



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**

**PROYECTO 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

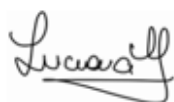
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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 proyecto 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 proyecto 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	Coeficiente 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.

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, manejar adecuadamente el ambiente laboral emerge como un elemento crucial para alcanzar el éxito organizacional. Un entorno laboral positivo no solo afecta la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, sino que también tiene un impacto directo en la productividad y en la retención del talento humano.

El presente estudio titulado "Clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C., 2023" se centra en analizar el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C. durante el año 2023. El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional percibido por los colaboradores en su lugar de trabajo, mientras que la satisfacción laboral se relaciona con los sentimientos y actitudes que los empleados tienen hacia su trabajo y su entorno laboral.

La investigación está compuesta por cinco capítulos. El Capítulo I presenta una visión general del estudio sobre el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores en CONTA S.A.C. durante 2023.

En el Capítulo II se detalla la formulación del problema de investigación, tanto a nivel general como específico. Se definen los objetivos de la investigación, justificando la relevancia teórica, metodológica y práctica del estudio.

El Capítulo III presenta los antecedentes de la investigación, tanto nacionales como internacionales, también se desarrolla el marco teórico, abordando conceptos clave como el clima laboral y la satisfacción laboral, y se definen los términos básicos utilizados en la investigación.

En el Capítulo IV se formulan las hipótesis principales y derivadas de la investigación. Se describen las variables estudiadas y su operacionalización.

En el Capítulo V se describe el enfoque metodológico de la investigación. Además, se explican las técnicas de recolección de datos y los procedimientos de procesamiento de la información. Se presentan los resultados del análisis descriptivo y el análisis relacionado con las hipótesis planteadas.

El Capítulo VI expone la propuesta de innovación. Se describe detalladamente la propuesta de innovación, incluyendo un diagnóstico situacional que fundamenta la necesidad de la propuesta. También se especifica el procedimiento para la implementación de la mejora, abarcando el desarrollo del proyecto de innovación y el presupuesto requerido para su ejecución.

A través de este trabajo, se pretende proporcionar información valiosa que pueda servir como base para implementar estrategias efectivas que mejoren el clima laboral y promuevan una mayor satisfacción entre los colaboradores de CONTA S.A.C.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

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

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Para este estudio, se optó enfocarse en la línea de desarrollo humano en el entorno laboral, con el propósito de mejorar el clima laboral en la empresa CONTA S.A.C. Esto se llevará a cabo mediante la implementación de estrategias centradas en el bienestar y el crecimiento personal de los colaboradores.

Con este enfoque, se busca implementar medidas concretas y prácticas para promover un ambiente laboral más satisfactorio, buscando impactar de manera positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La actividad económica en la que se enfocará la investigación es el sector de servicios, específicamente en la empresa Conta S.A.C., dedicada a brindar servicios de consultoría contable y financiera a otras empresas. El objetivo de esta investigación es analizar el clima laboral en Conta S.A.C. durante el año 2023, con el propósito de identificar áreas de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

En el Perú, según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el sector de servicios prestados a empresas experimentó un aumento del 1.49% en el año 2023 en comparación con el mismo mes del año anterior. Dentro de este sector, las asesorías y consultorías registraron un incremento ligeramente mayor, alcanzando un 1.50%. (INEI, 2023).

Este incremento refleja el crecimiento y la importancia que tienen las empresas consultoras y de asesoramiento en el panorama económico del país.

1.4 Alcance de la solución

La propuesta de mejora será un plan de comunicación que permita a la empresa CONTA S.A.C. abordar de manera integral los aspectos críticos identificados para mejorar el clima laboral, específicamente en la comunicación interna. La implementación se realizará en todas las unidades de trabajo de la empresa. Se planificará un proceso gradual que permita una transición suave, evitando interrupciones significativas en las operaciones diarias.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

El clima laboral se refiere a cómo los empleados perciben su ambiente de trabajo, abarcando aspectos como la cultura organizacional, las relaciones laborales, el reconocimiento, las condiciones físicas del lugar de trabajo, y la calidad de la comunicación y el liderazgo. Este ambiente laboral influye directamente en las emociones, motivación y comportamiento de los empleados dentro de la organización, lo cual se traduce inmediatamente en su nivel de productividad y su compromiso hacia la empresa (Great Place To Work, 2021).

El mal clima laboral se manifiesta de manera alarmante en todo el mundo, donde el 59% de los trabajadores eligen la vía de la renuncia silenciosa. Esto significa que se limitan a realizar sus tareas asignadas sin comprometerse más con la empresa. Un informe de Gallup realizado en el 2023 revela que el 41% de esta insatisfacción se relaciona con la cultura organizacional, un 28% con la percepción de salarios y beneficios, y un 16% con las condiciones laborales. En América Latina, la cifra de renuncia silenciosa se mantiene en un 59%, y el 42% de los trabajadores está en búsqueda activa de un nuevo empleo debido a este clima laboral adverso (Gallup, 2023).

En el contexto nacional, Perú no es la excepción, ya que presenta un preocupante índice del 55% de trabajadores que desean renunciar. Las principales causas de esta decisión incluyen la carencia de oportunidades de crecimiento profesional, un salario no competitivo y un entorno laboral desfavorable (Forbes, 2023). Además, en la actualidad, los empleados buscan establecer una relación más estrecha con sus superiores, fomentando la comunicación constante, clara y asertiva, así como el reconocimiento por los logros alcanzados en la empresa.

Finalmente, se llevó a cabo un análisis en CONTA S.A.C., una empresa ubicada en el distrito de Miraflores. Durante este estudio, se identificó que los 12 trabajadores manifestaron insatisfacción laboral. Las razones detrás de esta insatisfacción incluyen una remuneración poco atractiva, una jornada laboral que excede las 8 horas sin compensación por horas extras, una carga laboral excesiva y un preocupante deterioro del clima laboral, agravado por la falta de una gestión eficiente por parte del área gerencial y la escasa comunicación en relación a las decisiones tomadas en la empresa, los factores mencionados generan una disminución en la productividad y el compromiso, un aumento en los niveles de estrés y una elevada rotación de personal.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera el clima laboral influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.?

2.1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera el clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.?
- ¿De qué manera el clima laboral influye en la retribución de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.?
- ¿De qué manera el clima laboral influye en la estabilidad de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el clima laboral influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

2.1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera el clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.
- Determinar de qué manera el clima laboral influye en la retribución de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.
- Determinar de qué manera el clima laboral influye en la estabilidad de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, esta investigación aporta al conocimiento en el campo de la gestión del talento humano y el clima laboral. Al explorar y aplicar estrategias específicas para mejorar el clima laboral, se busca contribuir a la teoría existente en cuanto a cómo las intervenciones en la gestión del talento pueden influir directamente en la satisfacción y compromiso de los empleados.

2.1.4.2 Justificación metodológica

La metodología propuesta se basa en la utilización de instrumentos y enfoques específicos para generar conocimiento válido y confiable. La aplicación de encuestas, análisis de indicadores clave y evaluaciones periódicas permitirá obtener datos cuantificables sobre la efectividad de la propuesta de mejora.

2.1.4.3 Justificación práctica

La presente investigación posee una relevancia práctica inmediata al abordar el mal clima laboral identificado en CONTA S.A.C. La implementación de la propuesta de mejora contribuirá a la resolución de problemas específicos relacionados con la comunicación ineficiente. Al mejorar la claridad y coherencia en la transmisión de información, se promoverá un ambiente laboral más saludable. Esto aumentará la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, generando beneficios directos en términos de productividad y calidad del trabajo, impactando positivamente tanto a nivel individual como organizacional.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones pueden incluir posibles resistencias al cambio por parte de algunos colaboradores, la variabilidad en la respuesta de los colaboradores a las intervenciones propuestas y la posibilidad de eventos externos que puedan influir en los resultados. Además, las restricciones de tiempo y recursos podrían afectar la exhaustividad de algunas evaluaciones. Sin embargo, estas limitaciones se gestionan de manera proactiva para minimizar su impacto en la validez y alcance de la investigación.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

La investigación es viable en términos de recursos humanos, financieros, materiales y de tiempo. Se cuenta con el apoyo de la empresa Conta S.A.C., lo que facilita el acceso a la información necesaria y la colaboración activa de los colaboradores. Además, se dispone de los conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo la propuesta de mejora. Los recursos financieros y materiales se encuentran disponibles y se ha establecido un plan de trabajo que asegura una gestión eficiente del tiempo.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

Garrido (2018) en su tesis "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", determinar si el clima laboral influye en el rendimiento del personal administrativo contratado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres, ubicada en Lima. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo con un tipo de estudio descriptivo correlacional. El instrumento utilizado fue la encuesta con un modelo en escala de Likert.

La encuesta fue aplicada a 33 empleados universitarios, revelando que existe una relación entre los factores del clima laboral y el desempeño de los trabajadores. Los resultados obtenidos muestran correlaciones significativas en las siguientes dimensiones: retribución y responsabilidad en el trabajo (0.75, p 0.001), valores colectivos y atributos personales (0.87, p 0.001), y disponibilidad de recursos y compromiso (0.922, p 0.002).

Castro (2021) en su tesis "Clima laboral para la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza" tuvo como objetivo proponer un plan de mejora del ambiente laboral con el fin de incrementar la productividad del personal administrativo en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Se utilizó un enfoque cuantitativo y se emplearon dos cuestionarios, uno sobre clima laboral y otro sobre productividad laboral. La

muestra consistió en 35 personas de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad.

Los resultados obtenidos muestran los siguientes datos: La percepción de los trabajadores sobre el clima laboral en la universidad en estudio indica mayormente un nivel medio o regular, con un 84.1% de los encuestados expresando opiniones que van desde regular hasta muy bajo. Asimismo, la percepción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza respecto a su contribución a la productividad laboral se sitúa en un nivel medio, con un 62.8% de los encuestados indicando que su contribución oscila entre ocasional y escasamente.

Maquera (2019) en su tesis "El Clima Laboral y su Influencia en el Compromiso Organizacional en la Planta Lechera Tacna S.A.", tuvo como objetivo establecer la influencia del ambiente laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. durante el año 2018. Se utilizó una metodología básica con un diseño de corte transversal no experimental y un enfoque de estudio explicativo causal. La muestra y la población incluyeron a 36 empleados utilizando la encuesta como método de recopilación de datos. La investigación concluyó que el clima laboral ejerce una influencia significativa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. Se resalta que una gestión efectiva del entorno laboral, considerando aspectos individuales, relaciones entre colaboradores y condiciones organizacionales, contribuye de manera positiva a la mejora del compromiso organizacional de los empleados.

Antecedentes internacionales

Solorzano (2020) en su artículo "Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de las actividades laborales en el Registro de la Propiedad de Manta Empresa Pública de Ecuador", tuvo como objetivo analizar el clima laboral y cómo afecta en el desempeño de las tareas de los funcionarios del Registro de la Propiedad de Manta, Empresa Pública de Ecuador. La investigación se clasificó como descriptiva, de campo y correlacional. El grupo de investigación estuvo formado por 27 funcionarios que trabajan en la institución. Para analizar el clima laboral de la organización se utilizó el diagrama de Ishikawa y como herramienta de recolección de datos se utilizó un cuestionario escala Likert. La principal conclusión radica en que un clima organizacional desfavorable repercute negativamente en la productividad laboral. Es fundamental establecer y poner en práctica un entorno organizacional adecuado con el fin de alcanzar un rendimiento óptimo y potenciar la productividad.

Mingo, Torres (2020) en su tesis "Diagnostico del clima laboral para el Gad Municipal de Chordeleg y una propuesta de plan de acción", tuvo como objetivo diagnosticar el clima laboral en el Gad Municipal de Chordeleg y elaborar un plan de acción. La técnica es descriptiva y analítica, con un enfoque mixto que incorpora elementos cualitativos y cuantitativos. Para la evaluación, también se utilizaron los instrumentos Litwing y Stringer con una población de 104 colaboradores. Los hallazgos de la investigación llevaron a la conclusión de que, en términos generales, el clima laboral en la organización es positivo. No obstante, se detectaron áreas de oportunidad en dimensiones como responsabilidad, apoyo, conflicto, riesgo y recompensa.

Carrillo (2023) en su tesis "Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una institución pública", aborda la percepción

laboral en una institución pública donde la consideración de los colaboradores no ha sido priorizada, dado la ausencia de procedimientos para encuestas periódicas de compromiso organizacional. El objetivo principal es evaluar el efecto de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los 118 servidores para lo cual se utilizó escalas de Meyer y Allen, así como S20/S23. Los resultados destacan el impacto positivo de la satisfacción laboral, especialmente en aspectos como la satisfacción intrínseca y las prestaciones recibidas, en el compromiso con la institución.

Marco teórico

Clima Laboral

Definiciones

Según Davis y Newstron (2000), citado por Beltrán y Palomino (2014), indican que "El concepto de clima laboral está relacionado con las percepciones de las personas que forman parte de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales que afectan el entorno. A su vez, se relaciona con la salud mental de los individuos, entendido esto como la capacidad de las personas de sentirse bien consigo mismas respecto a los demás" (p.9).

