similar a un estudio realizado por Chiriños, Meriños y Martínez (2018), encontrando que los integrantes que conforman la empresa obtuvieron un bajo rendimiento con relación a las condiciones de trabajo que la empresa ofrece, que la gerencia no toma en cuenta a sus trabajadores para alcanzar las metas esperadas, ya sea por lo inseguros que son al brindarles nuevas responsabilidades, descuidos al no supervisarlos, descuentos injustificados, memorándum o cartas de compromisos poco objetivos, déficit en la línea de carrera y la poca promoción de trabajos en grupo dentro de la organización. Ante ello, se verifica que los empleados no se sienten disgustos desmotivados, cansados, deficientes en sus actividades, poca productividad, alta rotación, las relaciones interpersonales son deficientes ocasionando conflictos en su entorno de trabajo. De igual forma, otra investigación realizada en México, encontraron que estas diferencias se dan por la falta de oportunidades de desarrollo que no son fomentadas, que no cuentan con los equipos o herramientas necesarias para realizar su trabajo, y la poca retroalimentación que deben brindarles sus jefes directos (Abrajan, Contreras & Montoya, 2015). En cambio, otra investigación

realizada en ese mismo país (México), hallaron que la actitud de conformidad laboral y el ambiente de trabajo los departamentos administrativos y operaciones, guardan una relación positiva significativa en una pequeña empresa familiar del rubro industrial, ocasionando un gran valor en el empoderamiento que éste puede generar, seguridad al realizar sus actividades, estabilidad emocional y laboral, crecimiento en el desarrollo profesional, entusiasmo y proactividad al realizar las acciones necesarias para empujar a la empresa al éxito, obtener eficiencia y eficacia frente a tarea que le proporciona el empleador (Peña, Díaz y Carrillo, 2015). Al parecer, se busca que el colaborador perciba apoyo, ya sea por medio de obtener las herramientas, maquinarias, equipos necesarios y estrategias laborables innovadoras para realizar su trabajo que le corresponde, comprendiendo la estructuración de sus funciones, compromisos y el desarrollo de sus actividades, ya sea operario, supervisor, jefe o gerente. Tienen que sentirse cómodos e identificados con la empresa y las actividades que hacen, e inclusive sentirse reconocido por la institución que día a día desempeñan un rol.

Por otro lado, en esta investigación no se encontró diferencias con relación a las condiciones de trabajo que perciben los empleados, que mantienen un rango de de 19 a 24 años, y los que son mayores a 25 años, al igual que en la variable satisfacción, no se encontraron diferencias entre estos grupos de edades. Por lo tanto, existen investigaciones similares aplicados a una empresa PYME en México (Ortiz y Cruz, 2018) y a una empresa comercial en ese mismo país (Salgado, Iglesias y Remeseiro, 2010), donde evaluaron a estos grupos de edades, obteniendo como resultado que no existen diferencias, ya que se sienten parte de la empresa, existe relaciones interpersonales cómodas, se sienten satisfechos con lo que realizan y les brindan, los directivos les brindan retroalimentación de forma constante, están bien definidas la agrupación de sus funciones, lo que deben realizar de forma cotidiano, semanal y mensual, las remuneraciones están acorde a lo que ellos esperan obtener, mantienen oportunidades de crecimiento en la empresa, existe un compromiso del empleador como del empleado, la comunicación con sus compañeros son adecuadas y a ello no implica la edad, y que el reconocimiento que obtienen es por parte ya sea de sus compañeros o jefes directos, y para la empresa esto generaría una baja rotación de su planilla, e incluso mejora el indicador evaluativo tanto del clima como la satisfacción, en un resultado positivo, también lo que correspondería en la productividad y las ganancias de lo que puedan ofrecer, además fidelizan a sus colaboradores a tener un buen concepto de la empresa para que puedan indicar a terceros sobre el manejo de la cultura, estructura, políticas y procesos de la empresa.

