



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA
MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL**

FERREÑAFE - CHICLAYO 2020

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Salazar Zevallos Juan Carlos Emilio

<https://orcid.org/0000-0002-3260-4816>

Asesor:

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

<https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2022

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE - CHICLAYO 2020.

Asesor (a):

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes Firma

Presidente (a):

Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

Secretario (a):

Dr. García Yovera Abraham José Firma

Vocal (a):

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) egresado (s) del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE - CHICLAYO 2020.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

(Apellidos y Nombres) Salazar Zevallos Juan Carlos Emilio	DNI: número 45874068	Firma
--------------------------------------------------------------	-------------------------	-----------

Pimentel, 03 de febrero de 2022

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres,

Juan y Angélica, por creer en mí.

A mi esposa Rosa, por su apoyo incondicional.

A mis hijas: Angie, Luissana y Anylú,

estímulos para mi superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por acompañarme siempre.

A mis docentes que contribuyeron
a mi formación profesional.

A mi asesor y Jurado, por sus valiosos aportes
en el desarrollo de esta tesis.

De manera especial a todos los colaboradores
de la Empresa de Transportes “San José”.

RESUMEN

Las MYPE de Transportes en el Perú son muy numerosas y representan el 5% del PBI. La investigación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una MYPE de Transportes Interprovincial Ferreñafe - Chiclayo 2020; tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre ambas variables. Fue de tipo cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se analizó el clima organizacional y la satisfacción laboral, para lo cual se utilizó dos cuestionarios de la Dra. Sonia Palma Carrillo a 40 colaboradores de la MYPE de transportes. Estos instrumentos fueron validados por juicio de expertos y una prueba piloto a otra empresa de transportes con las mismas características. La confiabilidad fue realizada por alfa de Cronbach, siendo los resultados 0.81 y 0.79 respectivamente.

El resultado de clima organizacional demuestra que a nivel general se ubica en la categoría de medio favorable y a la satisfacción laboral en nivel de medio satisfecho. El coeficiente de Spearman fue -0.0387 lo cual determinó la relación inversa débil entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Mype de transportes.

ABSTRACT

The Organizational Climate and Job Satisfaction research of the collaborators of an MSE of Interprovincial Transport Ferreñafe - Chiclayo 2020; had the objective of determining the relationship between both variables. It was of a quantitative, correlational type, non-experimental and cross-sectional design. The aim was to analyze the organizational climate and job satisfaction, for which two questionnaires were used from Dr. Sonia Palma Carrillo to 40 collaborators of the transport MYPE. These instruments were validated by expert judgment and a pilot test to another transport company with the same characteristics. Reliability was performed by Cronbach's alpha, the results being 0.81 and 0.79 respectively.

The organizational climate result shows that a general level is in the medium-favorable category and job satisfaction is medium-satisfied. The Spearman coefficient was -0.0387, which determined the weak inverse relationship between the variables, therefore, the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Transport Mype.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1. Variable Independiente: Clima Organizacional	23
1.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	30
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación e importancia del estudio	36
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo general.....	36
1.7.2. Objetivos específicos.....	37
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	38
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	38
2.2. Población y muestra.....	38
2.3. Variables, Operacionalización.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	

2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	47
2.6. Aspectos éticos.....	47
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	48
III. RESULTADOS.....	50
3.1. Tablas y Figuras.....	50
3.2. Discusión de resultados.....	74
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
4.1. Conclusiones.....	85
4.2. Recomendaciones.....	86
REFERENCIAS.....	87
ANEXOS.....	94
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	94
Anexo 2. Instrumento - Cuestionario.....	95
Anexo 3. Validación de instrumento por juicio de expertos.....	102
Anexo 4. Carta de permiso por parte de la empresa.....	169
Anexo 5. Resolución de proyecto de tesis.....	171
Anexo 6. Declaración Jurada.....	174
Anexo 7. Formato T1.....	175
Anexo 8. Evidencias Fotográficas.....	176
Anexo 9. Reporte Turnitin.....	181
Anexo 10. Acta de Originalidad.....	182