La definición mencionada por Davis y Newstron abarca las percepciones de los individuos dentro de una organización en relación con el trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las normativas formales que afectan su entorno. Esta definición amplía nuestra comprensión al destacar la diversidad de dimensiones que conforman el clima laboral, incluyendo tanto aspectos tangibles como intangibles. Más allá de lo físico, el clima laboral también incide en la salud mental de los empleados, reflejando su capacidad para sentirse bien consigo mismos en relación con los demás. Este enfoque subraya la complejidad del clima laboral y su impacto profundo en el bienestar integral de los individuos dentro de una organización.

Según Brunet (2009), citado por Martínez (2022) explica que “el clima laboral, es la percepción psicológica y sensaciones que tienen los colaboradores cuando laboran dentro de la organización” (p. 26).

El aporte de Brunet, indica que el clima laboral se refiere a la percepción psicológica y las sensaciones que experimentan los colaboradores mientras desempeñan sus funciones dentro de la organización. Este enfoque pone de relieve que el clima laboral se centra en cómo los empleados perciben su entorno laboral y las experiencias emocionales que derivan de él, sin necesariamente enfocarse explícitamente en el ambiente físico o las condiciones materiales.

Litwin y Stringer (1968), citados en Larrea y Matos (2019), mencionan que “el clima organizacional es un grupo de propiedades del ambiente organizacional que es percibido directa o indirectamente por los miembros de una organización y que repercute en el comportamiento y motivación del trabajador” (p.4).

La cita mencionada resalta que el clima laboral, ya sea positivo o negativo, tiene un impacto significativo en cómo los empleados se comportan y se motivan en su trabajo. La importancia del clima laboral no solo implica reconocer su influencia en el bienestar emocional de los trabajadores, sino también su capacidad para moldear un entorno que fomente un rendimiento óptimo y sostenible.

Factores que influyen en el clima laboral

Litwin y Stringer (1968) consideran el clima organizacional como un concepto global que abarca toda la organización y puede analizarse a través de varios factores: estructura (reglas y procedimientos), responsabilidad (autonomía en la toma de decisiones), recompensa (adecuación de las recompensas), desafío (aceptación de riesgos), relaciones (ambiente de trabajo y relaciones sociales), cooperación (espíritu de ayuda mutua),

estándares (énfasis en normas de rendimiento), conflictos (aceptación de opiniones discrepantes) e identidad (sentimiento de pertenencia y valor dentro del grupo de trabajo).

De lo indicado por los autores, podemos concluir que el clima organizacional es un concepto amplio que abarca múltiples aspectos dentro de la organización, incluyendo la estructura, la responsabilidad, las recompensas, el desafío, las relaciones interpersonales, la cooperación, los estándares de rendimiento, los conflictos y la identidad grupal. Estos factores influyen en cómo los colaboradores perciben su ambiente laboral y afectan directamente su satisfacción y motivación. Es crucial evaluar estas percepciones para identificar áreas de mejora que puedan incrementar el bienestar y la productividad de los empleados. Esta comprensión del clima organizacional permite implementar estrategias efectivas que promuevan un entorno laboral más positivo y satisfactorio, beneficiando tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

Likert (1974) menciona que el clima laboral está influenciado por una variedad de factores que incluyen las condiciones organizacionales, la tecnología, la estructura del sistema, así como también los aspectos personales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción. Además, la percepción de los subordinados, colegas y superiores juega un papel crucial en la formación del clima organizacional.

El manejo efectivo del clima laboral implica una comprensión profunda de sus diversos componentes. Como señala Likert, no basta solo con considerar los beneficios que la organización ofrece; es igualmente importante tener en cuenta las diferencias individuales en personalidad y actitudes entre los colaboradores. Esto implica adoptar estrategias que no solo mejoren las condiciones estructurales y organizativas, sino que también promuevan un ambiente donde las percepciones y necesidades individuales sean reconocidas y valoradas, contribuyendo así a un clima laboral positivo y productivo.

Gallardo (2014) identifica tres factores que afectan el clima laboral: el Factor de Dimensión Humana, que abarca aspectos como liderazgo, motivación, toma de decisiones, conflicto y cooperación dentro del ambiente organizacional; el Factor Estímulo, que se centra en la dimensión de recompensas dentro del clima organizacional; y finalmente, el Factor Cultura, que incluye la identidad organizacional como parte esencial del clima laboral.

El autor menciona tres factores clave que influyen en el clima laboral: la dimensión humana, el estímulo y la cultura. Este enfoque señala que, además de los elementos de liderazgo y recompensas, la identidad organizacional juega un papel crucial en la percepción y satisfacción de los empleados. Por lo tanto, tener una identidad sólida y bien definida no solo promueve un sentido de pertenencia entre los empleados, sino que también contribuye a un clima laboral más positivo y productivo, donde los valores y objetivos compartidos son unificadoras y motivadoras para toda la organización.

Estrategias para mejorar el clima laboral

Según Neal et al. (2000) estudiar el clima organizacional se ha convertido en una herramienta estratégica clave para el mejoramiento continuo de las organizaciones. Mediante su análisis, es posible identificar elementos esenciales que permiten mejorar la calidad de vida laboral de los empleados, lo cual incrementa la calidad de los servicios prestados. Esto se debe a la influencia del clima organizacional sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores, lo que tiene un impacto significativo en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.

El análisis del clima organizacional es una estrategia vital para el mejoramiento continuo de las organizaciones. Lo citado destaca cómo el estudio detallado de este clima puede revelar factores cruciales que mejoran la calidad de vida laboral de los colaboradores. A su vez, esta mejora repercute en la calidad de los servicios prestados por la organización. La relación entre clima organizacional y factores como la motivación, el desempeño, la

productividad, la satisfacción, el compromiso y la calidad del trabajo subraya la importancia de este estudio.

Beltrán y Palomino (2014) propusieron diversas estrategias para mejorar el clima organizacional. En la dimensión de Autorrealización, se enfocaron en capacitar a los maestros según sus necesidades específicas. Esto incluye determinar las necesidades de formación, desarrollar planes de capacitación divididos por nivel académico y crear mecanismos para financiar estas capacitaciones a través de alianzas estratégicas.

En cuanto a las condiciones e involucramiento laboral, se propuso establecer una estructura salarial y un plan de incentivos basados en el desempeño. Las acciones incluyen preparar un rango salarial acorde con las habilidades y experiencia del docente, crear un plan de incentivos por logros y establecer metas académicas y de gestión con participación de los profesores. Además, se recomendó desarrollar un plan de comunicación interna, con reuniones semanales y chats internos para facilitar la comunicación entre docentes y administradores.

Las estrategias planteadas por Beltrán y Palomino sobre la mejora del clima organizacional son integrales y bien estructuradas. Al abordar tanto la autorrealización de los docentes como sus condiciones laborales y la comunicación interna, se garantiza una atención completa a las necesidades del personal. Capacitar a los maestros según sus necesidades específicas y desarrollar planes de formación adecuados no solo mejora sus competencias, sino que también aumenta su motivación y satisfacción laboral. Asimismo, la implementación de una estructura salarial justa y un plan de incentivos basado en el desempeño fomenta el compromiso y reconoce el esfuerzo de los docentes. Por último, mejorar la comunicación interna mediante reuniones regulares y herramientas digitales promueve una cultura organizacional de transparencia y colaboración. Estas estrategias mejoran el clima laboral, y también contribuyen a la calidad del servicio brindado.

Según Sarmiento y Valero (2014), el desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional se enfoca en fortalecer percepciones y conductas positivas, modificar las negativas y fomentar las favorables. Para abordar la falta de participación, proponen la realización de reuniones trimestrales destinadas a recopilar y analizar opiniones, así como a implementar acciones correctivas cuando sea necesario. En cuanto al desarrollo de habilidades técnicas, sugieren la organización de mesas de trabajo mensuales con seguimiento y moderación por parte de los líderes. Además, plantean promover el espíritu de equipo mediante campañas de comunicación y la introducción de un buzón de sugerencias anónimas. Entre las estrategias adicionales se incluyen desayunos trimestrales con la alta gerencia para fomentar la equidad y el reconocimiento, así como iniciativas para asegurar un entorno laboral seguro y saludable y establecer alianzas educativas para la formación continua. Asimismo, proponen diseñar mapas de carrera transparentes y equitativos y organizar actividades de integración y celebración para mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal, fortaleciendo de esta manera el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Las estrategias planteadas por Sarmiento y Valero (2014) se centra en fortalecer aspectos positivos y abordar áreas de mejora de manera estructurada, lo cual incluye métodos para recolectar y analizar retroalimentación de los empleados, así como estrategias para promover un ambiente de trabajo colaborativo y seguro. Además, destacan iniciativas orientadas al desarrollo profesional y personal de los empleados, como alianzas educativas y la promoción de eventos que fomenten el reconocimiento y la integración dentro de la organización. Al fomentar el crecimiento profesional y personal de los empleados mediante programas educativos y de desarrollo, la empresa puede garantizar que su equipo esté motivado y preparado para enfrentar desafíos.

Satisfacción Laboral

Definiciones

Corbenau et al, (2023), mencionan que la satisfacción laboral es un elemento clave que impacta directamente el estado de ánimo, el compromiso, el desempeño y la actitud de los empleados. Aquellos que están más satisfechos tienden a experimentar emociones positivas, a diferencia de los que tienen menor satisfacción.

Lo señalado por el autor subraya que la satisfacción laboral es un factor crucial que afecta directamente el estado de ánimo, el compromiso, el desempeño y la actitud de los empleados. Los colaboradores más satisfechos tienden a experimentar emociones positivas, lo cual resalta la importancia de este aspecto para promover un entorno laboral donde los colaboradores se sientan motivados y comprometidos, influenciando positivamente su bienestar emocional y su eficiencia en el trabajo.

Herzberg (1959), citado en Carracedo (2021), sugiere que “la satisfacción laboral es la consecuencia de un enriquecimiento del puesto de trabajo, lo que conduce al trabajador a asumir una mayor responsabilidad experimentando, con ello, un crecimiento mental y psicológico” (p. 28).

El autor nos indica que la satisfacción laboral surge del enriquecimiento del puesto de trabajo. Este enriquecimiento incluye asumir diversas tareas, autonomía en la toma de decisiones, retroalimentación continua, y oportunidades de desarrollo personal. A través de este enfoque, los colaboradores experimentan un crecimiento mental y psicológico al asumir mayores responsabilidades y aprender nuevas habilidades.

Wright y Davis (2003) señalan que “la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su entorno de trabajo, evaluando la congruencia entre lo que los empleados desean de sus empleos y lo que sienten que reciben” (p. 71).

La conclusión de los autores refuerza la teoría de Herzberg al destacar cómo la satisfacción laboral se relaciona estrechamente con nuestra percepción del entorno laboral. Esta conexión abarca tanto aspectos tangibles como el salario y los beneficios, como también factores intangibles como el reconocimiento, la autonomía en el trabajo, las oportunidades de desarrollo y el ambiente laboral en general. Las organizaciones tienen la capacidad de influir significativamente en la experiencia laboral de sus empleados al proporcionar estas oportunidades y beneficios de manera efectiva. Al hacerlo, mejoran la satisfacción de los empleados, fortalecen el compromiso organizacional y promueven un clima laboral más positivo y productivo.

Importancia de la satisfacción laboral

Según James et al. (2024), citado en Meza y Wong (2024), “los colaboradores que se sientan satisfechos asegurarán el éxito dentro de la organización, ya que son personas que logran sus objetivos, tienen mayor productividad y compromiso con el trabajo. Asimismo, un buen ambiente laboral beneficia la salud mental y confianza en los colaboradores, el cual permite que pueda desarrollarse plenamente tanto a nivel personal como profesional” (pag.11).

Lo mencionado por los autores destaca que la satisfacción laboral de los colaboradores tiene un impacto positivo en su salud mental y confianza personal, así como en el desempeño general de la empresa. Cuando los colaboradores están satisfechos con su trabajo, esto les motiva a comprometerse más con sus responsabilidades y a contribuir de manera proactiva al éxito organizacional. Este compromiso fortalecido mejora la moral y el bienestar individual de los empleados, al mismo tiempo que fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo.

Kalleberg (1977), citado en Galaz (2002), explica que la satisfacción laboral “está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y, por último, porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho” (p.48).

El autor enfatiza la importancia de la satisfacción laboral en el ámbito personal, ya que está vinculada al desarrollo personal y la dignidad de los colaboradores. Un colaborador satisfecho tiende a ser más comprometido, motivado y leal. Esto resalta la necesidad de que las empresas inviertan en el bienestar de sus empleados a través de políticas y prácticas que promuevan su desarrollo personal y profesional. Al hacerlo, las organizaciones no solo contribuyen al crecimiento y dignidad de sus colaboradores, sino que también crean un entorno de trabajo más positivo y productivo, beneficiándose mutuamente de esta relación enriquecedora.

Montoya et al. (2017), precisa que la satisfacción laboral “uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones, que consiste en una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su trabajo.”

La autora destaca la relevancia de cómo se siente el colaborador en su entorno laboral, lo cual está influenciado por una variedad de factores. Además de las condiciones físicas del lugar de trabajo, la retribución económica y la estabilidad laboral, el clima organizacional juega un papel crucial en la determinación de la satisfacción laboral. Un ambiente de trabajo positivo, donde se fomente la comunicación abierta, el apoyo entre colegas y un liderazgo efectivo, puede contribuir significativamente a la satisfacción de los empleados.

Influencia de la satisfacción laboral en la organización

Spector (1997) considera que la satisfacción laboral influye en diversos resultados cruciales para la organización. Estos resultados incluyen no solo la productividad de los colaboradores, sino también aspectos que inciden directamente en su salud y bienestar en el entorno laboral.