Además, la investigación realizada en este tipo de rubros de servicios ha demostrado que existe una correlación entre estas dos variables; es decir, que si el clima organizacional es de un grado elevado, la satisfacción organizacional también se manifestará de la misma forma. Este resultado corrobora conclusiones similares obtenidas en otros estudios de este mismo rubro (PYME) que han analizado la relación entre los mismos constructos como el resultado que se obtuvo en la ciudad de Barranquilla, Colombia (Granados, Sotter & Rangel, 2016), una empresa PYME, que brinda servicios de Ingeniería, donde mencionan que estas dos variables normalmente se asumen como acciones influyentes en el desempeño laboral de sus colaboradores, ya que el clima es calificado como positivo, y la satisfacción es considerado neutro, pero los dos de forma independiente se correlacionan de forma positiva y significativa con la proyección de mejorar en el crecimiento y seguridad del ambiente laboral, y estabilidad emocional del empleado, e incluso se considera a ambos como proyectores de las ganancias que puede tener la empresa por atinar a darse cuenta de que estas dos variables son fundamentales. Así mismo, otra investigación realizada en Arequipa (Gallegos y Cáceres, 2015), los resultados que obtuvieron en una organización del rubro privado, indican que existe un aspecto correlativo moderado de sentido importante de estos dos constructos, evaluados por medio de los factores reflexivos, reconocimiento, atención en los detalles como la confianza, la seguridad, la comunicación eficaz, las relaciones interpersonales, que conllevarían a la empresa a un crecimiento notable en la productividad y mejoría en el ambiente laboral. También, existe otra investigación en Riobamba, Ecuador (Pacheco 2017), donde manifiesta que para obtener una relación significativa de estos dos constructos, debe existir un factor de compromiso originado por la atención que le brinde el empleador al trabajador, por la cual busca un equilibrio de entendimiento, tolerancia, confianza, seguridad, cumplir con lo prometido al colaborador, desempeñarse o ponerse en el rol de escuchar de forma activa, los pensamientos u opiniones de sus colaboradores, para que de esa manera origine un cambio de 180° con respecto a la estabilidad laboral que mantiene el colaborador, su compromiso con las metas que propone el empleador, sentirse seguros al realizar sus funciones y no trabajar por presión ya que tendría como conocimiento que la empresa lo resguarda.

Otro estudio realizado en este mismo régimen, los autores propusieron estrategias para mejorar las relaciones interpersonales, el comportamiento de los colaboradores, brindar información objetiva acerca de déficit que ocurrirían en la organización, tener una percepción positiva de la empresa (Pacheco, Aldaz y Velasco, 2018). De la misma forma se propuso que para obtener estos resultados, los trabajadores deben sentirse parte de la organización, y comprometidos a realizar las actividades que puedan resultar difíciles,

y de esa manera disfruten las acciones que hacen, y generar en ellos un sentimiento de satisfacción (Ortiz y Cruz, 2018). Además, las evaluaciones y retroalimentación por parte de sus jefes directos es importante para que tengan en conocimiento de forma flexible y objetiva lo que deben hacer, como las tareas o actividades plateadas por la empresa, las remuneraciones por lo acordado en su contrato (incluyendo bonos o comisiones o cualquier tipo pago extra) deben estar acorde a las actividades, debe existir un desarrollo profesional como las capacitaciones, líneas de carrera, oportunidades de crecimiento; ya que esto generaría no sólo el compromiso y el adecuado comportamiento por parte del colaborador, sino la confianza, seguridad, y estabilidad que tiene hacia el empleador, la adecuada comunicación con sus compañeros, buenas relaciones interpersonales basándose en el respeto y tolerancia, y de esa manera lograr diferentes objetivos que la empresa desea obtener.

Por otro lado, otra investigación realizada en México (Salgado, Iglesias y Remeseiro, 2014), menciona que estas investigaciones habitualmente no se realizan en estos rubros o regímenes, ya sea por costos que la institución emplea, o profesionales capacitados que no poseen, por ello, mayormente lo realizan grandes corporaciones, porque al parecer la cantidad de trabajadores, influyen en los resultados, y esto conlleva a que estas variables puedan relacionarse de manera más factible. Sin embargo, las respuestas obtenidas en este trabajo sirve como guía para la junta de una empresa de servicios PYME, quienes deben centrar sus estrategias en supervisar y mejorar de forma constante los aspectos del clima laboral evaluados, pues se ha demostrado que esta variable influye en la satisfacción de los colaboradores, lo que podría generar una mejor productividad, un adecuado servicio a los clientes, fomentar de manera didáctica el trabajo en equipo, adecuarse a mejorar en las relaciones interpersonales de los colaboradores, sentirse satisfecho por el trabajo que realizan, mantener constantemente una retroalimentación de los déficit que existen en tienda, manejar adecuados recursos para afrontar situaciones complicadas con los clientes, ser dinámicos, contar con iniciativa para la resolución de los problemas, así mismo, que ellos mantengan percepciones de un ambiente laboral agradable, crecimiento profesional dentro de la empresa por medio de la línea de carrera.

CAPÍTULO XIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta investigación, como respuesta se obtuvo la existencia de una similitud entre estos dos constructos ya mencionados, corroborando la hipótesis propuesta al indicar que a mayor clima laboral que haya en la empresa de servicios, existirá una mayor satisfacción.

Además, al realizar la comparación del constructo clima con la variable sociodemográfica del área, se acepta la primera hipótesis específica, indicando que existen diferencias entre el clima laboral del área administrativa y el de operaciones, y con respecto al clima según edades (de 19 a 24 años, y 25 a 59 años), se acepta la quinta hipótesis, demostrando que existen diferencias significativas.

Así mismo, se halló que existen diferencias significativas entre la satisfacción del área administrativa y de operaciones, según la tercera hipótesis propuesta. De igual forma, se aceptó la séptima hipótesis donde indican que existen diferencias entre la satisfacción del personal que tiene entre 19 a 24 años y los colaboradores que tienen entre 25 a 59 años.