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1, Frecuencia del género de los encuestados.....	50
Figura 2, Frecuencia, máximo y mínimo de la edad de los encuestados	52
Figura 3, Frecuencia de la variable grado de instrucción	52
Figura 4, Frecuencia de la variable ¿se encuentra en planilla?	53
Figura 5, Resultados generales de la Variable “Clima Organizacional”	54
Figura 6, Resultados por dimensiones de la Variable “Clima Organizacional”	55
Figura 7, Puntuación máxima y mínima por dimensiones de la Variable Independiente “Clima Organizacional”	56
Figura 8, Resultados de la Dimensión Autorrealización	57
Figura 9, Resultados de la Dimensión Involucramiento Laboral.....	58
Figura 10, Resultados de la Dimensión Supervisión	59
Figura 11, Resultados de la Dimensión Comunicación	60
Figura 12, Resultados de la Dimensión Condiciones Laborales	61
Figura 13, Resultados generales de la Variable “Satisfacción Laboral”	62
Figura 14, Resultados por dimensiones de la Variable “Satisfacción Laboral”	63
Figura 15, Puntuación máxima y mínima por dimensiones de la Variable Dependiente “Satisfacción Laboral”	64
Figura 16, Resultados de la Dimensión Significación de la Tarea.....	65
Figura 17, Resultados de la Dimensión Condiciones de Trabajo	66
Figura 18, Resultados de la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social	67
Figura 19, Resultados de la Dimensión Beneficios Económicos.....	68
Figura 20, Interpretación del Coeficiente R de Pearson.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente	40
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente	41
Tabla 3. Coeficiente de confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional ...	45
Tabla 4. Rangos para la confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional ..	45
Tabla 5. Coeficiente de confiabilidad del instrumento de Satisfacción Laboral	46
Tabla 6. Rangos para la confiabilidad del instrumento de Satisfacción Laboral....	46
Tabla 7. Estadística descriptiva de la variable edad.....	50
Tabla 8. Resultados generales de la Variable “Clima Organizacional”	53
Tabla 9. Resultados generales de la Variable “Satisfacción Laboral”	61
Tabla 10. Coeficiente de Spearman para prueba de hipótesis y correlación de variables	69
Tabla 11. Nivel de Correlación entre las variables	72

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de una MYPE de Transportes Interprovincial Ferreñafe – Chiclayo 2020, pretendió medir el nivel de ambas variables y relacionarlas, para elaborar propuestas de mejora.

Reconociendo que las MYPE de transportes son poco estudiadas y que cada día son más numerosas en el Perú, se hace necesario el despliegue de pesquisas acerca del clima y satisfacción laboral y, además, se implementen acciones correctivas de acuerdo a los resultados emanados de dichos estudios.

1.1. Realidad Problemática

En un planeta globalizado y competitivo, las compañías en el Perú no deberían estar enajenadas ni mucho menos por detrás de sus competidores, por tanto, deberían de implantar y buscar las estrategias que logren el mejoramiento del desempeño de sus colaboradores con propósitos de ser altamente productivo y rentable.

De esta situación no quedan excluidas las MYPES, quienes a pesar de la informalidad con la que trabajan, generan empleo en el Perú, según estadísticas de la SUNAT encontramos que el 74 % de las MYPE en el Perú, son informales.

La informalidad en el sector de las MYPE no fomenta la productividad, desincentiva la inversión, impide el acceso al crédito, no da mejor servicio, forma elementos que impactan negativamente en la competitividad, su participación en el PBI y su contribución a la recaudación tributaria no han venido siendo alcanzadas.

Los colaboradores de las MYPE informales, reciben menos remuneraciones y no cuentan con beneficios sociales. Esto da lugar al descontento del trabajador, al bajo rendimiento, afectan las relaciones interpersonales, así como también, el trabajo en equipo entre los miembros de una organización, a la desmotivación, a los reclamos del empleado a su patronal; aquí es donde encontramos una débil cultura organizacional, con un clima organizacional (CO) pésimo que afecta la

productividad y por ende el status de la empresa, sea grande y/o micro o pequeña empresa.