La satisfacción laboral ejerce una influencia directa sobre la productividad de los colaboradores, lo que se refleja en la eficiencia y competitividad de la organización. Además, tiene un impacto significativo en el bienestar y la salud de los colaboradores, aspectos que también influyen en su productividad.

Littlewood (2008) explica que la satisfacción laboral influye en el ausentismo y la rotación de personal. Señala que, si bien la satisfacción laboral por sí sola puede no ser suficiente para mantener un nivel bajo de rotación, sí contribuye a este objetivo.

El autor destaca que la satisfacción laboral es un factor que contribuye a la retención de personal. Aunque reconoce que no es el único elemento relevante en este aspecto, enfatiza su importancia dentro de la estrategia de las organizaciones para mantener un equipo comprometido. Esto destaca la necesidad de que las empresas integren la satisfacción laboral como parte esencial de su estrategia de gestión de personas para asegurar la continuidad y el compromiso de los colaboradores.

Wright y Bonett (2007), señalan que “cuando la satisfacción laboral es baja, los individuos son aptos para empezar a buscar por otro trabajo, mientras que cuando la satisfacción laboral es alta, los individuos probablemente permanecerán en sus posiciones actuales de trabajo”

Wright y Bonett como Littlewood coinciden en señalar que el nivel de satisfacción de los colaboradores tiene un impacto significativo en la rotación de personal. Este aspecto puede ser determinante para que los colaboradores comiencen a buscar activamente nuevas oportunidades. Reiterando una vez más, que mejorar la satisfacción laboral se presenta como una medida esencial para disminuir la rotación de personal y retener talento dentro de la empresa.

Definición de términos básicos

Clima Laboral: Conjunto de condiciones y percepciones que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo, incluyendo factores como cultura organizacional, liderazgo, reconocimiento y comunicación.

Compromiso Organizacional: Nivel de conexión emocional, motivacional y cognitiva que los empleados tienen con su trabajo y la organización a la que pertenecen.

Desempeño Laboral: El nivel de desempeño y eficiencia con el cual los empleados realizan sus funciones y cumplen con sus responsabilidades en el ámbito laboral.

Gestión del Talento Humano: Conjunto de prácticas y estrategias para atraer, desarrollar y retener a los empleados, buscando maximizar su contribución al logro de los objetivos organizacionales.

Liderazgo Eficiente: Habilidad para guiar, motivar y dirigir a un equipo de manera efectiva, generando un ambiente de trabajo positivo y fomentando el desarrollo de los colaboradores.

Planes de Mejora del Clima Laboral: Estrategias y acciones diseñadas para identificar y abordar los aspectos negativos del ambiente laboral, con la finalidad de establecer un ambiente más favorable y gratificante.

Productividad Laboral: Resultado de la relación entre la cantidad y calidad del trabajo realizado por los empleados y los recursos utilizados para llevar a cabo esas tareas.

Redistribución Equitativa de Tareas: Proceso de asignación de responsabilidades y tareas de manera justa y equitativa entre los miembros de un equipo o departamento, buscando evitar sobrecargas y promover un balance adecuado de trabajo.

Satisfacción Laboral: Nivel de gratificación y contento que los empleados experimentan respecto a su trabajo y las condiciones en las que lo realizan.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1. Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1. Hipótesis principal

El desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

4.1.2. Hipótesis derivadas

El desarrollo de un adecuado clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

El desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la retribución de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

El desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la estabilidad de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

4.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Clima Laboral

Definición conceptual

El clima organizacional se define como el entorno interno que se experimenta entre los miembros de una organización, estrechamente vinculado al nivel de motivación que sienten los empleados. Este término se refiere específicamente a las características motivacionales del ambiente dentro de la organización, abordando los diversos tipos de motivaciones que afectan a sus integrantes. (Chiavenato, 1992)

Definición operacional

Para medir el clima laboral, se utilizará una escala de Likert, donde los participantes calificarán del 1 al 5 su nivel de acuerdo con afirmaciones relacionadas con distintos aspectos laborales. Está conformada por 5 dimensiones:

Dimensión 1: Relaciones interpersonales

Dimensión 2: Estilo de dirección

Dimensión 3: Disponibilidad de recursos

Dimensión 4: Claridad y coherencia en la dirección

Dimensión 5: Valores colectivos

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual

La satisfacción laboral se refiere al grado de complacencia y contentamiento que experimentan los empleados en relación con su trabajo, incluyendo aspectos como el ambiente laboral, la remuneración, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento. (Locke, 1969).

Definición operacional

Para medir el clima laboral, se utilizará una escala de Likert, donde los participantes calificarán del 1 al 5 su nivel de acuerdo con afirmaciones relacionadas con distintos aspectos laborales. Está conformada por 3 dimensiones:

Dimensión 1: Sentido de pertenencia

Dimensión 2: Retribución

Dimensión 3: Estabilidad

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Diseño metodológico

Diseño de investigación: La investigación fue de diseño descriptivo no experimental, descrito por Hernández, Fernández y Baptista (2003) como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. En este diseño, se observaron y describieron fenómenos tal como ocurren en la empresa CONTA S.A.C. El objetivo principal fue comprender el clima laboral actual y proponer mejoras sin intervenir directamente en la realidad de la empresa. Se buscó identificar la relación entre diferentes variables sin aplicar tratamientos controlados. Asimismo, se utilizó un diseño no experimental transversal, el cual, según Liu (2008) y Tucker (2004), implica la recolección de datos en un único momento, en un solo período de tiempo.

Tipo de investigación: El estudio desarrollado corresponde a la ciencia aplicada, que se enfoca en la resolución de problemas prácticos y la aplicación de conocimientos para abordar situaciones específicas. En este caso, se aborda la problemática del clima laboral en la empresa CONTA S.A.C., con el objetivo de proponer mejoras prácticas y concretas. Buena parte de la tecnología y estrategias propuestas surgirán como resultado directo de la investigación aplicada, donde se busca no solo comprender la situación actual, sino también proponer soluciones activas y dinámicas para mejorar el clima laboral.

Nivel de investigación: La investigación se desarrolló a nivel correlacional, con el objetivo principal de identificar si existe una relación entre las variables estudiadas. Además, se buscó determinar la naturaleza de dicha relación, es decir, si es positiva o negativa, y evaluar si las variables muestran algún tipo de dependencia entre ellas. Este enfoque permite comprender mejor cómo interactúan las variables y el grado en que una puede influir en la otra.

Enfoque de investigación: El enfoque aplicado fue cuantitativo, ya que se recopilaban datos numéricos mediante encuestas estructuradas con preguntas cerradas y escalas de medición. Se utilizaron técnicas estadísticas para analizar estos datos y obtener resultados objetivos y medibles. Este enfoque cuantitativo permitirá obtener una visión precisa y cuantificable de la percepción de los empleados sobre el clima laboral y respaldará las propuestas de mejora con datos concretos.

5.2. Diseño muestral

5.2.1. Población

La población de estudio comprende la totalidad de trabajadores de la empresa CONTA S.A.C., constituida por 12 colaboradores, distribuidos entre el área administrativa y atención al cliente, el área contable y el personal encargado de la contabilidad de las empresas clientes.

5.2.2. Muestra

La selección de la muestra se realizará considerando a la totalidad de trabajadores de la empresa, es decir, 12 participantes. Este enfoque garantiza la viabilidad del estudio dentro de las limitaciones de acceso, lo que permitirá capturar una variedad de perspectivas relevantes para comprender el clima laboral en Conta S.A.C.

5.3. Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos, se empleó el cuestionario Escala de Clima Organizacional (EDCO), desarrollada por Acero Russell, Acevedo Lina María, Liévano Sandra, Vásquez Ana y Sanabria Bibiana. Este cuestionario utiliza una escala de Likert la cual permite medir la percepción de los empleados sobre diversos aspectos del clima organizacional en CONTA S.A.C.

Para el análisis de datos, se utilizó la Escala de Likert incluida en el cuestionario EDCO. Esta encuesta consta de 40 preguntas, las cuales deben ser respondidas por los participantes en una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Totalmente en desacuerdo" y 5

representa “Totalmente de acuerdo”. Las preguntas evalúan ocho dimensiones del clima laboral: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos.

El puntaje total obtenido se clasificó de la siguiente manera:

Nivel bajo: de 40 a 93 puntos

Nivel promedio: de 94 a 147 puntos

Nivel alto: de 148 a 200 puntos

5.4. Técnicas de procesamiento de la información

Para analizar los datos obtenidos, es crucial realizar varios pasos fundamentales para garantizar la calidad y precisión de la información. Primero, se lleva a cabo la limpieza de datos. Este proceso incluye la eliminación de respuestas incompletas, asegurando que solo se consideren los cuestionarios completados en su totalidad para evitar sesgos en los resultados. Además, se revisan y corrigen posibles errores de entrada de datos para asegurar que no distorsionen el análisis general.

Una vez que los datos han sido limpiados, se procede a la codificación. Este paso implica convertir cada respuesta de la escala de Likert en un valor numérico, lo que facilita el análisis cuantitativo.

Finalmente, para asegurar la confiabilidad del cuestionario aplicado, se realiza un análisis de fiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Este coeficiente evalúa la consistencia interna de la escala, verificando que las preguntas dentro de cada dimensión del clima laboral estén correlacionadas de manera adecuada. Un alto valor de Alpha de Cronbach indica que el cuestionario es confiable y que las dimensiones medidas son coherentes entre sí, proporcionando una base sólida para interpretar los resultados obtenidos.

5.5. Resultados

5.5.1. Análisis descriptivo

Figura 1

Resultados de la variable Clima Laboral

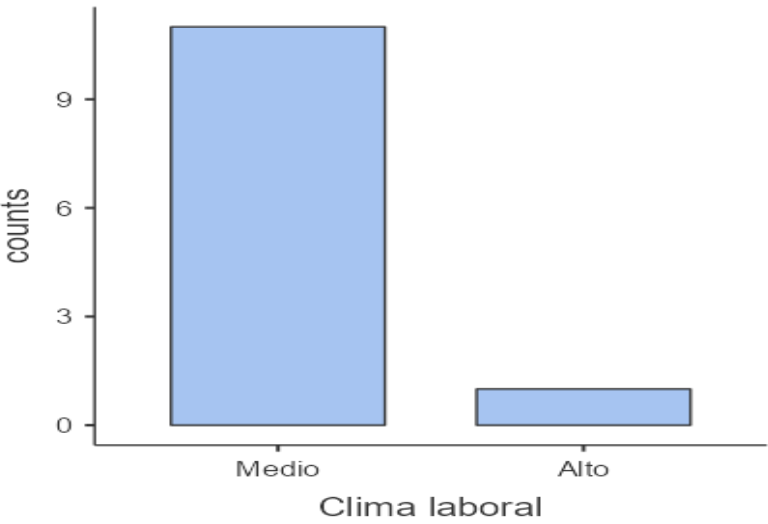


Tabla 1

Resultados de la variable Clima Laboral

Frecuencias de Clima laboral			
Clima laboral	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Medio	11	91.7 %	91.7 %
Alto	1	8.3 %	100.0 %

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados de la variable de Clima Laboral sugiere que existe una percepción sólida entre los colaboradores de CONTA SAC en cuanto al clima laboral. El

91.7% de los encuestados calificaron el clima laboral como de nivel medio. Esto sugiere que, si bien no se perciben problemas graves en este aspecto, aún hay margen para mejorar la calidad del clima laboral en la empresa. Se podría trabajar en fortalecer las relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, claridad y coherencia de dirección y valores colectivos.

Figura 2

Resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales

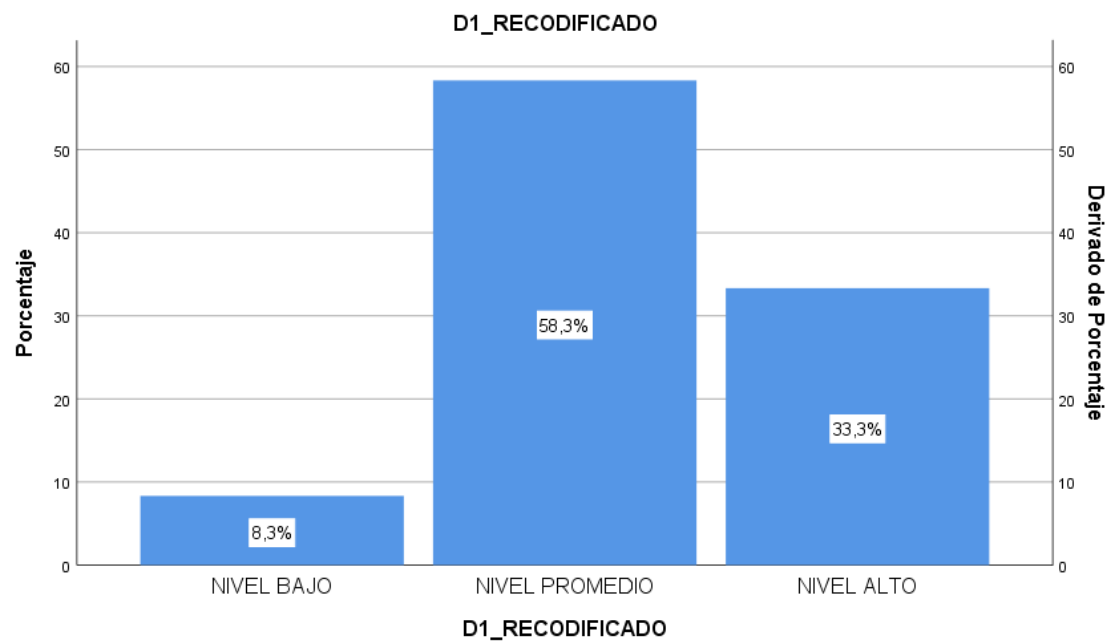


Tabla 2

Resultados de la dimensión Relaciones Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL BAJO	1	8.3
NIVEL PROMEDIO	7	58.3
NIVEL ALTO	4	33.3
Total	12	100.0

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados del cuestionario en la dimensión de Relaciones Interpersonales sugiere que existe una percepción variada entre los colaboradores de CONTA SAC en cuanto a este aspecto del clima laboral. El 58.3% de los encuestados calificaron las relaciones interpersonales como de nivel promedio. Esto sugiere que, si bien no se perciben problemas graves en este aspecto, aún hay margen para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en la empresa. Se podría trabajar en fortalecer la comunicación, fomentar la colaboración y promover un ambiente de respeto y confianza entre los miembros del equipo.