Es importante señalar algunas recomendaciones como base para dirigir a otros trabajos de investigación. En primer lugar, se debe evaluar el contexto donde se realizarán las pruebas ya que los colaboradores mantienen horarios rotativos. Sin embargo, las variables trabajadas en esta investigación, se adaptan de forma flexible y fácil a otros contextos, gracias a las concepciones que lo respaldan. Además, la vulnerabilidad con respecto a su estadía en la empresa, es una limitación importante porque existe la posibilidad que los evaluados se retiren de un momento a otro por diferentes motivos, ya sea por poca productividad en la organización, desarrollo en sus carreras que son diversas, o abandonos laborales por temas personales.

BIBLIOGRAFÍA

Brajan, D., Contreras, M. & Montoya, J. (2009) Grado actitudinal de conformidad empresarial y procesos laborables. Explorando cualitativamente un instrumento. Libro de Aprendizaje organizacional, 14(1), 105 – 118. Recuperado de:

<https://Librodeaprendizajeorganizacional/20.500.12672/3155/sequence=1>

Álvarez, A. (2018) Más confianza, más Negocio. Gran Lugar para laborar. Recuperado de:

granlugarparatrabajar.com.pe/publicación/mas-confianza-mas-negocio

Arias, W. & Arias, G. (2014) Similitud entre el ambiente de trabajo y la actitud de conformidad del empleado en instituto de régimen MYPE del Sector privado. Ciencia & Trabajo, 51(1), 185 – 191. Recuperado de:

http://repositorio.unsaac.edu.pe/UNSAAC/3906/253T20180344_TC=y

Arias, W., Rivera, R. & Ceballos, K. (2018) Analizando de forma psicométrica el grado de conformidad del trabajador propuesto por Peter W, John C. y Toby W. por medio de un muestreo laboral de la ciudad blanca, Arequipa, Perú. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/7812441006.pdf>

Borzellino, V., Mirabal, A. & Barrios, C. (2015) Ambiente y Desarrollo de funciones: Argumento interdependientes no siempre congruentes. Compendium, 34 (2). Recuperado de:

<https://revistas.javeriana.edu.co/php/ambienteydesarrollo>

Carey, D. (2016) Perspectivas del Mercado Laboral Peruano. Korn Ferry 11(2). Recuperado de:

<https://revista-larepublica.pe/sociedad/0-perspectivas-del-mercado-laboral-en-el-peru-segun-korn-ferry/>

Charán, B. (2018) Importancia de las condiciones de trabajo influyentes en el desempeño. Gran Lugar para trabajar. Recuperado de:

<https://ilo.org/global/topics/dw4sd/conditions/lang-es/index>

Chiang, M., Núñez, A. & Huerta, P. (2015) Consecuencia ambiente de trabajo en la autoeficacia de los profesores en el sector educación. Horizontes empresariales 14(1). Recuperado de:

<https://redalyc.org/jatsRepo/2431/2431.html>.

Chirinos, Y., Meriño, V. & Martínez, C. (2018) El ambiente laboral en el empoderamiento estable. Recuperado de:

<http://scielo.org.co/pdf/ean//84-00043.pdf>

Clemente, R. (2016) Informes de clima laboral a instituciones públicas. Ministerio de Trabajo. Recuperado de:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/sinc>

Corrales, C. & Solís, H. (1986) Los grupos gerenciales de Rensis Likert: influencia en una empresa estatal costarricense. Revista Centroamericana de Administración Pública, 10(2). Recuperado de:

[http://Revista Centroamericana de Administración /BLIVI/RCAP//10_10.pdf](http://Revista%20Centroamericana%20de%20Administraci%C3%B3n%20/BLIVI/RCAP//10_10.pdf)

Cruz, E., Flores, E. & López L. (2009) Gestión empresarial II, Rubro de ingeniería terrestre. Recuperado de:
Gesti3nempresarial/transporte.blogspot.com/2009/02/teoria-del-ambientedetrabajo-de.html.

Domínguez, L., Ramírez, A. & García, A. (2013) El ambiente de trabajo como influyente de la responsabilidad organizacional. Revista Nacional de Gestión empresarial, 4(1). Recuperado de:

<http://Revista Nacional de Gestión empresarial / edu.co/bitstream>

Edel, R., García, A. & Casiano, R. (2007) Ambiente y responsabilidad organizacional. Veracruz, México. Contabilidad y Gestión empresarial como Unidad Interdependiente (CIEA). Recuperado de:

<https://www.CIEAmx/publicaciones/Documents/ciencias>.