Contexto Internacional

Venutolo (2009), refirió que las percepciones de los capitales humanos de los que disponen las compañías, más específicamente, del CO en el trabajo, determinó una actitud desfavorable hacia la empresa de transportes debido a la baja relación del medio ambiente laboral y productividad en las Pymes y lo más representativo es la baja productividad con 71.30 % de las personas encuestadas. De lo descrito se deduce que el clima laboral influye en la productividad de una empresa.

Jiménez (2016) caracteriza el CO con las siguientes dimensiones: motivación, participación, liderazgo, reciprocidad y satisfacción laboral; es descriptivo y participaron 102 colaboradores de diferentes áreas: almacén, bodega, ventas y administración. Este autor concluyó que, el CO en el trabajo influye en la satisfacción laboral (SL) de los empleados.

Se evidencia bajos promedios de complacencia en la mayoría de sub variables, y el más bajo en el área de administración.

De esto se deduce que el clima en el trabajo influye en la complacencia de los colaboradores y que, por falta de liderazgo, escasa motivación y poco apoyo directivo, hay condiciones laborales deficientes y que se debe tratar de mejorar.

Contexto Nacional

Sánchez (2018) concluye que el contentamiento de los sub alternos tiene una relación positiva con los factores que producen motivación/satisfacción, así mismo estadísticamente no existe una adecuación lineal entre contentamiento y tiempo de permanencia (fidelidad) de choferes. Estos pueden marcharse si encuentran otros factores que así lo determinen.

Vallejos (2017) analizó la relación que existe entre CO y SL en el trabajo de empleados de Micro Red San Martín, se trabajó con 66 asistenciales y 53 administrativos y haciendo usanza de un cuestionario para la variable CO y otro para la variable SL, ambos previamente validados en constructo. Los resultados demostraron que, en efecto, existía correlación positiva entre ambas variables pesquisadas, cristalizándose en un Rho de Spearman de 0.701. Por lo tanto, revelaron con ello que, si el CO es favorable, mayor será la SL de sus empleados.

Goncalves (2000), dice que el CO es el entorno donde una persona trabaja, el trato que los colaboradores reciben del directivo, las relaciones interpersonales entre los clientes internos y externos.

Otra variable es satisfacción laboral de empleados, éstos sienten motivación, contentos, con buenas remuneraciones y se fidelizan con su empresa y esto influye en la productividad de una empresa.

Contexto Local

Espinoza (2019) trabajó con 2 variables y concluye que, entre calidad y satisfacción del cliente, la relación es moderada. El atraer clientes no es el mayor problema, si no fidelizarlos.

El investigador pudo observar la MYPE de Servicio Público de Transporte de pasajeros, taxis y cargas interprovinciales entre Ferreñafe y Chiclayo “San José” con RUC 20479906026, cuya dirección en Ferreñafe es calle Simón Bolívar No 508.

Esta MYPE se creó en enero de 2002 y es una pequeña empresa con menos de 50 colaboradores, por tener 40 colaboradores es una pequeña empresa, informal, sólo 11 de ellos están en planilla, se nota deficiencias en el ambiente de trabajo y por ende la insatisfacción de los clientes. Se observa falta de liderazgo y conocimientos sobre gestión empresarial de parte de sus directivos. Así mismo los choferes de esta MYPE no se fidelizan y abandonan su trabajo, en poco tiempo, ya que son informales. Además, no se observa crecimiento en esta MYPE.

Es necesario proponer alternativas de cambio en la cultura organizacional de esta pequeña empresa. Según Robbins (1999), las organizaciones que tienen éxito son las que acceden al cambio, el cual es pilar trascendental de la mejora progresiva, continua y perseverante de cualquier compañía y si todos están comprometidos con éste, se espera una mejora del ambiente laboral.