Figura 3

Resultados de la dimensión Estilo de Dirección

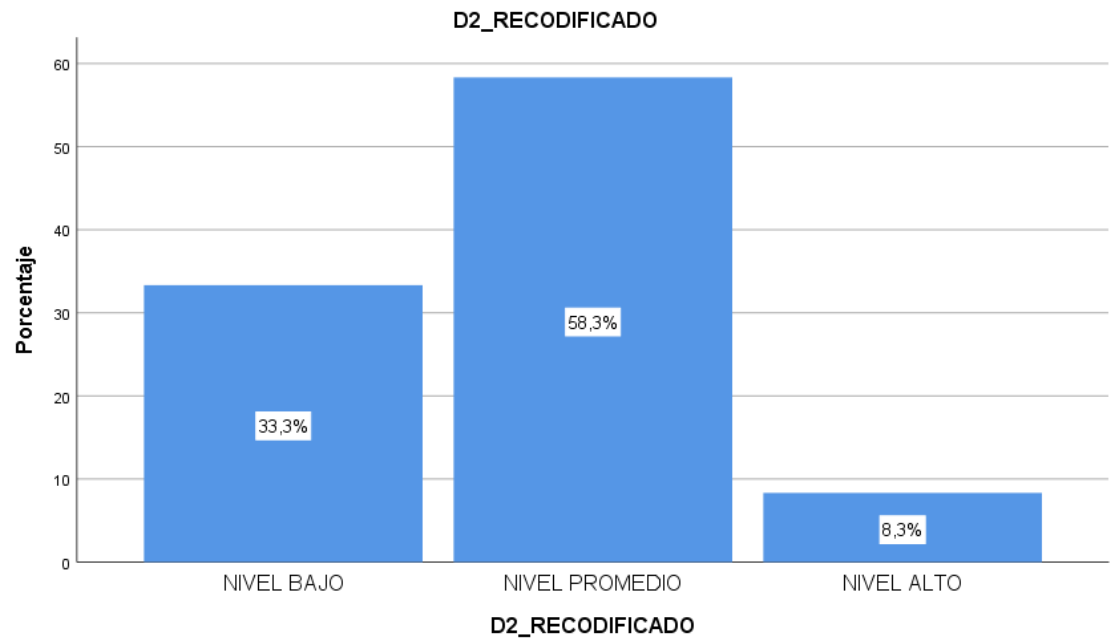


Tabla 3

Resultados de la dimensión Estilo de Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL BAJO	4	33.3
NIVEL PROMEDIO	7	58.3
NIVEL ALTO	1	8.3

Total	12	100.0
-------	----	-------

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados del cuestionario en la dimensión de Estilo de Dirección revela una percepción diversa entre los colaboradores de CONTA SAC respecto a este aspecto del clima laboral. Si bien el 58.3% lo calificó como nivel promedio, un 33.3% lo consideró de nivel bajo, y solo un 8.3% lo calificó como de nivel alto. Estos resultados sugieren que existe una necesidad de atención en el estilo de dirección dentro de la organización, con un considerable porcentaje de colaboradores que perciben deficiencias en este aspecto y una minoría que lo valora positivamente.

Figura 4

Resultados de la dimensión Disponibilidad de Recursos

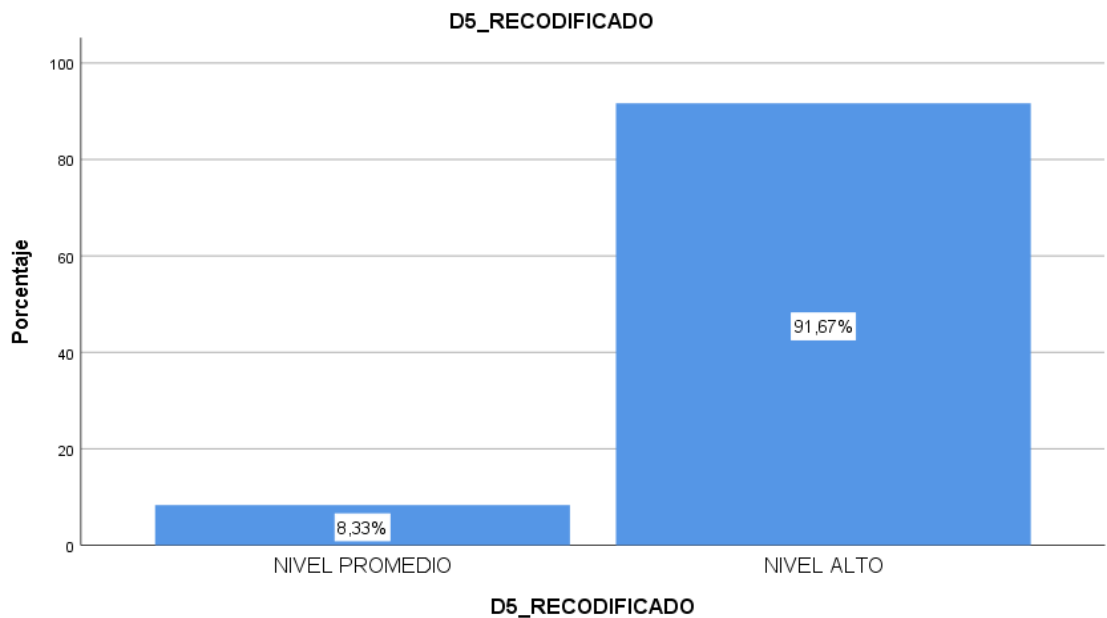


Tabla 4

Resultados de la dimensión Disponibilidad de Recursos

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL PROMEDIO	1	8.3
NIVEL ALTO	11	91.7

Total	12	100.0
-------	----	-------

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados del cuestionario en la dimensión de Disponibilidad de Recursos indica que la mayoría de los colaboradores de CONTA SAC perciben que la empresa cuenta con un alto nivel de disponibilidad de recursos para realizar sus actividades laborales. Concretamente, el 91.7% de los encuestados calificaron esta dimensión como nivel alto. Este hallazgo sugiere que la organización ha logrado proporcionar los recursos necesarios para facilitar el desempeño de las tareas y cumplir con las responsabilidades laborales de manera eficiente.

Figura 5

Resultados de la dimensión Claridad y Coherencia de la Dirección

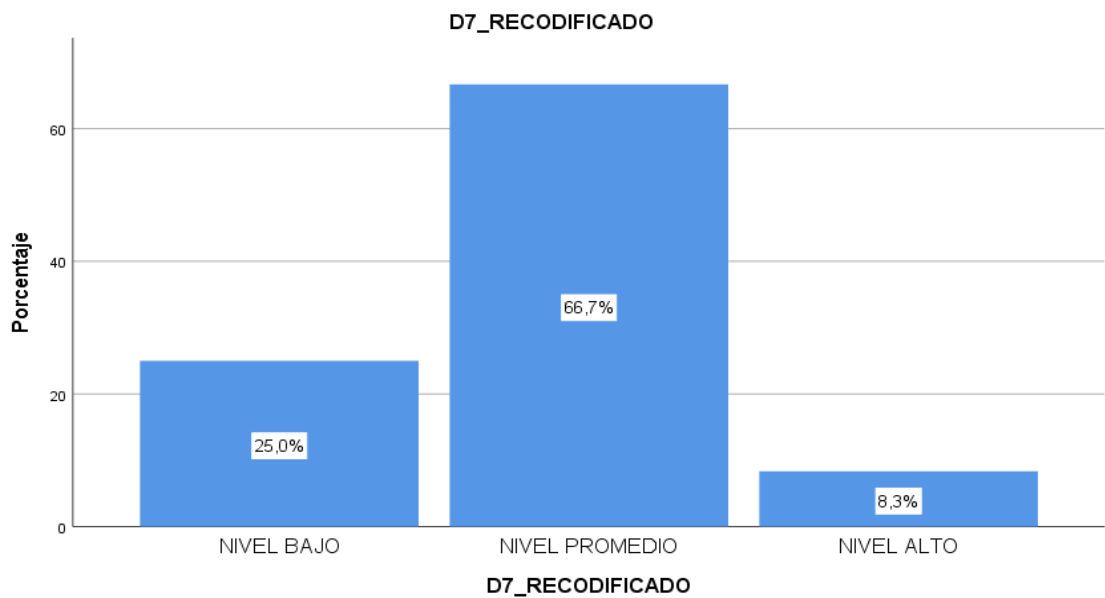


Tabla 5

Resultados de la dimensión Claridad y Coherencia de la Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL BAJO	3	25.0
NIVEL PROMEDIO	8	66.7

NIVEL ALTO	1	8.3
Total	12	100.0

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados del cuestionario en la dimensión de Claridad y Coherencia de la Dirección indica que la mayoría de los colaboradores de CONTA SAC perciben este aspecto del clima laboral de manera promedio, con un 66.7% de los encuestados calificándolo de esta manera. Sin embargo, un 25% lo calificó con un nivel bajo, lo que sugiere que hay un grupo significativo de empleados que consideran que la dirección de la empresa podría mejorar en términos de claridad y coherencia en sus comunicaciones y decisiones. Por otro lado, solo un 8.3% lo calificaron con un nivel alto, lo que indica que hay espacio para el crecimiento y la mejora en este aspecto. Es importante que la dirección tome en cuenta estas percepciones y trabaje en mejorar la comunicación y la coherencia en sus acciones para fortalecer el clima laboral y la confianza de los colaboradores.

Figura 6

Resultados de la dimensión Valores Colectivos

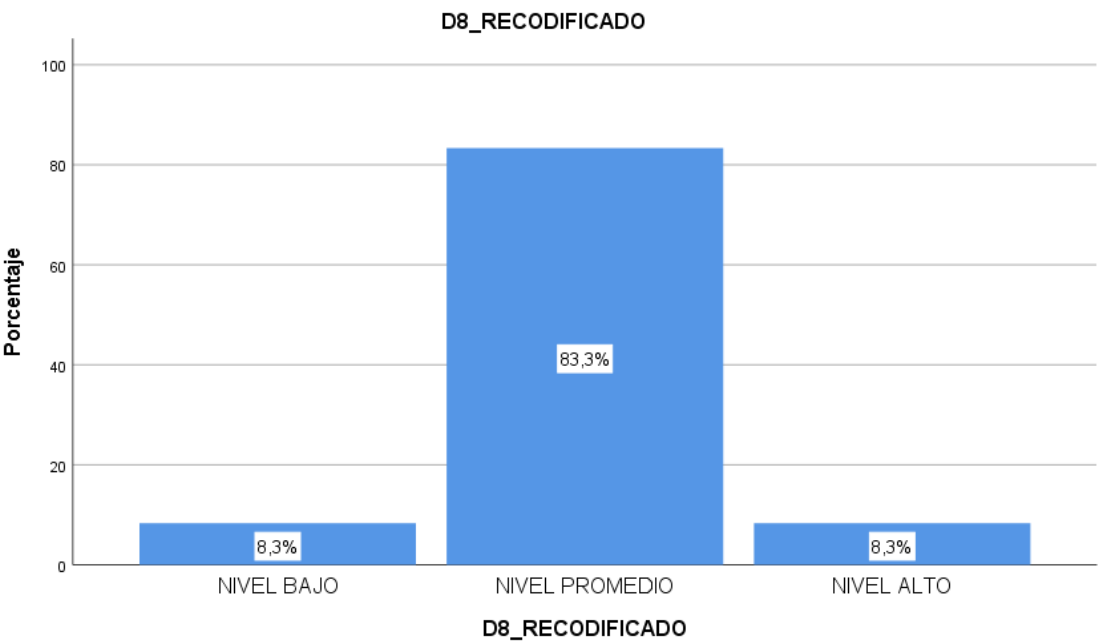


Tabla 6

Resultados de la dimensión Valores Colectivos

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL BAJO	1	8.3
NIVEL PROMEDIO	10	83.3
NIVEL ALTO	1	8.3
Total	12	100.0

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados del cuestionario en la dimensión de Valores Colectivos sugiere que la mayoría de los colaboradores de CONTA SAC perciben este aspecto del clima laboral como promedio, con un 83.3% de los encuestados calificándolo de esta manera. Esto indica que existe una base estable de valores compartidos dentro de la organización, lo que podría contribuir a la cohesión y la colaboración entre los empleados. Sin embargo, es importante señalar que un 8.3% lo calificó con un nivel bajo, lo que sugiere que hay algunos empleados que perciben deficiencias en este aspecto. Asimismo, un 8.3% lo calificó con un nivel alto, lo que indica que hay un reconocimiento por parte de algunos empleados de la importancia de los valores colectivos en la empresa. En general, estos resultados sugieren que, si bien existe una base sólida de valores compartidos, aún hay margen para fortalecer y promover una cultura organizacional basada en estos valores.