Fernández, R., Cobos, P. & Figueroa, M. (2015) Análisis del espacio laboral en el sector salud e institución especial. Revista cubana de salud pública, 41 (2). Recuperado de:

<http://www.revistacubanadesaludpública.sld.cu /rt/printerFriendly/300/307>

Hernández, E., Camargo, Z., & Martínez, P. (2015) Impacto de las 5S en la productividad, calidad, clima organizacional y seguridad industrial en Caucho Metal Ltda. Revista Sur-americana de ingeniería, 23(1), Recuperado de:

<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci =S0718-330520>

Ibarra, L. & García, M. (2009) Diagnóstico del ambiente laboral del área de enseñanza de la Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso (FUA). Recuperado de:

<https:// eumed.net/libros-gratis/2015/1158/1158.pdf>

Lisbona, A., Palací, F. & Gómez, A. (2008) Climate scale for proactivity and for psychological safety: adaptation to Spanish and its relationship with organizational performance. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 24(2). Recuperado de:

<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/s1576-2----> Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones/sinc2016.

Rodríguez, A., Retamal, M. & Cornejo, F. (2011) Climate and job satisfaction as predictors of performance: in a Chilean state organization. Health & Society, 2(2), Recuperado de:

[https://emerald.com/insight/content/doi/Health & Society /full/html](https://emerald.com/insight/content/doi/Health%20&%20Society/full/html)

Rodríguez, E. (2018) The organizational climate present in a service company. Education in Values Magazine, 1(25). Recuperado de:

[https://C:/Users/julian/Downloads/DialnetTheImpactOfOrganizationalClimateOn TeachersJob \(1\).pdf](https://C:/Users/julian/Downloads/DialnetTheImpactOfOrganizationalClimateOnTeachersJob%20(1).pdf)

Rodríguez, M. (2012) Respuestas de la investigación acerca del ambiente ministerial de Obras Públicas Dirección de Planeamiento. Ministerio de Obras Públicas, 14(2). Revisado de:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/sequence=1&isAllowed=y>

Salgado, J., Remeseiro, C. & Iglesias, M. (2014), Ambiente de trabajo y conformidad de puesto en una PYME. Psicothema, 8(2). Recuperado de:

[https://repositorio.uptc.edu.co/ Psicothema /1/TGT-1060.pdf](https://repositorio.uptc.edu.co/Psicothema/1/TGT-1060.pdf)

Toro, F. & Sanín, A. (2013) Gestión del ambiente de trabajo. Medellín, Colombia: Instituto de estudio en conducta empresarial (CINCEL). Recuperado de:

[https:// SobreLaPsicologiaOrganizacionalYDelTrabajoEnColomb-5454161.pdf](https://SobreLaPsicologiaOrganizacionalYDelTrabajoEnColomb-5454161.pdf)

Williams, S. (2017) Código Deontológico del Psicólogo. Colegio de Psicólogos del Perú, 207 (3). Recuperado de:

<https://cop.es/pdf/Codigo-Deontologico-Consejo-Adaptacion-Ley>

Yolini, E., Marzor, A. & Schaefer, F. (2016) La Nueva Organización. Deloitte University Press, 1(1). Recuperado de:

[https:// deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/humancapital](https://deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/humancapital).

Zumaeta, J. (2016) Consignas para mejorar el ambiente de trabajo en una organización. Adecco Training and Consulting. Recuperado de:

<https://mundoadecco.com/claves-para-mejorar-el-ambientedetrabajo-en-su-empresa>.

Ortriz, P. (2008) Ambiente de trabajo y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Electronic newspapers in Psychology. Recuperado de

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid.

ANEXOS

ANEXO 1. INSCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

Inscripción de la tarea de la investigación con relación al Grado de Bachiller en la
carrera de
Psicología

1. Título del trabajo: Clima y satisfacción laboral de una empresa de servicios.
2. Mencione la cantidad de participantes para desarrollar este trabajo: 2 participantes
3. Mencione si esta investigación tendrá la idea de continuar, cuando el participante tenga el Grado académico de titulación con relación a la tesis o no.

El tema mantiene perspectivas de continuidad dado que es relevante tener claridad si los adecuados niveles de productividad que tienen los trabajadores de una empresa están relacionados con alguna dimensión específicamente de clima laboral y satisfacción.

4. Mencione cuatro o cinco palabras que brinden al estudiante proceder en la pesquisa de datos para la tarea en Revistas Indizadas en WOS, SCOPUS, EBSCO, SciELO, etc, cuando inicie la materia y otras fuentes

Clima laboral

Satisfacción laboral

Motivación laboral

Desempeño laboral

5. Datos (nombres completos) del o los) probables asesores y mencione los medios por lo que el estudiante puede contactarse para disolver sus dudas.

Leydee Rosado Cipriano

Vías de comunicación: correos institucionales, plataforma educativa, reuniones vía skype y reunión presencial.

6. Indique si este trabajo influye a una tarea de estudio, Magister o doctorado de un docente de la Universidad que se presentará, y tendría como finalidad tener un resultado positivo para cubrir una necesidad de la organización, si tiene algún contrato tercerizado, o si cuenta con otro tipo de necesidad

Identificar las dimensiones más predominantes de clima laboral y satisfacción organizacional en un área de trabajo que posee buen desempeño posibilitará que se generen planes de intervención en los que se prioricen acciones a fin de mejorar los niveles de productividad de una organización.