1.2. Trabajos Previos

A Nivel Internacional

Del Ángel et al. (2020), realizaron la investigación, *Organizational climate and job satisfaction in health workers*, en Veracruz, México. Asumieron como objetivo general, instituir la correlación acaecida entre la SL de los empleados de una compañía de la salud y el CO percibido por los mismos en dicha institución. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño analítico, transversal. Su población y su muestra estuvieron constituidas ambas por 182 colaboradores de dicha institución en sus diversas áreas. A dicha muestra se les aplicó un cuestionario constituido por veinte (20) reactivos concernientes a la variable satisfacción laboral en sus dimensiones supervisión, ambiente físico, contraprestaciones recibidas, intrínsecas laborales y participación. Los resultados obtenidos mostraron que, el CO se encontraba ampliamente deteriorado (56%), mientras que, la SL se encontró en nivel muy insatisfactorio (46.2%), además de una correlación moderada y significativa entre dichas variables pesquisadas con un coeficiente $r=*.205$. Se concluyó que, existía una correlación moderada entre dichas variables denotando la existencia de otros factores influyentes en la percepción de la SL y del CO.

Galeazzo (2019). realizó la investigación, *Soddisfazione lavorativa nelle fabbriche del Veneto: come incentivarla?*, en Padua, Italia. Asumió como objetivo general, analizar aquellos determinantes de la SL en fábricas italianas en la región del Véneto. Para ello fundamentó su metodología en un tipo descriptivo, con diseño no experimental, cuantitativo. Su población y muestra quedaron constituidas por 131 colaboradores de 12 fábricas en la región del Véneto. A dicha muestra fue que

le destinaron un cuestionario formulado en base a la variable SL. Los resultados demostraron que, el trabajo complejo que permite al trabajador aplicar sus conocimientos para realizar una gran cantidad de tareas y un supervisor que adopta un tipo de liderazgo conceptualizado como transformacional influyen positivamente en la SL del trabajador. Se concluyó que, la relevancia de la SL reside en que sirve para mejorar la salud y las vidas privadas de los trabajadores de dichas compañías vénéatas y aumentar la productividad, reducir el absentismo y la rotación empresarial con efectos positivos en el desempeño.

Kubo et al. (2018), realizaron la investigación, *Clima organizacional e satisfação no trabalho: um estudo sobre a educação pública municipal de Naviraí-MS*, en Mato Grosso del Sur, Brasil. Asumieron como objetivo general, analizar el CO y la SL en el sector de la educación pública municipal en la localidad brasileña de Naviraí-MS. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo cuantitativo, descriptivo, de campo y documental. Su población estuvo constituida por 1002 servidores públicos, seleccionando como muestra mediante muestreo no probabilístico a 47 servidores que participaron de manera voluntaria. A dicha muestra se les aplicó un cuestionario de catorce (14) reactivos mediante los formularios establecidos para ambas variables pesquisadas, la escala de CO y la escala de SL. Los resultados obtenidos mostraron que, en cuanto al clima organizacional, el índice de 2.87 indica que los empleados están insatisfechos con respecto al factor de recompensa, ya que, incluso con una formación académica densa, no se sienten recompensados adecuadamente. En relación a la satisfacción, el índice de 3,73 indica insatisfacción de los empleados con relación a los salarios. Se concluyó que, tanto por el clima como por la satisfacción, los factores de recompensa y salario exigen aspectos a desarrollar en el sector.

Mohamed & Gaballah (2018), realizaron la investigación, *Study of the relationship between organizational climate and nurses' performance: A University Hospital Case*, en Puerto Fuad, Egipto. Asumieron como objetivo general, explorar la correlación acaecida entre el CO y el desempeño de las enfermeras en un

nosocomio egipcio. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, cuantitativo. Su población y muestra estuvieron constituidas por 110 enfermeras al cuidado de la totalidad de pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario Principal de El Mansurá. A dicha muestra se les aplicó tres (03) cuestionarios: Sección (1): Características personales y laborales de los participantes; Sección (2): Cuestionario de clima organizacional y; Sección (3): Evaluación del desempeño de las enfermeras. Los resultados obtenidos mostraron que, el 51% de las enfermeras tenían un clima laboral positivo y el 30,9% de las enfermeras tuvo un nivel de desempeño competente. Se concluyó que, existía una asociación positiva estadísticamente significativa entre la percepción de dicho personal de enfermería acerca del CO y el desempeño laboral (*.049).