Figura 7

Resultados de la variable Satisfacción Laboral

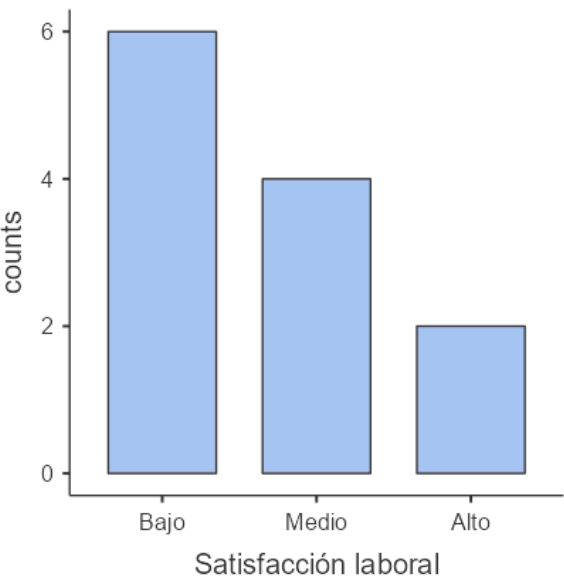


Tabla 7

Resultados de la variable Satisfacción Laboral

Frecuencias de Satisfacción laboral			
Satisfacción laboral	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	6	50.0 %	50.0 %
Medio	4	33.3 %	83.3 %
Alto	2	16.7 %	100.0 %

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados de la variable de Satisfacción Laboral sugiere que existe una percepción variada entre los colaboradores de CONTA SAC en cuanto a su satisfacción con el trabajo. El 50% de los encuestados calificaron su satisfacción laboral como baja, lo que indica un área de preocupación significativa que la empresa debe abordar. El 33.3% de los encuestados calificaron su satisfacción como de nivel medio, lo

que sugiere que, aunque no están completamente insatisfechos, hay aspectos que podrían mejorarse. Finalmente, el 16.7% de los encuestados reportaron una alta satisfacción laboral, lo cual es positivo pero insuficiente para considerar que la mayoría de los empleados están contentos con su trabajo.

Estos resultados sugieren a la empresa enfocarse en mejorar el sentido de pertenencia, retribución y estabilidad. Trabajar en estos aspectos puede ayudar a alinear las expectativas y metas de los empleados con las de la organización.

Figura 8

Resultado de la dimensión Sentido de Pertenencia

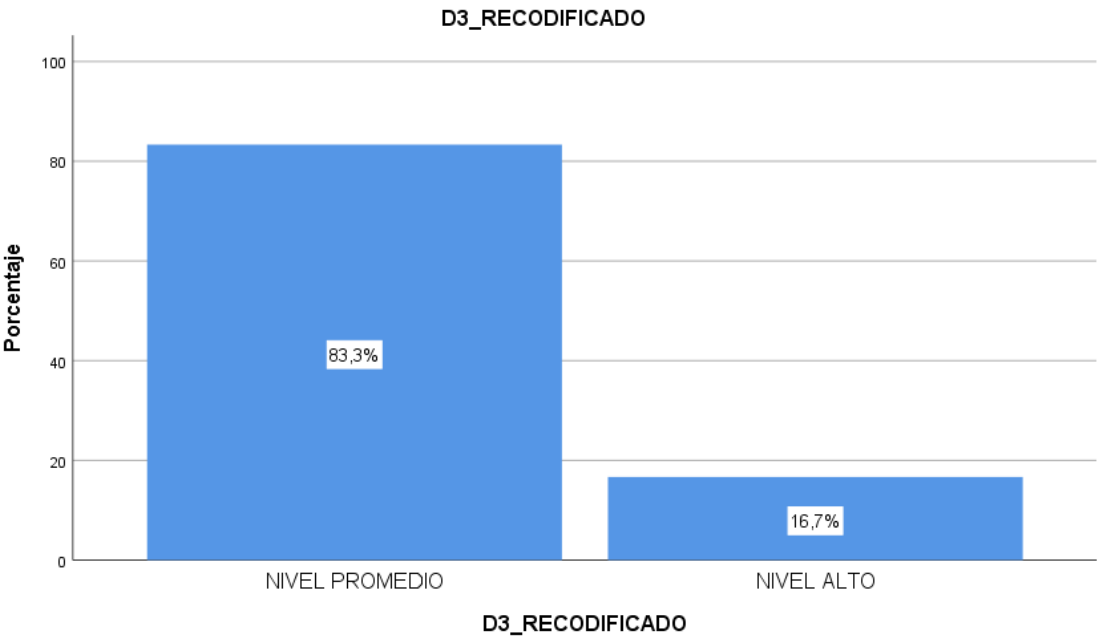


Tabla 8

Resultado de la dimensión Sentido de Pertenencia

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL PROMEDIO	10	83.3
NIVEL ALTO	2	16.7
Total	12	100.0

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados del cuestionario en la dimensión de Sentido de Pertenencia sugiere una percepción mayoritariamente positiva entre los colaboradores de CONTA SAC. El 83.3% de los encuestados calificaron el sentido de pertenencia como nivel promedio, mientras que el 16.7% lo consideraron de nivel alto. Es alentador observar que ningún colaborador lo calificó como nivel bajo. Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores se sienten conectados y comprometidos con la empresa, lo que puede contribuir a un ambiente laboral más cohesionado y productivo. Sin embargo, también sugieren que aún hay espacio para fortalecer el sentido de pertenencia y fomentar un mayor compromiso entre los empleados.

Figura 9

Resultados de la dimensión Retribución

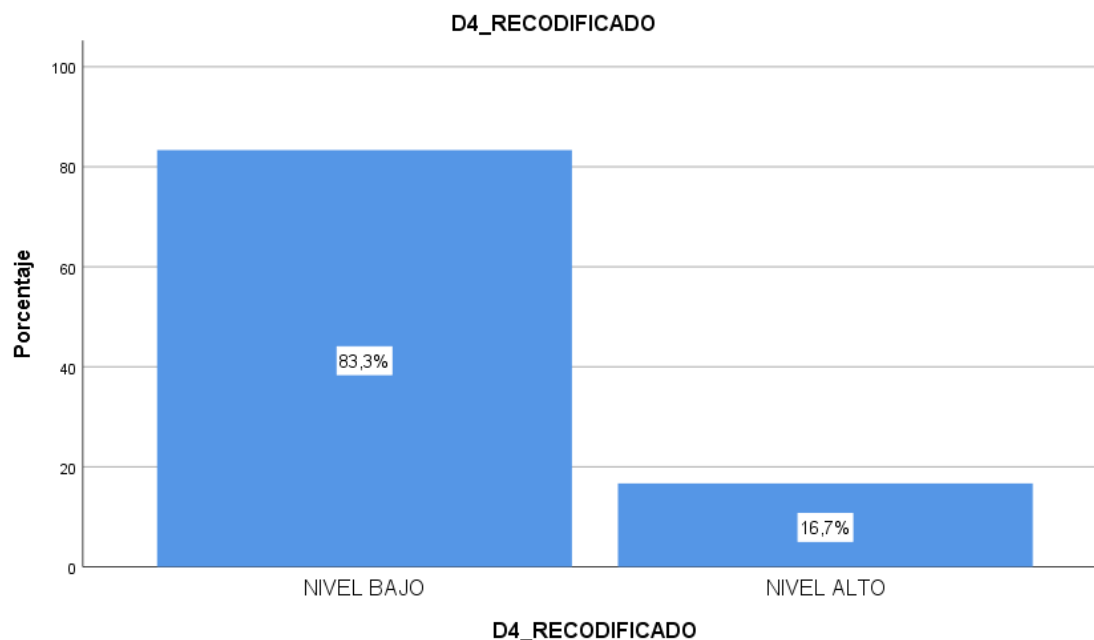


Tabla 9

Resultados de la dimensión Retribución

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL BAJO	10	83.3
NIVEL ALTO	2	16.7
Total	12	100.0

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados del cuestionario en la dimensión de Retribución sugiere una insatisfacción generalizada entre los colaboradores de CONTA SAC en relación con la compensación recibida por su trabajo. Esto se refleja en las respuestas proporcionadas, donde el 83.3% de los encuestados calificaron la retribución como nivel bajo. Esto indica la necesidad de revisar y mejorar las políticas de compensación para promover un ambiente laboral más satisfactorio y motivador.

Figura 10

Resultados de la dimensión Estabilidad

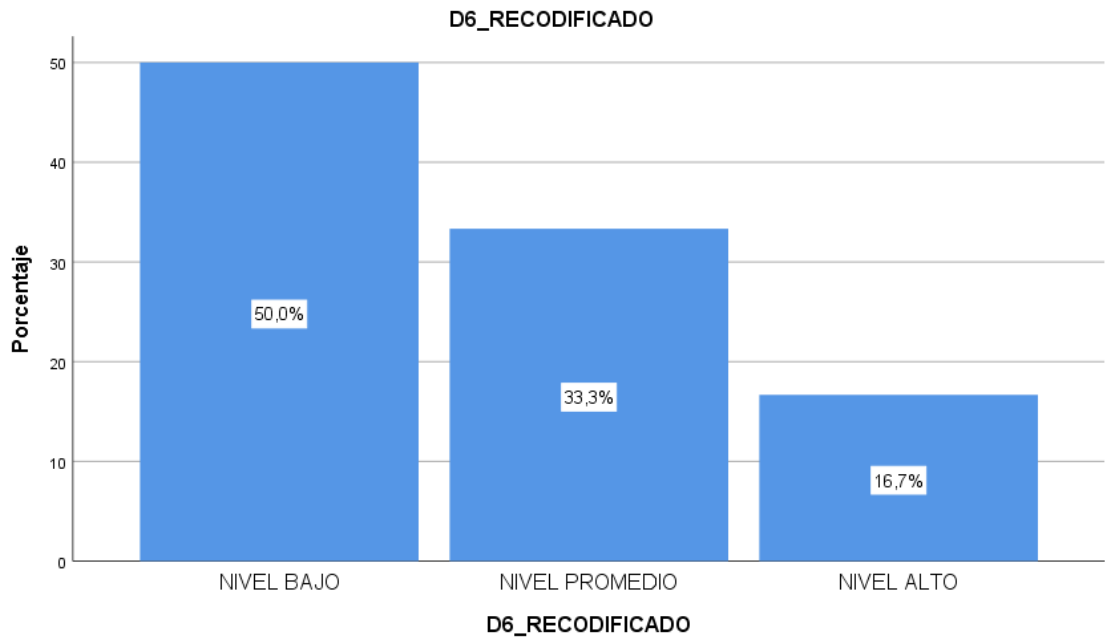


Tabla 10

Resultados de la dimensión Estabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
NIVEL BAJO	6	50.0
NIVEL PROMEDIO	4	33.3
NIVEL ALTO	2	16.7
Total	12	100.0

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados del cuestionario en la dimensión de Estabilidad sugiere que existe una percepción variada entre los colaboradores de CONTA SAC en cuanto a este aspecto del clima laboral. El 50% de los encuestados calificaron la estabilidad como de nivel bajo, lo que indica que algunos colaboradores pueden percibir cierta inestabilidad en su entorno laboral. Por otro lado, el 33.3% la calificaron como nivel promedio y el 16.7% como nivel alto. Esto sugiere que, aunque algunos colaboradores perciben una estabilidad

aceptable, aún existe un porcentaje significativo que considera que hay margen para mejorar en este aspecto. Es importante abordar las preocupaciones relacionadas con la estabilidad laboral para promover un ambiente de trabajo más seguro y confiable.

Tabla 11

Coefficiente alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.962	40

El coeficiente alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario utilizado en el estudio del clima laboral en CONTA S.A.C. es de 0.962, lo cual indica una alta confiabilidad. Este valor refleja la consistencia interna y la homogeneidad de las preguntas en el cuestionario.

5.5.2. Análisis ligados a las hipótesis

Hipótesis Principal

a. Plantear la hipótesis

HP: El desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

HP0: El desarrollo de un adecuado clima laboral no influye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

b. Determinar el nivel de significancia:

El nivel de significancia para el presente estudio está determinado por (Alfa) $\alpha = 0.05$ (5%)

c. Análisis de correlación (Rho Spearman)

Tabla 12

Resultados de la correlación de la hipótesis principal

Correlación			
		Clima laboral	Satisfacción laboral
Clima laboral	Rho de Spearman	—	0.477
	valor p	—	0.00
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	0.477	—
	valor p	0.00	—

Nota: Elaboración propia

d. Análisis p valor

Si p-valor < 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0

Si p-valor > 0.05, se acepta H1 y se rechaza H0

Interpretación:

El p-valor = 0.00, proporciona evidencia suficiente para no rechazar la hipótesis formulada en la investigación. En este caso, los datos obtenidos respaldan la idea de que el desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

e. Interpretación

Rho Spearman = 0.477 = 47.7%

El resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0.477, es decir 47,7%. Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación moderada entre el desarrollo de un adecuado clima laboral y la satisfacción de los colaboradores, aunque no es una correlación extremadamente fuerte, sí existe una conexión apreciable y relevante entre las dos variables.