7. Indicar claramente y flexible al alumno las metas o finalidades de este trabajo.

Determinar y analizar las dimensiones predominantes del ambiente de trabajo y conformidad actitudinal empresarial del rubro de comida rápida. Se considerará un área con buen clima laboral, al seleccionar adecuados líderes.

8. Dar al estudiante la primera conformación de las dimensiones del estudio para iniciar de manera organizada y brindar de manera adecuada los cuatro objetivos de la materia.

- Diagnóstico
- Metas, Justificar
- M. Teórico
- Método
- Respuestas
- Conclusiones y Recomendaciones
- Referencias Bibliográficas
- Glosario de Términos
- Anexos

9. Incluye las anotaciones y sugerencias para que genere de manera útil a los estudiantes y los docentes de la materia para gestionar con un buen resultado de las funciones, metas que se proponen en el sílabo

Es importante tener en cuenta que las dimensiones a considerarse para el diagnóstico de clima laboral y satisfacción propuestas por Lit. G. & y Str. R., las cuales son: organización o forma estructural, deber o forma responsable, premio o por recompensar, peligro o arriesgar, cordialidad, apoyo o la

manera de cooperar, modelo o estándar, problema o conflictividad e identificación.

- 10.** Mencionar los siguientes datos como nombres y fechas calendario de los profesores que plantearon este trabajo y el (o los) que realizaron la inscripción.

Propuesta del trabajo de investigación: Leydee Rosado

Desarrollo de la ficha de trabajo : Leydee Rosado

Fecha: 19 de julio 2017

ANEXO 2.

2.1. Consentimiento Informado

*“CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DEL
RUBRO DE COMIDA RÁPIDA”*

Institución: Universidad Tecnológica del Perú - UTP

Investigador: Cajavilca Collazos, Jhonatan Manuel

Título: Clima y satisfacción laboral del personal de una empresa del rubro de comida rápida

Versión: 1.0

Fecha: 21 /04/2019

Páginas: N°

Propósito de la investigación

Lo invitamos a participar en la siguiente investigación: ambiente laboral y conformidad del trabajador de una empresa del rubro de comida rápida desarrollado por alumnos de Psicología de la Universidad Tecnología del Perú – UTP.

Este estudio mantiene la finalidad de indicar la similitud del ambiente de trabajo en la que se encuentran y lo conforme que puedan sentirse dentro de ella.

Procedimiento

Se coordinó con el jefe de RR. HH para realizar una reunión con la directiva y de esa manera darnos su visto bueno para desarrollar la aplicación de las pruebas. Se realizará las evaluaciones antes que inicie los talleres de aprendizaje. Además, se les brindará este documento para que conozcan el objetivo de la propuesta. Con relación a las pruebas se realizarán dos, una mide clima laboral llamado Cuestionarios del ambiente de trabajo y la otra mide la conformidad del trabajador en su puesto de trabajo llamada Escala actitudinal. Al finalizar se desarrollará el análisis y resultados de las pruebas

tomadas. Todos los datos obtenidos serán de manera confidencial y se usarán para temas científicos

Riesgos

Los participantes no estarán expuestos a ningún riesgo de daño físico, ya sea menor o mayor consistencia, de forma temporal o permanente como consecuencia de ésta investigación. No existirá ningún riesgo emocional, ya que no se desea generar ansiedad, vergüenza, o daños en el comportamiento o pensamiento. Asimismo, se busca prevenir algún riesgo social, evitando la discriminación y colocar calificativos a los participantes, buscando en todo momento su bienestar y evitando la presión de la empresa.

Beneficios

Podrán identificar si existe alguna dificultad para adaptarse con su equipo de trabajo, y de esa manera lo resuelvan, o de lo contrario, se sientan parte de los logros que consiguen con su área. Además, puedan reconocer que mantienen actitudes positivas o negativas frente a los problemas que suceden en su área, ya que siempre se buscará la mejora de su salud mental en el trabajo, y todo esto se aclarará y desarrollará después de los resultados, que serán enviados a sus correos electrónicos, anexando una invitación para que participen en los talleres que involucren el desarrollo de las competencias mencionadas. Cabe señalar que no solo les será útil en esta empresa, ya que al desarrollar estas habilidades, lo podrán poner en práctica en otras instituciones que se encuentren laborando.

Costos y pagos por participar

Esta investigación asegura cubrir todos los gastos que pretende la investigación, y a ello no significará algún costo. Además, al participar en esta investigación, no involucra pago o beneficio económico.

Confidencialidad

Se respetarán los derechos de privacidad, con el fin de minimizar la introducción de forma indebida los datos recogidos. Además, la información será estrictamente anónima y de carácter privado, guardados en una base datos, y solo tendrá acceso el responsable de esta investigación. Asimismo, cuando se obtengan los resultados serán

publicados, pero no se mostrará ninguna información que les perjudique, e incluso se enviarán a sus correos personales de cada participante.

