



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CONTA
S.A.C., 2023**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Gamberini Espejo, Luciana Maria - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

LIMA – PERÚ

2024

Asesor y miembros del jurado

Asesor(a)

Dra. Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

Miembros del jurado

Mg. Espinoza Rua, Celes Alonso

Lic. Padilla Atauje, Daniel Humberto

Mg. Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

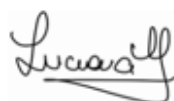
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Luciana Maria Gamberini Espejo Identificada con DNI N° 72028764 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado: "Clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C., 2023".
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 18 de Julio del 2024



Firma del autor



Huella



Firma del asesor



Huella

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres y hermanos, cuyo incondicional apoyo y constante motivación han sido fundamentales en la realización de mis proyectos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres y hermanos por su amor y apoyo incondicional. A mi profesora, Roxana Albarracín por su asesoramiento y guía experta. Y a los colaboradores de CONTA S.A.C. por su valiosa participación en esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	14
1.1 Título del Proyecto	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	14
1.4 Alcance de la solución.....	15
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	16
2.1.2 Formulación del problema.....	17
2.1.2.1 Problema general.....	17
2.1.2.2 Problemas específicos	17
2.1.3 Objetivos de investigación	18
2.1.3.1 Objetivo general	18
2.1.3.2 Objetivos específicos	18
2.1.4 Justificación de la investigación.....	18
2.1.4.1 Justificación teórica	18
2.1.4.2 Justificación metodológica	19
2.1.4.3 Justificación práctica	19
2.1.5 Limitaciones de la investigación	19
2.1.6 Viabilidad de la investigación.....	20
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	21
3.1. Antecedentes de la investigación.....	21
3.1.1. Antecedentes nacionales	21
3.1.2. Antecedentes internacionales	23
3.2. Marco teórico	24
3.2.1. Clima Laboral.....	24
3.2.2. Satisfacción Laboral	30
3.3. Definición de términos básicos.....	34
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	36
4.1. Formulación de hipótesis principales y derivadas	36
4.1.1. Hipótesis principal.....	36
4.1.2. Hipótesis derivadas	36
4.2. Operacionalización de variables	36
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
5.1. Diseño metodológico	38
5.2. Diseño muestral.....	39

5.2.1. Población	39
5.2.2. Muestra	39
5.3. Técnica de recolección de datos	39
5.4. Técnicas de procesamiento de la información.....	40
5.5. Resultados	41
5.5.1. Análisis descriptivo	41
5.5.2. Análisis ligados a las hipótesis	53
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	61
6.1. Alcance esperado	61
6.2. Descripción de la propuesta de innovación	61
6.3. Diagnóstico situacional	61
6.4. Procedimiento para la propuesta de mejora	63
6.4.1. Desarrollo del proyecto de innovación	63
6.5. Presupuesto.....	66
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
FUENTES DE INFORMACIÓN	71
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados de la variable Clima Laboral	41
Tabla 2	Resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales.....	42
Tabla 3	Resultados de la dimensión Estilo de Dirección.....	43
Tabla 4	Resultados de la dimensión Disponibilidad de Recursos.....	44
Tabla 5	Resultados de la dimensión Claridad y Coherencia de la Dirección	45
Tabla 6	Resultados de la dimensión Valores Colectivos.....	47
Tabla 7	Resultados de la variable Satisfacción Laboral	48
Tabla 8	Resultado de la dimensión Sentido de Pertenencia	49
Tabla 9	Resultados de la dimensión Retribución	51
Tabla 10	Resultados de la dimensión Estabilidad	52
Tabla 11	Coefficiente alfa de Cronbach	53
Tabla 12	Resultados de la correlación de la hipótesis principal	54
Tabla 13	Resultados de la correlación de la primera hipótesis específica	55
Tabla 14	Resultados de la correlación de la segunda hipótesis específica	57
Tabla 15	Resultados de la correlación de la tercera hipótesis específica	59
Tabla 16	Análisis FODA	62
Tabla 17	Presupuesto del Proyecto	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Resultados de la variable Clima Laboral	41
Figura 2	Resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales	42
Figura 3	Resultados de la dimensión Estilo de Dirección	43
Figura 4	Resultados de la dimensión Disponibilidad de Recursos.....	44
Figura 5	Resultados de la dimensión Claridad y Coherencia de la Dirección	45
Figura 6	Resultados de la dimensión Valores Colectivos.....	46
Figura 7	Resultados de la variable Satisfacción Laboral	48
Figura 8	Resultado de la dimensión Sentido de Pertenencia	49
Figura 9	Resultados de la dimensión Retribución	50
Figura 10	Resultados de la dimensión Estabilidad	52