Hipótesis específicas

Análisis de la primera hipótesis específica

a. Plantear la hipótesis

HE1: El desarrollo de un adecuado clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

HE0: El desarrollo de un adecuado clima laboral no influye en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

b. Determinar el nivel de significancia:

El nivel de significancia para el presente estudio está determinado por (Alfa) $\alpha = 0.05$ (5%)

c. Análisis de correlación (Rho Spearman)

Tabla 13

Resultados de la correlación de la primera hipótesis específica

Correlación			
		Clima laboral	Sentido de pertenencia
Clima laboral	Rho de Spearman	—	0.674
	valor p	—	0.00
Sentido de pertenencia	Rho de Spearman	0.674	—
	valor p	0.00	—

Nota: Elaboración Propia

d. Análisis p valor

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se acepta H_{E1} y se rechaza H_{E0}

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta H_{E1} y se rechaza H_{E0}

Interpretación:

El $p\text{-valor} = 0.00$, proporciona evidencia suficiente para no rechazar la hipótesis formulada en la investigación. En este caso, los datos obtenidos respaldan la idea de que el desarrollo de un adecuado clima laboral influye en el sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

e. Interpretación

$Rho \text{ Spearman} = 0.674 = 67.4\%$

El resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0.674, es decir 67.4%. Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación significativa entre el desarrollo de un adecuado clima laboral y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

Análisis de la segunda hipótesis específica

a. Plantear la hipótesis

H_{E2} : El desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la retribución de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

HE0: El desarrollo de un adecuado clima laboral no influye en la retribución de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

b. Determinar el nivel de significancia:

El nivel de significancia para el presente estudio está determinado por (Alfa) $\alpha = 0.05$ (5%)

c. Análisis de correlación (Rho Spearman)

Tabla 14

Resultados de la correlación de la segunda hipótesis específica

Correlación			
		Clima laboral	Retribución
Clima laboral	Rho de Spearman	—	0.674
	valor p	—	0.00
Retribución	Rho de Spearman	0.674	—
	valor p	0.00	—

Nota: Elaboración Propia

d. Análisis p valor

Si p-valor < 0.05 , se acepta HE2 y se rechaza HE0

Si p-valor > 0.05 , se acepta HE2 y se rechaza HE0

Interpretación:

El p-valor = 0.00, proporciona evidencia suficiente para no rechazar la hipótesis formulada en la investigación. En este caso, los datos obtenidos respaldan la idea de que el desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la retribución de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

e. Interpretación

Rho Spearman = 0.674 = 67.4%

El resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0.674, es decir 67,4%. Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación significativa entre el desarrollo de un adecuado clima laboral y la retribución de los colaboradores.

Análisis de la tercera hipótesis específica

a. Plantear la hipótesis

HE3: El desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la estabilidad de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

HE0: El desarrollo de un adecuado clima laboral no influye en la estabilidad de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

b. Determinar el nivel de significancia:

El nivel de significancia para el presente estudio está determinado por (Alfa) $\alpha = 0.05$
(5%)

c. Análisis de correlación (Rho Spearman)

Tabla 15

Resultados de la correlación de la tercera hipótesis específica

Correlación			
		Clima laboral	Estabilidad
Clima laboral	Rho de Spearman	—	0.477
	valor p	—	0.00
Estabilidad	Rho de Spearman	0.477	—
	valor p	0.00	—

Nota: Elaboración propia

d. Análisis p valor

Si p-valor < 0.05, se acepta HE3 y se rechaza HE0

Si p-valor > 0.05, se acepta HE3 y se rechaza HE0

Interpretación:

El p-valor = 0.00, proporciona evidencia suficiente para no rechazar la hipótesis formulada en la investigación. En este caso, los datos obtenidos respaldan la idea de que el desarrollo de un adecuado clima laboral influye en la estabilidad de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C.

e. Interpretación

Rho Spearman = 0.477 = 47.7%

El resultado obtenido de la prueba de Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0.477, es decir 48%. Si se toma en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demostró que existe una relación moderada entre el desarrollo de un adecuado clima laboral y la estabilidad de los colaboradores.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1. Alcance esperado

El alcance esperado de la presente investigación se centra en mejorar significativamente el clima laboral dentro de la empresa CONTA S.A.C., con el objetivo de aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

6.2. Descripción de la propuesta de innovación

La propuesta presentada busca implementar un Plan de Comunicación en CONTA S.A.C. Este programa se enfocará en la creación y distribución de una guía integral de comunicación destinada a abordar eficazmente la falta de comunicación.

La ejecución del programa se llevará a cabo en todas las áreas de trabajo de la empresa de forma gradual, garantizando una transición fluida y minimizando cualquier interrupción significativa en las operaciones diarias. El proceso comenzará con una fase inicial de análisis y diagnóstico de los canales de comunicación existentes, seguida del desarrollo, implementación y evaluación de la guía de comunicación.

6.3. Diagnóstico situacional

CONTA S.A.C. es una empresa en crecimiento que brinda servicios contables. Sin embargo, la falta de un clima laboral adecuado genera disconformidades y retrasos en su intención de ser una empresa más reconocida.

Por ello, se procederá a realizar un análisis interno utilizando el método FODA, para identificar aspectos internos y externos tanto positivos como negativos.

Tabla 16

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Equipo calificado: CONTA S.A.C. cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados en el área contable. Experiencia en el sector: CONTA S.A.C. cuenta con 10 años de presencia en el mercado. Cumplimiento normativo: Estricto cumplimiento de todas las normativas y regulaciones contables.	Expansión de mercado: Existe la posibilidad de expandirse a nuevos mercados y captar más clientes. Innovación tecnológica: Integrar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la comunicación interna. Capacitación continua: Oportunidades para mejorar las habilidades de los colaboradores a través de programas de formación y desarrollo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de comunicación: Problemas en la comunicación interna que afectan la coordinación y la eficiencia. Clima laboral: Descontento entre los empleados debido a la falta de un ambiente de trabajo adecuado. Estructura organizativa: Necesidad de mejorar la estructura organizativa para una mejor gestión de recursos y procesos.	Competencia: La presencia de competidores fuertes en el mercado contable. Retención de talento: Dificultades para retener al personal clave debido al clima laboral insatisfactorio.

Uno de los puntos críticos identificados en el análisis FODA de CONTA S.A.C. es la falta de una comunicación adecuada. Esta debilidad se manifiesta en varios aspectos de la operación diaria y afecta negativamente tanto el clima laboral como la eficiencia general de la empresa.

La falta de comunicación adecuada en CONTA S.A.C. se debe a varios factores. Primero, la información a menudo se transmite a través de terceros, lo que puede distorsionar el mensaje original y causar malentendidos. En segundo lugar, existe una dependencia de la comunicación de boca a boca, lo que puede resultar en la pérdida de detalles importantes y falta de claridad. Finalmente, la ausencia de un canal formal de comunicación donde se pueda guardar un historial de mensajes y documentos dificulta el seguimiento y la referencia futura. Sin un sistema formal de correo electrónico o mensajería, es difícil asegurar que todos los colaboradores reciban la misma información de manera oportuna y precisa.

6.4. Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1. Desarrollo del proyecto de innovación

Etapas 1: Reunión Inicial de Comunicación del Plan

La primera etapa consiste en realizar una reunión con todos los colaboradores de CONTA S.A.C. para explicar detalladamente el nuevo plan de comunicación interna. Durante esta reunión, se presentarán los objetivos del plan, los beneficios esperados y cómo cada colaborador puede contribuir al éxito de esta iniciativa. Es fundamental que todos comprendan la importancia de una comunicación efectiva y se sientan comprometidos con la implementación del plan.

Etapas 2: Capacitación en Herramientas de Comunicación

Posteriormente, se llevará a cabo una capacitación sobre el uso de las herramientas de comunicación, específicamente el correo electrónico corporativo y Google Workspace. Esta capacitación incluirá:

1. Correo Electrónico Corporativo:

- Cómo acceder y configurar el correo corporativo.

- Buenas prácticas para el uso del correo electrónico, incluyendo el uso de un lenguaje claro y profesional, y la importancia de revisar el correo al menos dos veces al día.
- Instrucciones sobre cómo utilizar el correo para diferentes propósitos, como comunicaciones formales, solicitudes de vacaciones, anuncios importantes, programación de reuniones y envío de informes.

2. Google Workspace:

- Introducción a las diferentes aplicaciones de Google Workspace y su uso.
- Cómo utilizar Google Drive para el almacenamiento y la colaboración en documentos.
- Uso de Google Calendar para programar reuniones, incluyendo cómo adjuntar agendas de los temas a tratar para que los participantes puedan estar preparados.
- Asignación de tareas mediante Google Tasks para que cada colaborador sepa qué debe hacer y pueda gestionar su tiempo de manera eficiente.

Etapas 3: Implementación del Plan de Comunicación

Una vez que los colaboradores estén capacitados en el uso de las herramientas, se procederá a la implementación del plan de comunicación. Esta etapa incluye:

1. Uso del Correo Electrónico Corporativo:

El correo electrónico será la principal herramienta para las comunicaciones formales. Esto incluye anuncios importantes, políticas de la empresa y otros mensajes oficiales.

Las solicitudes de vacaciones y permisos también se realizarán a través del correo electrónico, facilitando su registro y seguimiento.

Se utilizará el correo para programar reuniones, tanto individuales como de áreas, asegurando que todos los participantes reciban la agenda de los temas a tratar con suficiente antelación para que puedan prepararse adecuadamente.

Envío de informes y documentos importantes, creando así un historial accesible y organizado de la comunicación interna.

2. Uso de Google Workspace:

Google Drive servirá como la plataforma principal para el almacenamiento y la colaboración en documentos. Esto permitirá que los colaboradores trabajen juntos de manera más eficiente, compartiendo y editando documentos en tiempo real.

Google Calendar se utilizará para programar reuniones y coordinar las agendas de los colaboradores, asegurando una planificación adecuada y la máxima asistencia a las reuniones.

Google Tasks permitirá la asignación y seguimiento de tareas, ayudando a los colaboradores a gestionar sus responsabilidades y priorizar su trabajo de manera efectiva.

Para mayor detalle, puede revisar el anexo N° 6.

6.5. Presupuesto

Tabla 17

Presupuesto del Proyecto

	Fase	Descripción	Unidad	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total
FASE 1	Comunicación del plan	Transporte a la oficina de CONTA S.A.C	Unidad	S/ 10.00	2	S/ 20.00
FASE 2	Capacitación en herramientas de comunicación	Capacitación uso Google Workspace	Unidad	S/ 2,000.00	1	S/ 2,000.00
FASE 3	Implementación	Google Workspace (Plan Business Starter)	Mes	S/ 273.60	12	S/ 3,283.20
FASE 4	Seguimiento	Transporte a la oficina de CONTA S.A.C	Unidad	S/ 10.00	2	S/ 20.00
PRESUPUESTO DEL PROYECTO						S/ 5,323.20

El cálculo del presupuesto del proyecto de comunicación en CONTA S.A.C. comienza con los costos de transporte necesarios para la comunicación inicial del plan, con un costo de S/ 20.00, considerando dos viajes de ida y vuelta a la oficina, cada uno a un costo unitario de S/ 10.00.

Para la capacitación en herramientas de comunicación, se ha planificado la contratación del plan Google Workspace (Plan Business Starter) con un costo mensual de S/ 273.60 para 12 trabajadores. Esta capacitación se extenderá durante un año, lo que resulta en un costo total de S/ 3,283.20.

La implementación del plan incluye una capacitación específica en el uso de Google Workspace, la cual tiene un costo único de S/ 2,000.00. Esta inversión garantiza que los trabajadores estarán bien preparados para utilizar eficazmente las herramientas de Google Workspace.

Después de un mes, se realizará un seguimiento del plan que también incluye costos de transporte de ida y vuelta a la oficina de CONTA S.A.C, resultando en S/ 20.00 adicionales (dos viajes a S/ 10.00 cada uno).

Este monto cubre todos los aspectos clave del proyecto, elevando el presupuesto total a S/ 5,323.20.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación nos permiten extraer conclusiones significativas para cada uno de los objetivos planteados.

El análisis del clima laboral en CONTA S.A.C. muestra que este tiene una relación moderada en la satisfacción laboral de los colaboradores. En términos generales, el clima laboral se percibe como de nivel medio, lo que sugiere que, aunque no hay problemas graves, aún hay áreas que pueden mejorarse para aumentar la satisfacción de los empleados.

Respecto al análisis de la influencia del clima laboral en el sentido de pertenencia existe una relación significativa, lo cual indica que el clima laboral influye notablemente en este aspecto. Los resultados obtenidos del cuestionario muestran que la mayoría de los colaboradores de CONTA SAC perciben el sentido de pertenencia como de nivel promedio, con un 83.3% calificándolo de esta manera, mientras que el 16.7% lo considera de nivel alto. Este hallazgo sugiere que la mayoría de los colaboradores se sienten conectados y comprometidos con la empresa, contribuyendo a un ambiente laboral más cohesionado y productivo. Sin embargo, también señala que hay espacio para fortalecer aún más el sentido de pertenencia y fomentar un mayor compromiso entre los colaboradores.