Derechos del participante

Si existen preguntas sobre el estudio presentado o su participación, puede hacer consultas en cualquier momento de la evaluación. De igual forma, se puede retirar de la investigación, sin presentar ningún perjuicio. Debe considerar que su participación es completamente libre y voluntaria, además puede negarse a participar o a interrumpir y dejar inconclusa su apoyo en esta investigación cuando lo desee, sin explicar su decisión ni tomar represalias frente a su oposición de continuar con el proceso. Se comunicará de forma oportuna, cualquier información nueva para que usted lo tome en cuenta. Asimismo, los registros que nos brinde se mantendrán en forma confidencial. En caso de alguna lesión relacionada al estudio, estará cubierta por el investigador responsable.

Tiempo y fines de uso

El periodo de duración para la entrega de resultados es de un semestre, ya que debe pasar por diferentes procesos, tales como la aprobación por parte de CEI-UTP. Seguido a ello, se procederá a la evaluación de forma estadística de los datos, almacenando estos resultados de forma segura, por medio de códigos y de forma anónima. Además, la información es confidencial y se usarán para fines científicos de la investigación, y que en ningún caso se publicará su identidad.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, confirmando que me informaron de forma clara y objetiva con relación al trabajo académico que el estudiante investigador me ha invitado a participar. Además, comprendo que puedo optar al no colaborar en esta investigación y retirarme en cualquier momento.

Evaluado

Fecha

Nombres:

__ / __ / ____

DNI: _____

Investigador

Fecha

Nombre: Jhonatan Manuel Cajavilca Collazos

DNI: 70558163

03/05/2019

2.2. Cuestionario de clima laboral (Litwin y Stringer, 1986)

		Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	En esta organización las funciones son claras y estructuradas.				
2	En esta institución, no entiendo claramente quienes están a cargo y ejecutan los planes				
3	Esta organización toma en cuenta que debo tener claro sus objetivos, quien es mi jefe directo, y sé que responsabilidades o tareas maneja cada uno.				
4	En esta organización es innecesario tener un consentimiento para realizar sus funciones.				
5	Los puntos de vista no se consideran, ya que hay muchas reglas, temas internos u otras cosas.				
6	En ocasiones realizamos nuestras labores de forma desordenada.				
7	En las funciones que me desempeño, no sabía quién era mi jefe directo				

8	Los que manejan esta organización, eligen agrupar a aquellas personas más adecuadas para realizar una actividad, aunque conlleve a sacarlos de su puesto cotidiano.				
9	En ésta organización, prevalece la desconfianza con relación al compromiso que debe tener el trabajador.				
10	Los que manejan esta organización, confían en sus colaboradores, y les dejan de ser autónomos				
11	Los jefes de esta organización, dan pautas acerca de las funciones propuestas, y dejan al personal que hagan sus funciones de forma autónoma				
12	La organización piensa que para que se logre los objetivos deseados, se debe realizar de manera audaz, responsable y con iniciativa				
13	Al haber problemas en la organización, se debe resolver de manera independiente y no apoyarse con su jefe directo.				
14	Es normal en esta organización que las equivocaciones sean saneadas con las disculpas				

	del participante que cometió el fallo.				
15	Uno de los conflictos que mantienen los que dirigen la empresa, es que no aceptan sus responsabilidades frente a un error.				
16	En esta organización, los que desarrollan mejor sus funciones, pueden optar a un mejor puesto de trabajo en la empresa.				
17	En esta organización hay una gran preocupación por deslumbrar sus actividades, ya que lo hicieron de forma adecuada.				
18	En esta organización, al presentar un buen resultado en sus actividades, tendrá un buen reconocimiento.				
19	En esta organización hay una mayor variable negativo que positivo.				
20	En esta organización, no reconocen ni tampoco recompensan al colaborador por un buen trabajo.				
21	En esta organización, algún fallo en las actividades, es castigado.				
22	En esta organización, se avanza de manera pausada las actividades, pero con				

	seguridad y no tomar ningún tipo de riesgos.				
23	En esta organización, tomo riesgos en los momentos indicados.				
24	En esta organización, se decide de manera audaz y pensante para lograr los objetivos.				
25	La organización está de acuerdo a arriesgarse cuando sea necesario.				
26	Para que esta organización sea mejor a otras empresas, se debe arriesgar en diferentes actividades.				
27	En esta organización, prevalece la amistad entre los compañeros.				
28	En esta organización hay un adecuado ambiente laboral.				
29	En esta organización es muy difícil entablar una amistad entre compañeros.				
30	En esta organización la mayor parte de los colaboradores no les gusta compartir con los demás.				
31	En esta organización hay adecuadas relaciones interpersonales entre el área administrativa y operativo				
32	En la organización, los jefes directos no comprenden cuando hay un error.				