RESUMEN

El propósito fundamental de este proyecto de investigación es investigar de manera exhaustiva cómo el clima laboral en CONTA S.A.C. durante el año 2023 afecta la satisfacción de sus colaboradores. Se adoptó un enfoque metodológico cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional para llevar a cabo este estudio. El estudio se centró en los 12 colaboradores de CONTA S.A.C., quienes participaron activamente al completar una encuesta compuesta por 40 preguntas diseñadas para explorar y evaluar ocho dimensiones clave relacionadas con el clima laboral y la satisfacción en el lugar de trabajo. Este enfoque riguroso permitió la recolección de datos detallados y relevantes.

La metodología utilizada permitió recopilar datos relevantes para el análisis, empleando el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables estudiadas. Los resultados mostraron un coeficiente de 0.447, indicando una correlación moderada del 44.7% entre un clima laboral favorable y la satisfacción laboral de los colaboradores. Este hallazgo demuestra que un ambiente de trabajo positivo contribuye significativamente a la satisfacción de los colaboradores, aunque no de forma determinante.

Las conclusiones del estudio sugieren que mejoras en el clima laboral pueden llevar a un incremento en la satisfacción laboral, impactando así en la productividad y bienestar de los empleados.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, productividad, motivación, eficiencia, comunicación.

ABSTRACT

The primary purpose of this research project is to comprehensively investigate how the work environment at CONTA S.A.C. in 2023 impacts the satisfaction of its employees. A quantitative methodological approach with a descriptive correlational design was adopted for this study. It focused on the 12 employees of CONTA S.A.C., who actively participated by completing a survey comprising 40 questions designed to explore and evaluate eight key dimensions related to the work environment and job satisfaction. This rigorous approach facilitated the collection of detailed and relevant data.

The methodology used allowed for the collection of relevant data for analysis, employing the Spearman's Rho correlation coefficient to determine the relationship between the variables studied. The results showed a coefficient of 0.447, indicating a moderate correlation of 44.7% between a favorable work environment and employee job satisfaction. This finding demonstrates that a positive work environment significantly contributes to employee satisfaction, although not conclusively.

The study's conclusions suggest that improvements in the work climate can lead to an increase in job satisfaction, thereby impacting employee productivity and well-being.

Keywords: Work climate, job satisfaction, productivity, motivation, efficiency, communication.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Beltrán, E., & Palomino, M. (2014). "Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beltrán Maldonado, E., & Palomino Llanos, M. (2014). Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carmen Arana, M. (2022). Revisión documental de la satisfacción laboral [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5768/8/TIB_CarmenAranaMario.pdf
- Carrillo Decimabilla, A. (2023). "Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una institución pública [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral].
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/c93d006d-9720-4294-b5d4-85e23e77f48b/T-113866%20Carrillo%20A..pdf>
- Castro Rojas, K. (2021). Clima laboral para la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72058/Castro_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos (5.^a ed.).
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Dipp, A. J., Flores, J. A. T., & Gutiérrez, R. V. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294739>
- Espinoza, N. V. S., Ferie, C. P., Arauz, M. y. E., & Barberán, J. R. M. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398420>
- Forbes Staff. (2022, 19 julio). El 55% de los peruanos quiere renunciar a su trabajo, según una encuesta de Bumeran. Forbes Perú. <https://forbes.pe/capital-humano/2022-07-19/el-55-de-los-peruanos-quiere-renunciar-a-su-trabajo-segun-una-encuesta-de-bumeran>
- Gallardo, F. (2014). Factores latentes asociados al clima organizacional del personal que labora en el Hospital Belen De Trujillo-año 2014 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f556496d-1d46-4b1f-a035-9a97397fa771/content>
- Gallup, Inc. (2024). State of the Global Workplace Report - Gallup. En Gallup.com.
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx?thank-you-report-form=1>
- Garcia, A. (2021). Estrategias para la mejora del clima organizacional en la I.E.P.M. Colegio Militar Elías Aguirre, 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3938/1/TL_GarciaTorresAngie.pdf