En cuanto a la relación entre el clima laboral y la retribución, se identificó una relación significativa con una gran percepción de descontento. El 83.3% de los colaboradores calificaron la retribución como baja, lo que resalta una necesidad urgente de revisar y ajustar las políticas salariales. Solo un 16.7% consideró la retribución como alta, lo cual pone de manifiesto un área crítica que afecta la satisfacción laboral y la motivación de los colaboradores.

Finalmente, respecto a la estabilidad laboral, se identificó una relación moderada entre el clima laboral y la percepción de estabilidad entre los colaboradores. Los resultados muestran que el 50% de los colaboradores calificaron la estabilidad laboral como baja, el 33.3% como media y solo el 16.7% como alta. Estos hallazgos indican que un clima laboral adecuado influye en la percepción de estabilidad, existiendo una necesidad considerable de mejorar las condiciones del clima laboral para garantizar una mayor estabilidad y satisfacción en el trabajo, generando así una mayor sensación de seguridad entre los colaboradores.

RECOMENDACIONES

Basado en los resultados obtenidos en la investigación sobre el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores en CONTA SAC, se derivan varias recomendaciones clave para mejorar el ambiente laboral y promover una mayor satisfacción entre los empleados.

Se sugiere revisar y modificar el estilo de dirección dentro de la empresa. Los resultados revelan una percepción diversa sobre la claridad y coherencia de las decisiones tomadas por la dirección. Adoptar prácticas de liderazgo más transparentes y coherentes puede fortalecer la confianza de los colaboradores en la gestión y alinear mejor sus expectativas con los objetivos de la organización.

Otra recomendación importante es mejorar la comunicación interna. Esto incluye no solo la transmisión efectiva de información relevante, sino también la apertura para recibir retroalimentación de los empleados. Establecer canales de comunicación claros y accesibles puede ayudar a resolver malentendidos y mejorar la percepción general del clima laboral dentro de la empresa.

Se sugiere revisar las políticas de compensación y beneficios. La alta insatisfacción con la retribución recibida indica la necesidad de evaluar y ajustar las políticas salariales para asegurar que sean competitivas y justas. Reconocer y recompensar adecuadamente el desempeño y el compromiso de los empleados puede aumentar significativamente su satisfacción laboral y su motivación para contribuir al éxito organizacional.

También se recomienda promover y fortalecer los valores organizacionales compartidos. Esto puede lograrse mediante la integración de los valores corporativos en todas las actividades y decisiones empresariales. Fomentar una cultura organizacional basada en la ética, el respeto y la integridad puede mejorar la cohesión del equipo y aumentar el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa.

Se sugiere que se implemente adecuadamente la asignación de correos corporativos y el uso de Google Workspace. El uso adecuado de estas herramientas permitirá una mejor comunicación, facilitando el intercambio de información y la colaboración en tiempo real. Esto contribuirá a una mayor transparencia y eficiencia en las comunicaciones internas, mejorando el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores.

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., Ferié, 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>
- García, 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_p_otenciales_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	AUTHOR
EP4_Tesis_Luciana Gamberini - copia.docx	LUCIANA MARIA GAMBERINI ESPEJO
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
12623 Words	74472 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
102 Pages	1.7MB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jul 7, 2024 5:32 AM GMT-5	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

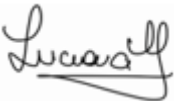
Excluded from Similarity Report

- 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		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO: CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTA S.A.C., 2023						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	V1: CLIMA LABORAL			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTA S.A.C.?	DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTA S.A.C.	EL DESARROLLO DE UN ADECUADO CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTA S.A.C.	RELACIONES INTERPERSONALES	Valoración	Mis opiniones son valoradas y tomadas en cuenta por los miembros de mi equipo de trabajo.	1
				Aceptación	Me siento aceptado y bienvenido en mi grupo de trabajo.	2
				Accesibilidad	Los miembros de mi grupo de trabajo son abiertos y accesibles conmigo.	3
				Comodidad	Me siento cómodo y a gusto en mi grupo de trabajo.	4
				Reconocimiento	Mis aportes y contribuciones son reconocidos y valorados por el grupo de trabajo.	5
			ESTILO DE DIRECCIÓN	Apoyo	Mi jefe fomenta un ambiente de confianza y apoyo en el equipo de trabajo.	6
				Comunicación	Mi jefe se comunica de manera respetuosa y profesional.	7
				Respaldó	Mi jefe respalda y apoya mis decisiones y propuestas.	8
				Claridad	Las instrucciones y órdenes de mi jefe son claras y justificadas.	9
				Confianza	Mi jefe confía en la capacidad y desempeño del equipo de trabajo.	10
			DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Instalaciones	Tengo el espacio y las instalaciones adecuadas para realizar mi trabajo de manera eficiente.	21
					El ambiente físico y las condiciones de mi lugar de trabajo son óptimas y confortables.	22
					El entorno físico de mi lugar de trabajo no representa un obstáculo para mi desempeño laboral.	23
				Acceso	Tengo acceso fácil y rápido a la información necesaria para realizar mi trabajo.	24
				Instalaciones	La iluminación en mi área de trabajo es adecuada y suficiente para realizar mis tareas.	25
			CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Claridad	Las metas y objetivos de la empresa son claros y comprensibles para mí.	31
				Comunicación	Estoy bien informado sobre cómo la empresa está logrando sus metas.	32
				Coherencia	Las tareas asignadas diariamente están alineadas y son coherentes con las metas de la empresa.	33
				Claridad	Los directivos comunican de manera efectiva los logros y avances de la empresa.	34
			VALORES COLECTIVOS	Colaboración	Las metas de la empresa son claras y fáciles de entender para todos los empleados.	35
					El trabajo en equipo entre diferentes áreas de la empresa es efectivo y positivo.	36
					Las otras áreas de la empresa responden de manera adecuada y oportuna a mis necesidades laborales.	37
					Puedo obtener fácilmente la información que necesito de otras áreas para realizar mi trabajo.	38
					Cuando surgen problemas, las áreas trabajan juntas para encontrar soluciones en lugar de culparse entre sí.	39
					Las áreas de la empresa se enfocan en resolver problemas de manera colaborativa en lugar de responsabilizar a otras.	40

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V2: SATISFACCIÓN LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿DE QUE MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA?	DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTA S.A.C	EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN EL SENTIDO DE PERTENENCIA	SENTIDO DE PERTENENCIA	Conocimiento	Comprendo claramente los beneficios y ventajas que ofrece la empresa.	16
				Satisfacción	Los beneficios de salud proporcionados por la empresa satisfacen mis necesidades y expectativas.	17
				Desarrollo	Estoy satisfecho con mi salario y considero que es justo y acorde a mi trabajo.	18
				Satisfacción	Las políticas de la empresa no limitan ni frustran mis aspiraciones y desarrollo profesional.	19
¿DE QUE MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA RETRIBUCION?	DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA RETRIBUCION DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTA S.A.C	EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA RETRIBUCION	RETRIBUCION	Satisfacción	Los servicios de salud proporcionados por la empresa son adecuados y eficientes.	20
				Compromiso	Estoy comprometido e interesado en el crecimiento y éxito futuro de la empresa.	11
				Satisfacción	Recomendaría la empresa como un excelente lugar para trabajar a mis amigos y conocidos.	12
				Compromiso	Me siento orgulloso de formar parte de la empresa y de representarla.	13
¿DE QUE MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA ESTABILIDAD?	DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA ESTABILIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTA S.A.C	EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA ESTABILIDAD	ESTABILIDAD	Satisfacción	Estoy dispuesto a trabajar horas extras si es necesario, incluso sin remuneración adicional.	14
				Satisfacción	Me siento satisfecho y feliz en la empresa, y no deseo trabajar en otro lugar.	15
				Objetividad	La empresa toma en cuenta el desempeño y méritos del personal al tomar decisiones de despido.	26
				Seguridad	La empresa ofrece estabilidad laboral y seguridad en el empleo.	27
				Temporalidad	La contratación de personal temporal beneficia a la empresa a largo plazo.	28
				Objetividad	La permanencia en mi cargo se basa en criterios objetivos y no en preferencias personales.	29
				Objetividad	Mi permanencia en el cargo depende directamente de mi desempeño y resultados.	30

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES												
TITULO:CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONTA S.A.C., 2023												
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
VI: Clima Laboral	El clima organizacional se define como el entorno interno que se experimenta entre los miembros de una organización, estrechamente vinculado al nivel de motivación que sienten los empleados. Este término se refiere específicamente a las características motivacionales del ambiente dentro de la organización, abordando los diversos tipos de motivaciones que afectan a sus integrantes.	Para medir el clima laboral, se utilizará una escala de Likert, donde los participantes calificarán del 1 al 5 su nivel de acuerdo con afirmaciones relacionadas con distintos aspectos laborales. Está conformada por 5 dimensiones: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Disponibilidad de recursos, Claridad y coherencia en la dirección y Valores colectivos	Relaciones interpersonales	Valoración	ORDINAL	1	CUESTIONARIO I	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				Aceptación		2						
				Accesibilidad		3						
				Comodidad		4						
				Reconocimiento		5						
			Estilo de dirección	Apoyo		6						
				Comunicación		7						
				Respaldo		8						
				Claridad		9						
				Confianza		10						
			Disponibilidad de recursos	Instalaciones		21						
				Acceso		22						
				Instalaciones		23						
				Instalaciones		24						
				Instalaciones		25						
			Claridad y coherencia en la dirección	Claridad		31						
				Comunicación		32						
				Coherencia		33						
				Coherencia		34						
				Claridad		35						
			Valores colectivos	Claridad		36						
				Claridad		37						
				Claridad		38						
				Claridad		39						
Claridad	40											
VII: Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se refiere al grado de complacencia y contentamiento que experimentan los empleados en relación con su trabajo, incluyendo aspectos como el ambiente laboral, la remuneración, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento.	Para medir el clima laboral, se utilizará una escala de Likert, donde los participantes calificarán del 1 al 5 su nivel de acuerdo con afirmaciones relacionadas con distintos aspectos laborales. Está conformada por 3 dimensiones: Sentido de pertenencia, Retribución y Estabilidad.	Sentido de pertenencia	Conocimiento	ORDINAL	16	CUESTIONARIO I	NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				Satisfacción		17						
				Desarrollo		18						
				Satisfacción		19						
			Retribución	Satisfacción		20						
				Compromiso		11						
				Satisfacción		12						
				Compromiso		13						
			Estabilidad	Compromiso		14						
				Satisfacción		15						
				Objetividad		26						
				Seguridad		27						
				Temporalidad		28						
				Objetividad		29						
				Objetividad		30						
				Objetividad		30						

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador: El propósito de la presente comunicación es diagnosticar el clima laboral en la empresa CONTA SAC y proponer mejoras basadas en dicho diagnóstico para abordar las deficiencias identificadas.

Antes de completar el cuestionario adjunto, le solicitamos tener en cuenta lo siguiente:

- i) El cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que su participación es fundamental para obtener datos precisos y honestos.
- ii) Por favor, enfoque sus respuestas en su experiencia habitual en CONTA SAC durante el período de estudio.
- iii) Asegúrese de responder todos los enunciados proporcionados para una evaluación exhaustiva del clima laboral.

Agradecemos sinceramente su colaboración en este proceso de mejora continua.

Instrucciones: Escoja solo una respuesta marcando con un X sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

RELACIONES INTERPERSONALES	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Mis opiniones son valoradas y tomadas en cuenta por los miembros de mi equipo de trabajo.	5	4	3	2	1
2. Me siento aceptado y bienvenido en mi grupo de trabajo.	5	4	3	2	1

3. Los miembros de mi grupo de trabajo son abiertos y accesibles conmigo.	5	4	3	2	1
4. Me siento cómodo y a gusto en mi grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
5. Mis aportes y contribuciones son reconocidos y valorados por el grupo de trabajo.	5	4	3	2	1

ESTILO DE DIRECCIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
6. Mi jefe fomenta un ambiente de confianza y apoyo en el equipo de trabajo.	5	4	3	2	1
7. Mi jefe se comunica de manera respetuosa y profesional.	5	4	3	2	1
8. Mi jefe respalda y apoya mis decisiones y propuestas.	5	4	3	2	1
9. Las instrucciones y órdenes de mi jefe son claras y justificadas.	5	4	3	2	1
10. Mi jefe confía en la capacidad y desempeño del equipo de trabajo.	5	4	3	2	1

RETRIBUCIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
11. Comprendo claramente los beneficios y ventajas que ofrece la empresa.	5	4	3	2	1
12. Los beneficios de salud proporcionados por la empresa satisfacen mis necesidades y expectativas.	5	4	3	2	1

13. Estoy satisfecho con mi salario y considero que es justo y acorde a mi trabajo.	5	4	3	2	1
14. Las políticas de la empresa no limitan ni frustran mis aspiraciones y desarrollo profesional.	5	4	3	2	1
15. Los servicios de salud proporcionados por la empresa son adecuados y eficientes.	5	4	3	2	1

SENTIDO DE PERTENENCIA	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
16. Estoy comprometido e interesado en el crecimiento y éxito futuro de la empresa.	5	4	3	2	1
17. Recomendaría la empresa como un excelente lugar para trabajar a mis amigos y conocidos.	5	4	3	2	1
18. Me siento orgulloso de formar parte de la empresa y de representarla.	5	4	3	2	1
19. Estoy dispuesto a trabajar horas extras si es necesario, incluso sin remuneración adicional.	5	4	3	2	1
20. Me siento satisfecho y feliz en la empresa, y no deseo trabajar en otro lugar.	5	4	3	2	1