33	En la organización, el área administrativa toma en cuenta los esfuerzos de cada colaborador.				
34	En la organización no hay mucha confianza entre el jefe y su subordinado.				
35	En el área administrativa, se preocupan y toman interés por los problemas e inquietudes de los colaboradores.				
36	En esta organización, el colaborador puede contar con el apoyo de sus jefes y sus compañeros.				
37	En esta organización, piden un adecuado rendimiento para las actividades que realizan los colaboradores.				
38	Para el área administrativa de esta organización toda función que puede ser mejor realizada.				
39	En esta organización el área administrativa de forma continua, mejorar las funciones individuales y grupales.				
40	En esta organización considera que el rendimiento mejora cuando los colaboradores se sienten cómodos.				
41	En esta organización se toman en cuenta más los caracteres individuales, que				

	los rendimientos en la empresa.				
42	En esta organización, los trabajadores toman mucho en cuenta estar cómodos en el trabajo.				
43	En esta organización, para causar una adecuada impresión, es evitando problemas con sus compañeros o discusiones.				
44	La empresa indica que las disconformidades entre las áreas, son importantes para darse cuenta cuales son los problemas.				
45	En esta organización, motivan a los colaboradores para que manifiesten lo que piensan, aunque mantengan una postura diferente.				
46	No toman en cuenta las ideas de los colaboradores para llegar a una solución.				
47	Los colaboradores se encuentran satisfechos al trabajar en esta organización				
48	Te sientes identificado a este equipo de trabajo.				
49	Percibo que hay lealtad en la empresa.				
50	En esta organización, los colaboradores se sienten				

	más preocupados por sus problemas que de otros.				
--	---	--	--	--	--

2.3. Escala de Satisfacción (War, Cook y Wall, 1976)

		Extremadam ente insatisfecho	Muy insatisfec ho	Moderadamen te insatisfecho	No estoy seguro	Moderada mente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadame nte satisfecho
1	El entorno o espacio laboral							
2	El libre albedrio para escoger propiamente tu metodología laboral							
3	Relaciones interpersonales con las personas que integran su grupo.							
4	Recibir un reconocimiento acerca de la adecuada labor.							
5	Su jefe directo.							
6	El número de compromisos que le brindan.							
7	El pago que le brindan.							
8	El momento oportuno para desarrollar sus habilidades.							
9	Las relaciones con sus compañeros y los encargados de la empresa.							
10	El momento oportuno con relación a la promoción							
11	Manera que está direccionada la organización							
12	Las recomendaciones atendidas							
13	Horas de jornada							

14	Funciones diferentes para ejecutar sus funciones.							
15	La seguridad en el puesto de trabajo							
16	¿Usted se siente cómodo en su puesto laboral?							

2.4. Variables Sociodemográficas

Tabla 1

Medidas de tendencias central en relación a las variables sociodemográficas

	Área	Edad
Moda	2	21
Operaciones	89	
Administración	11	
Rango de 19 a 24		53
Rango de 26 a 59		47

Nota. Fuente: *Elaboración propia,2019*

2.5. Análisis descriptivos de clima y satisfacción laboral y sus dimensiones.

Tabla 2

Medidas de tendencias central en relación al clima y satisfacción de una empresa de servicios

	Clima	Satisfacción
Media	116.56	85.7
Mediana	116	86
Moda	120	73
Desv. Estándar	9.009	7.43
Varianza	81.158	55.202
Asimetría	0.237	0.175
Curtosis	1.05	0.044
Rango	52	31
Mínimo	90	73
Máximo	142	104
Percentiles	111	81
	121	91

Nota. Fuente: *Elaboración propia,2019*

Tabla 3

Medidas de tendencias central en relación a las estructuras del clima de una empresa de servicios

	Estru ctura	Responsabi lidad	Recom pensa	Desafíos	Cordiali dad	Cooper ación	Estándar es	Conflicto	Identid ad
Media	15.10	16.48	10.99	13.06	8.43	11.97	19.45	8.43	12.65
Mediana	15.00	16.00	11.00	13.00	9.00	12.00	20.00	8.00	13.00
Moda	13	18	11	13	9	13	20	8	13
Desviación estándar	2.676	2.548	1.941	2.004	1.387	2.057	2.496	1.765	1.872
Varianza	7.162	6.495	3.768	4.017	1.924	4.231	6.230	3.116	3.503
Asimetría	.375	.169	..282	.476	..258	.013	.234	.343	.070
Curtosis	.280	.141	.168	.426	.273	-.642	.216	.159	.108
Rango	12	13	10	10	7	9	12	7	9
Mínimo	9	9	5	6	5	7	12	5	7
Máximo	21	15.22	15	16	12	16	24	12	16
Percentiles	13.00	15.00	10.00	12.00	8.00	10.00	18.00	7.00	11.00

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2019.