- Garrido M. (2018). Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. [Tesis de Pregrado, Universidad de San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). Sector servicios prestados a empresas aumentó 1,49% en febrero de 2023. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-servicios-prestados-a-empresas-aumento-149-en-febrero-de-2023-14348/>
- Larrea Ponte, K., & Matos Silva, F. (2019). Clima organizacional y Satisfacción con la vida en docentes de colegio privado y público de Lima Metropolitana [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628255/Larrea_P_K.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Littlewood, H. F. (2008). Littlewood, H.F. (2008). Evasión del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional en médicos:. . . ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/260188905_Littlewood_HF_2008_Evasio_n_del_trabajo_satisfaccion_en_el_trabajo_y_bienestar_emocional_en_medicos_potenciales_consecuencias_de_la_percepcion_de_justicia_organizacional_Gestion_Publica_y_Empresarial_U
- Maquera Urure, P. D. R. (2019). El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la planta lechera Tacna S.A., 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/997/Maquera-Urure-Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez Torres, C. (2022). El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa Fox Car S.A.C. Lima – 2019 [Tesis de Pregrado,

- Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9924/Martinez%20Torres%20Carmen%20Suhgey.pdf?sequence=6>
- Mingo Carchi, D., & Torres Vélez, D. (2020). Diagnóstico del clima laboral para el gad municipal de chordeleg y una propuesta de plan de acción [Tesis de Pregrado, Universidad de Azuay].
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10203/1/15833.pdf>
- Parra Fernández, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P., & Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. Revista Espacios, 39(50).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>
- Pérez, W. (2018). Estrategía de clima laboral para mejorar la satisfacción del trabajador en el área comercial de la Editorial Santillana S.A.” [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6617/Wilson%20P%C3%A9rez%20Rodr%C3%ADguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes Robles, R., & D’Angelo Panizo, M. (2016). Factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en el banco Banbif de Trujillo, 2016. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10616/Reyes%20Robles%20Ricardo%20Anthoniev%20-%20Zarate%20Perira%20Diego%20Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robert W, R., & Douglas A, G. (1991). Facet Importance and Job Satisfaction. American Psychological Association, Inc., 76, 31-39. <https://drdouglas.org/wp-content/uploads/2019/03/rice1991.pdf>
- Studocu. (s. f.). Desarrollo de un plan de accion para mejorar el clima organizacional - DESARROLLO DE UN PLAN DE - Studocu. <https://www.studocu.com/es->

[mx/document/instituto-politecnico-nacional/economia/desarrollo-de-un-plan-de-accion-para-mejorar-el-clima-organizacional/9214394](https://document/instituto-politecnico-nacional/economia/desarrollo-de-un-plan-de-accion-para-mejorar-el-clima-organizacional/9214394)

Vista de Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. (s. f.).

<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/181/178>

Vista de Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. (s. f.).

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1484/2068>

Vista de La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. (s. f.).

<https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>

Vista de Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional: un metaanálisis. (s. f.).

<https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/868/577>

Wong Campos, R. (2024). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en un ambiente organizacional [Tesis de Pregrado, Universidad de Lima].

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/20355/T018_47316840_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector. American Review Of Public Administration, 33(1), 70-90. <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>

ANEXOS

Anexo 1 - Reporte de Turnitin.....	77
Anexo 2 - Matriz de consistencia.....	78
Anexo 3 - Matriz de Operacionalización de Variables.....	80
Anexo 4 - Instrumento de Recolección de Datos.....	81
Anexo 5 - Validación de Expertos	87
Anexo 6 - Guía de Comunicación Interna para Empresas	91

REPORTE DE TURNITIN

PAPER NAME: EP4_Tesis_Luciana Gamberini - copia.do
 AUTHOR: LUCIANA MARIA GAMBERINI ESPEJO
 CX

WORD COUNT: 12623 Words
 CHARACTER COUNT: 74472 Characters

PAGE COUNT: 102 Pages
 FILE SIZE: 1.7MB

SUBMISSION DATE: Jul 7, 2024 5:32 AM GMT-5
 REPORT DATE: Jul 7, 2024 5:34 AM GMT-5

● **25% Overall Similarity**



The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 20% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 22% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490		

Firma del autor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Luciana Maria	Gamberini Espejo	72028764	