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
21. Tengo el espacio y las instalaciones adecuadas para realizar mi trabajo de manera eficiente.	5	4	3	2	1

22. El ambiente físico y las condiciones de mi lugar de trabajo son óptimas y confortables.	5	4	3	2	1
23. El entorno físico de mi lugar de trabajo no representa un obstáculo para mi desempeño laboral.	5	4	3	3	1
24. Tengo acceso fácil y rápido a la información necesaria para realizar mi trabajo.	5	4	3	2	1
25. La iluminación en mi área de trabajo es adecuada y suficiente para realizar mis tareas.	5	4	3	2	1

ESTABILIDAD	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
26. La empresa toma en cuenta el desempeño y méritos del personal al tomar decisiones de despido.	5	4	3	2	1
27. La empresa ofrece estabilidad laboral y seguridad en el empleo.	5	4	3	2	1
28. La contratación de personal temporal beneficia a la empresa a largo plazo.	5	4	3	2	1
29. La permanencia en mi cargo se basa en criterios objetivos y no en preferencias personales.	5	4	3	2	1
30. Mi permanencia en el cargo depende directamente de mi desempeño y resultados.	5	4	3	2	1

CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
31. Las metas y objetivos de la empresa son claros y comprensibles para mí.	5	4	3	2	1
32. Estoy bien informado sobre cómo la empresa está logrando sus metas.	5	4	3	2	1
33. Las tareas asignadas diariamente están alineadas y son coherentes con las metas de la empresa.	5	4	3	2	1
34. Los directivos comunican de manera efectiva los logros y avances de la empresa.	5	4	3	2	1
35. Las metas de la empresa son claras y fáciles de entender para todos los empleados.	5	4	3	2	1

VALORES COLECTIVOS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
36. El trabajo en equipo entre diferentes áreas de la empresa es efectivo y positivo.	5	4	3	2	1
37. Las otras áreas de la empresa responden de manera adecuada y oportuna a mis necesidades laborales.	5	4	3	2	1
38. Puedo obtener fácilmente la información que necesito de otras áreas para realizar mi trabajo.	5	4	3	2	1
39. Cuando surgen problemas, las áreas trabajan juntas para encontrar soluciones en lugar de culparse entre sí.	5	4	3	2	1

40. Las áreas de la empresa se enfocan en resolver problemas de manera colaborativa en lugar de responsabilizar a otras.	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

Muchas gracias por su colaboración

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN **VARIABLE 1**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente de investigación / ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario Escala de Clima Organizacional (EDCO)
1.4. Autor del instrumento:	Acero Russell, Acevedo Lina María, Liévano Sandra, Vásquez Ana y Sanabria Bibiana
1.5. Título de la investigación	Clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C., 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. _____ 85 ____%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto:

Lugar y fecha: Lima, 08/07/2024

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 2

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente de investigación / ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario Escala de Clima Organizacional (EDCO)
1.4. Autor del instrumento:	Acero Russell, Acevedo Lina María, Liévano Sandra, Vásquez Ana y Sanabria Bibiana
1.5. Título de la investigación	Clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CONTA S.A.C., 2023

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

VIII. _____ 85 ____%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto:

Lugar y fecha: Lima, 08/07/2024

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718

GUIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EMPRESAS

**GUÍA DE COMUNICACIÓN
INTERNA PARA EMPRESAS**

Introducción

Esta guía está diseñada para ayudar a las empresas a mejorar su comunicación interna mediante la implementación de herramientas y prácticas efectivas. Una comunicación interna clara y eficiente es fundamental para el éxito organizacional, ya que facilita la colaboración, mejora la moral de los colaboradores y aumenta la productividad.

Etapas 1: Reunión Inicial de Comunicación del Plan

Objetivo: Presentar el plan de comunicación interna a todos los colaboradores para asegurar su comprensión y compromiso.

Acciones:

1. **Convocatoria de Reunión:** Enviar una convocatoria a todos los colaboradores con al menos una semana de antelación, incluyendo la agenda de la reunión y destacando los puntos clave que se tratarán.
2. **Presentación del Plan:** Explicar los objetivos del plan de comunicación interna y detallar los beneficios esperados, como una mayor eficiencia, mejor colaboración y un ambiente laboral más positivo. Describir las herramientas que se implementarán (correo electrónico corporativo, Google Workspace, etc.) y cómo se usarán.
3. **Sesión de Preguntas y Respuestas:** Proporcionar un espacio para que los colaboradores hagan preguntas y expresen sus preocupaciones, respondiendo a todas las preguntas de manera clara y detallada para asegurar que todos comprendan el plan.

Etapa 2: Capacitación en Herramientas de Comunicación

Objetivo: Asegurar que todos los colaboradores estén capacitados en el uso de las herramientas de comunicación seleccionadas.

Acciones:

1. Correo Electrónico Corporativo:

Acceso y Configuración: Cada colaborador recibirá una cuenta de correo electrónico utilizando el dominio corporativo (por ejemplo, nombre.apellido@empresa.com). Se proporcionarán instrucciones detalladas sobre cómo acceder y configurar el correo en dispositivos corporativos.

Cada colaborador recibirá un enlace al portal web del correo corporativo, junto con un nombre de usuario y una contraseña temporal. Al iniciar sesión por primera vez, se les pedirá que cambien su contraseña a una segura y única.

Se proporcionará un formato estándar para la firma electrónica, que incluirá el nombre completo del colaborador, su cargo, la empresa, información de contacto y cualquier otro detalle relevante.

Buenas Prácticas: Es fundamental que los colaboradores revisen su correo al menos dos veces al día. El uso de un lenguaje claro y profesional en todas las comunicaciones es crucial para mantener la profesionalidad y la eficacia. Cada correo debe tener un asunto descriptivo y relevante para facilitar la comprensión. Además, se instruirá a los colaboradores sobre cómo estructurar los correos electrónicos, comenzando con un saludo adecuado, seguido por el cuerpo del mensaje claramente organizado, y terminando con una despedida profesional.

Usos Específicos: El correo electrónico se utilizará para diversas funciones esenciales dentro de la empresa. Las comunicaciones formales, tales como anuncios importantes y políticas de la empresa, se gestionarán a través del correo. Las solicitudes de vacaciones y permisos también se realizarán mediante el correo electrónico, facilitando su registro y seguimiento. Además, el correo será la herramienta principal para programar reuniones, tanto individuales como de áreas, asegurando que todos los participantes reciban la agenda de los temas a tratar con suficiente antelación para que puedan prepararse adecuadamente. Los informes y documentos importantes también se enviarán por correo, creando un historial accesible y organizado de la comunicación interna.

Nota: El manual detallado sobre cómo redactar un correo corporativo se encuentra en el Anexo 1 al final de este documento.

2. **Google Workspace:**

Google Drive: Cada equipo o proyecto tendrá carpetas compartidas en Google Drive para almacenar y colaborar en documentos. Durante la capacitación, se enseñará a los colaboradores cómo crear y organizar estas carpetas, así como cómo subir y compartir documentos. Los permisos de acceso se configurarán para asegurar que solo las personas adecuadas tengan acceso a la información necesaria. Los colaboradores aprenderán a trabajar en documentos en tiempo real, incluyendo cómo hacer comentarios y sugerencias directamente en los archivos, y cómo utilizar la función de historial de versiones para rastrear y revertir cambios si es necesario.

Google Calendar: Google Calendar será fundamental para la programación y coordinación de reuniones. Los colaboradores aprenderán a crear eventos de calendario y a enviar invitaciones a los participantes. Se instruirá sobre cómo

adjuntar agendas y documentos relevantes a los eventos de calendario, lo que permitirá a los participantes prepararse adecuadamente antes de las reuniones. Además, los colaboradores sincronizarán sus calendarios, utilizando recordatorios y notificaciones para mantenerse al día con las reuniones y tareas.

Google Tasks: Google Tasks permitirá la creación y asignación de tareas para proyectos y actividades diarias. Los colaboradores aprenderán a crear listas de tareas y subtareas, asignar tareas a colaboradores específicos y establecer fechas de vencimiento. Durante la capacitación, se destacará la importancia de marcar tareas como completadas y revisar el progreso del equipo regularmente. Además, se explicará cómo utilizar la integración con Google Calendar para gestionar plazos y prioridades de manera efectiva.

Etapas 3: Implementación del Plan de Comunicación

Objetivo: Integrar las herramientas y prácticas de comunicación en el día a día de la empresa.

Acciones:

1. **Uso del Correo Electrónico Corporativo:** El correo electrónico será la principal herramienta para todas las comunicaciones formales. Esto incluye el envío de anuncios importantes y actualizaciones de políticas. Las solicitudes de vacaciones y permisos también se gestionarán a través del correo, facilitando su registro y seguimiento. Además, se utilizará el correo para programar reuniones, tanto individuales como de áreas, asegurando que todos los participantes reciban la agenda de los temas a tratar con suficiente antelación para que puedan prepararse adecuadamente. Los informes y documentos importantes también se enviarán por correo, creando así un historial accesible y organizado de la comunicación interna.
2. **Uso de Google Workspace:** Google Drive servirá como la plataforma principal para el almacenamiento y la colaboración en documentos. Esto permitirá que los colaboradores trabajen juntos de manera más eficiente, compartiendo y editando documentos en tiempo real. Google Calendar se utilizará para programar reuniones y coordinar las agendas de los colaboradores, asegurando una planificación adecuada y la máxima asistencia a las reuniones. Google Tasks permitirá la asignación y seguimiento de tareas, ayudando a los colaboradores a gestionar sus responsabilidades y priorizar su trabajo de manera efectiva.

Etapla 4: Feedback y Retroalimentación

Objetivo: Establecer un sistema continuo de feedback y retroalimentación para mejorar la comunicación interna y fomentar una cultura de mejora continua.

Acciones:

1. Reuniones de Feedback Regular:

- **Frecuencia:** Se programarán reuniones de feedback trimestrales para todos los equipos y departamentos. Estas reuniones proporcionarán una plataforma para discutir lo que está funcionando bien y qué áreas necesitan mejoras.
- **Agenda de la Reunión:** Cada reunión de feedback tendrá una agenda clara que incluirá temas como la revisión de la comunicación interna, problemas y desafíos encontrados, y propuestas de mejora. La agenda se distribuirá con antelación para que los participantes puedan prepararse.

2. Revisión y Ajuste del Plan de Comunicación:

- **Revisión Anual:** El plan de comunicación interna será revisado anualmente para evaluar su efectividad y realizar ajustes según sea necesario.
- **Participación Colaborativa:** Todos los colaboradores serán involucrados en el proceso de revisión, asegurando que las mejoras reflejen las necesidades y sugerencias de todos los niveles de la organización.

Anexo 1

Estructura del Correo

1. Asunto

El asunto debe resumir de manera clara y concisa el contenido del correo, proporcionando al destinatario una idea precisa de lo que trata el mensaje. Un buen asunto facilita la identificación y priorización del correo.

- "Solicitud de Vacaciones"
- "Reunión de Seguimiento"
- "Solicitud de Documentos"

2. Saludo Inicial

El saludo inicial dependerá de la estructura de la empresa. En una organización de estructura horizontal, se puede utilizar un lenguaje más informal. En cambio, en una organización con estructura jerárquica, es recomendable usar un lenguaje formal. Para correos dirigidos a personas externas a la organización, siempre se debe utilizar un saludo formal.

Formal:

- "Estimado/a Sr./Sra. (Apellido):"

Informal:

- "Hola (Nombre):"
- "Buenos días/tardes (Nombre):"

3. Cuerpo del Correo

Introducción

Inicia el correo indicando el propósito del mensaje de manera clara y directa. Es importante captar la atención del destinatario desde el principio y dejar claro el motivo del correo.

- "Me dirijo a usted para informarle..."
- "Quisiera comentarle sobre..."
- "Quisiera informarle acerca de..."

Desarrollo

Desarrolla el contenido del mensaje de manera organizada y clara, presentando la información de forma lógica y estructurada para facilitar la comprensión del destinatario. Separa diferentes ideas o temas en párrafos distintos y utiliza viñetas o listas numeradas para destacar puntos clave o pasos a seguir. Es fundamental ser específico y proporcionar todos los detalles necesarios para evitar malentendidos.

Cierre

Finaliza el cuerpo del correo con una frase de cierre que invite a la acción o mantenga abierta la comunicación. Esto asegura que el destinatario sepa qué pasos seguir o cómo pueden mantenerse en contacto. Esta sección es crucial para concluir el mensaje de manera efectiva y profesional, clarificando el próximo paso o dejando abierta la posibilidad de futuras interacciones.

- "Quedo a su disposición para cualquier consulta adicional"
- "Agradezco su atención y quedo a la espera de su respuesta."

- "Espero sus comentarios sobre el tema discutido. Estaré encantado de coordinar una reunión si fuera necesario."
- "Quedamos atentos a su respuesta."

Despedida

La despedida del correo debe adaptarse al nivel de formalidad adecuado, dependiendo de la relación con el destinatario y el contexto del mensaje. Una despedida apropiada asegura una conclusión efectiva y profesional.

Formal

- "Atentamente,"
- "Cordialmente,"
- "Saludos cordiales,"

Informal

- "Saludos,"
- "Un cordial saludo,"
- "Saludos cordiales,"

Firma

Incluye tu firma profesional, que debe contener tu nombre completo, cargo, empresa y datos de contacto