Jiménez & Jiménez (2016), realizaron la investigación, *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*, en Guayaquil, Ecuador. Asumieron como objetivo general, establecer el grado de influencia en la SL por parte del CO en dicha compañía guayaquileña. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, con diseño no experimental. Su población quedó constituida por 106 colaboradores pertenecientes a las diversas áreas, seleccionando mediante muestreo no probabilístico a 102 por poseer experiencia mayor a un año laboral. A dicha muestra se les aplicó un cuestionario constituido por ochenta (80) reactivos diseñados para ambas variables pesquisadas. Los resultados obtenidos mostraron que, existía insatisfacción laboral evidenciándose en los niveles bajos de solución de conflictos (2.81), realización personal (2.50), retribución (2.82), equidad (2.89), compatibilización de intereses (2.47), etcétera. Se concluyó que, en efecto, el CO sí venía ejerciendo de modo negativo en la SL de los empleados de las diversas áreas de esta compañía ecuatoriana.

A Nivel Nacional

Saldaña (2021), realizó la investigación, *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2020*, en la ciudad de Lima. Asumió como objetivo general, establecer la correlación entre la SL y el CO en los servidores públicos de una entidad pública limeña durante el año en mención. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, cuantitativo. Su población estuvo constituida por 179 funcionarios públicos, seleccionando mediante muestreo no probabilístico a 140 de dichos funcionarios. A dicha muestra se les aplicó dos (02) cuestionarios: para la variable CO cincuenta (50) reactivos y para la variable SL treinta y seis (36) reactivos. Los resultados obtenidos mostraron que, en efecto, sí existía correlación significativamente directo entre ambas variables pesquisadas con un coeficiente r de Pearson = $*.649^{**}$, pero de moderada intensidad. Se concluyó que, mientras los niveles de CO sean mayores, los niveles de SL percibidos también lograrán ser mayores según las perspectivas de dichos servidores públicos.

Padilla (2020), realizó la investigación, *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital San José del Callao*, en el Callao. Asumió como objetivo general, determinar la correlación acaecida entre la SL y el CO de los colaboradores enfermeros de dicho nosocomio chalaco. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, con diseño no experimental. Su población y muestra estuvieron constituidas por ochenta (80) enfermeros pertenecientes a las diversas áreas del nosocomio en mención. A dicha muestra les fueron destinadas dos cuestionarios formulados para ambas variables: cuestionario CO establecido por 55 reactivos y cuestionario SL establecido por 36 reactivos. Los resultados obtenidos mostraron que, en cuanto al CO mostraba una percepción por parte de dichos colaboradores de dicho nosocomio como favorable, asimismo, en términos de la variable SL se lograron obtener estadísticas que revelaron la satisfacción de dichos colaboradores referentes a sus condiciones laborales con un 96.3% de aceptación, finalmente, se identificó una correlación positiva bivariada entre ambas variables pesquisadas, CO y SL, con un Rho Spearman $*.370$. Se concluyó que, ambas variables pesquisadas poseían una

correlación positiva y directa en cuanto al personal profesional de enfermería en dicho nosocomio chalaco.

Espinoza (2019), realizó la investigación, *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la “Unidad Educativa Martin Luther King”, periodo 2018*, en Lima. Asumió como objetivo general, establecer la correlación existente entre el CO y la calidad del servicio educativo en dicha institución educativa del sector privado ecuatoriano. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, cuantitativo. Su población estuvo constituida por 1787 estudiantes, seleccionando como muestra, mediante muestreo estadístico, a 671 estudiantes de dicha unidad educativa, pertenecientes a todos los niveles educativos. A dicha muestra les destinaron dos (02) cuestionarios formulados para tales variables: cuestionario calidad de servicio educativo (45 reactivos) y cuestionario clima organizacional (40 reactivos). Los resultados obtenidos mostraron que, en efecto, existía relación entre ambas variables pesquisadas reflejándose en un coeficiente estadístico de correlación de Spearman, con un $Rho = 0.463$, esto indica que existía correlación positiva media. Se concluyó un alto porcentaje del total estudiantil se encontraban con niveles altos de satisfacción y en concordancia con la calidad del servicio educativo brindado en dicha unidad educativa.