Tabla 4

Medidas de tendencias central en relación a las estructuras de satisfacción laboral de una empresa de servicios

	Sub Intrínseco	Sub Extrínseco
Media	42.51	38.41
Mediana	42.00	39.00
Moda	40	39 ^a
Desviación estándar	4.189	3.671
Varianza	17.545	13.477
Asimetría	.251	.520
Curtosis	-.305	.259
Rango	19	17
Mínimo	33	28
Máximo	52	45
Percentiles	39.25	35.25

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2019

2.6. Inferenciales

Tabla 5.

Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov para las variables y dimensiones de estudio

	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Laboral	0,081	100	0,1
Satisfacción Laboral	0,076	100	0,16
Edad	0.199	100	0

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 6

Relación entre el clima y satisfacción de los colaboradores de una empresa de servicios,

		Satisfacción Laboral
	Correlación de Pearson	,203*
Clima Laboral	Sig. (bilateral)	0,043
	N	100

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 7.

Relación del clima laboral satisfacción según áreas (administrativo y operaciones)

	Prueba de Levene		Prueba t para igualdad de medias		Sig. (bilateral)
	F	Sig.	t	gl	
Clima Laboral	4.253	0.042	-1.179	98	0.241
Satisfacción laboral	0,69	0,41	-2.081	24.453	0.048
			-1,91	12,17	0,044

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 8.

Relación del clima laboral satisfacción según edades (entre 19 a 24 años y 25 a 59 años),

Variable	Edad	N	U. Mann Whitney	P
Clima Laboral	19 - 24	53	1.231	0,674
	25-59	47		
Satisfacción Laboral	19 - 24	53	1.142	0,476
	25-59	47		

Nota. Fuente: *Elaboración propia, 2019.*

2.7. Análisis Psicométricos

Tabla 9.

Resultado del KMO y Prueba de Esfericidad de Bartlett según el cuestionario clima laboral y la escala de satisfacción laboral

		Clima laboral	Satisfacción laboral
Medida KMO de adecuación de muestreo		0,697	0,715
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi- cuadrado	1805,273	461,646
	gl	741	120
	Sig.	0	0

Nota. Fuente: *Elaboración propia, 2019.*

Tabla 10.

Resultado de la rotación varimax según los factores del clima laboral..

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ITEM38	0,793								
ITEM26	0,75								
ITEM37	0,744					0,201			
ITEM25	0,641				0,465	0,206			
ITEM35	0,581		0,2	0,252					0,204
ITEM27	0,548			0,345			0,284		
ITEM39	0,532					0,254	0,275		0,354
ITEM21	0,461	- 0,284		0,279					
ITEM36		0,763						0,273	
ITEM32		0,701					- 0,241		
ITEM40		0,685							
ITEM24	0,222	0,657							
ITEM23	0,47	0,553							0,381
ITEM22	0,229	0,55				0,266			
ITEM18			0,786						
ITEM19	0,31		0,673		0,202		0,272		
ITEM16			0,416	0,3		0,36	0,217		- 0,284
ITEM30	0,272			0,764				0,201	
ITEM29		0,264		0,684					
ITEM28			0,468	0,497					0,2
ITEM33		0,26	0,258	0,459		0,216		0,2	0,324
ITEM1					0,747				
ITEM3	0,203			0,314	0,731				
ITEM13			0,247		0,444	0,418	0,269		
ITEM17			0,353		0,402			0,346	
ITEM7	0,336	0,33		0,336	0,38		0,222	0,269	
ITEM9						0,629			

ITEM14	0,25				0,591	0,455	
ITEM34		0,41			0,296	0,522	0,203
ITEM31			0,367	0,214		0,469	0,285 0,258
ITEM4	0,39		0,312		0,247	0,392	0,276 - 0,244
ITEM10						0,737	
ITEM2		0,231	0,431			0,46	0,32
ITEM20						0,792	
ITEM5	0,274					0,392	0,519 0,297
ITEM15	0,318	0,325	0,245	0,215			0,427 0,247
ITEM6							0,822
ITEM8							0,745
ITEM12		0,338	0,244		0,251	0,224	0,269
							0,721

Nota. Fuente: *Elaboración propia, 2019.*

Tabla 11.

Resultado de la fiabilidad del cuestionario de clima laboral y la escala de satisfacción

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima laboral	0,739	40
satisfacción laboral	0,717	17

Nota. Fuente: *Elaboración propia, 2019.*

Tabla 12.

Resultado de la rotación varimax según los factores de la escala de satisfacción laboral

	1	2	3	4	5
SL3	,784			,671	
SL4	,723			-,645	
SL2	,636			,623	
SL5	,608			,605	
SL16	,598			,559	
SL11		,763		,546	
SL9		,755			,670
SL10		,701			,637
SL8		.063		,549	,629
SL14			,655	,559	,583
SL13	-,687		,589		,552
SL7	,635		,532		,532
SL6				,710	
SL12	,614			,709	
SL15					.716
SL1	,593				,570

Nota. Fuente: *Elaboración propia, 2019*