Huaita & Luza (2018), realizaron su investigación, *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*, en Lima. Asumieron como objetivo general, establecer el nivel en que es influenciado el desempeño laboral docente a raíz de la SL y el CO de las instituciones educativas secundarias en dicho distrito altopontino. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, transversal. Su población y muestra estuvieron constituidas por 103 educadores perteneciente a diversos colegios en este distrito. A dicha muestra se les aplicó tres (03) cuestionarios para las variables CO (50 reactivos), SL (27 reactivos) y, adicionalmente al desempeño laboral (25 reactivos). Los resultados

obtenidos mostraron que, el CO sí influía en el desempeño mostrado por los educadores de dichas instituciones altopontinas, mostrando un coeficiente R^2 de Nagelkerke= 0.852 y un nivel de predicción de 85.2%. Se concluyó que, el medio ambiente laboral y la SL con los docentes influyen significativamente en su desempeño.

Chulluncuy (2017), realizó la investigación, *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Río Negro, provincia de Satipo 2015*, en Satipo, Junín. Asumió como objetivo general, determinar la correlación acaecida entre el CO y la SL de los funcionarios que laboran en dicho municipio en mención. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, con diseño no experimental. Su población y muestra estuvieron constituidas por 20 servidores públicos perteneciente a esta municipalidad. A dicha muestra se les aplicó dos (02) cuestionarios diseñados para las variables CO (constituido por 51 reactivos) y SL (constituido por 27 reactivos). Los resultados obtenidos mostraron que, en cuanto al CO percibido por aquellos funcionarios que laboran en dicho municipio en mención se veía reflejado en un inadecuado nivel (55%), así como también se pudo establecer que, en efecto, existía una correlación positiva entre el CO y la SL de dichos servidores públicos con un coeficiente de rho Spearman de *.900. Se concluyó que, la correlación acaecida entre dichas variables pesquisadas era positiva considerando además la hipótesis positiva como aceptable en dicha investigación.

A Nivel Local

Cruz & Oliva (2021), realizaron la investigación, *Relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y motivación de los colaboradores del Colegio de Ingenieros de Lambayeque durante el año 2016*, en la ciudad de Chiclayo. Asumieron como objetivo general, determinar la correlación acaecida entre el CO, la SL y la motivación de los colaboradores en dicho colegio profesional lambayecano. Para ello fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, transversal. Su población y muestra

estuvieron constituidas por 32 funcionarios de dicho colegio profesional que se ajustaron a criterios inclusivos y exclusivos. A dicha muestra se les aplicaron tres (03) cuestionarios: 50 reactivos para la variable CL, 27 reactivos para la variable SL y 19 reactivos para la variable motivación laboral. Los resultados obtenidos mostraron que, en efecto, coexistía una correlación significativa y directa entre dicha SL y el CO, cristalizándose en un $Rho = *,468$; empero, no logró evidenciarse correlación entre CO y motivación laboral, ni mucho menos tampoco entre motivación laboral y SL. Se concluyó que, existía correlación directa entre CO y SL de los funcionarios de dicho colegio profesional lambayecano entendiéndose que, mientras mayores sean las percepciones acerca del CO en dicha institución, también mayor será la SL que evidencien ellos en sus labores diarias.

Morales (2021), realizó la investigación, *Relación del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la región de Lambayeque*, en la ciudad de Chiclayo. Asumió como objetivo general, establecer la correlación de CO y SL de los empleados pertenecientes a dicha sala chiclayana de entretenimientos lúdicos. Para ello fundamentó su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, transversal. Su población y muestra estuvieron constituidas por cuarenta y nueve (49) colaboradores de dicha organización entre personal obrero y empleado. A dicha muestra se les aplicaron dos (02) cuestionarios: 53 reactivos para la variable CO y 37 reactivos para la variable SL. Los resultados obtenidos mostraron que, ambas variables pesquisadas mostraban valores inadecuados para cada una de sus dimensiones, quedándose establecidas como de niveles bajos, tanto para CO (45.4%) y para SL (45.75%) lo que demostró que no dichos colaboradores no estaban conformes con ambos términos en su centro laboral. Se concluyó que, sí existía una correlación significativa entre ambas variables pesquisadas en cuanto a los colaboradores de dicha compañía del sector de entretenimientos lúdicos en la localidad lambayecana.

Carrión (2019), realizó la investigación, *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña - región Lambayeque. Año 2018*, en Lambayeque. Asumió como objetivo general, establecer la correlación acaecida entre CO y SL de los funcionarios de dicho municipio zañero durante el año en mención. Para ello fundamentó su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, trasversal. Su población quedó instituida por sesenta y cinco (65) colaboradores, totalidad de empleados, entre personal administrativo y obrero, seleccionando como muestra mediante muestreo no probabilístico a treinta (30) colaboradores administrativos. A dicha muestra se les aplicaron dos (02) cuestionarios: 50 reactivos para la variable CO y 27 reactivos para la variable SL. Los resultados obtenidos mostraron que, en efecto, existía una correlación moderada y positiva entre dichas variables pesquisadas. Se concluyó que, para existencia de niveles óptimos en cuanto a SL es menester contar con niveles adecuados en cuanto a CO.

Castro & Espinoza (2019), realizaron la investigación, *Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia*, en la ciudad de Chiclayo. Asumieron como objetivo general, analizar el CO en dicha empresa del sector de la seguridad privada lambayecana mediante la usanza de la metodología CL-SPC. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, con diseño no experimental, trasversal. Su población y muestra estuvieron constituidas por 98 colaboradores de dicha compañía lambayecana, seleccionando mediante muestreo no probabilístico a la misma cantidad de la población. A dicha muestra se les aplicó un cuestionario para la variable pesquisada constituido por 49 reactivos para sus dimensiones autorrealización (10 reactivos), involucramiento laboral (10 reactivos), supervisión (10 reactivos), comunicación (10 reactivos) y condiciones laborales (9 reactivos). Los resultados obtenidos mostraron que, dicha variable CO se encontraba en un nivel bajo. Se concluyó que, estos bajos niveles de clima laboral, es negativo para la compañía ya que depende en demasía de los buenos niveles de clima laboral.

Bravo (2017), realizó la investigación, Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017, en la ciudad de Chiclayo. Para ello fundamentó su metodología en un tipo descriptivo, con diseño no experimental, cuantitativo. Su población estuvo constituida 272 colaboradores administrativos de dicha gerencia lambayecana, seleccionando mediante muestreo no probabilístico a 71 colaboradores finales. A dicha muestra se les aplicó dos (02) cuestionarios: 60 reactivos para la variable CO y 35 reactivos para la variable SL. Los resultados obtenidos mostraron que, 84.5% de los colaboradores perciben ambiente de trabajo indiferente y 14.5 % participativo. En SL se encontró nivel medio con un 70.4 % y un 28.2 % alto, además hay correlación moderada entre variables pesquisadas. Se concluyó que, existía una correlación moderada entre ambas variables pesquisadas en dicha gerencia del sector público lambayecano.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Clima Organizacional

1.3.1.1. Definición de Clima Organizacional

Según Palma (1999) el CO es conceptualizado a manera de particularidades percibidas y pertenecientes al medio ambiente en el trabajo, percibidas por los colaboradores de una institución pública o privada, que influye en la conducta y en las actitudes del empleado.

En tal sentido, se puede afirmar que refleja los valores culturales más profundos, por eso se dice que determina el modo en como los individuos perciben sus establecimientos laborales, adquiere un sentido de identidad, vinculación con la compañía, se motiva, mejora su rendimiento, productividad y siente plena satisfacción en cuanto a sus labores y operaciones desempeñadas (Goncalves, 1997).

Schneider (2000) definió el CO como aquellas percepciones de acontecimientos, praxis, puestas en marcha y/o ejemplos de conductas las cuales son recompensadas, esperadas y apoyadas. Reflexionando con

este punto de vista, Steinkeet al. (2015) argumentó que los CO reflejan aquellas particularidades percibidas y pertenecientes a los ambientes laborales en los que despliegan sus operaciones los individuos sin distinción del tipo de compañía, ya sea ésta pública o privada, y que influye en las conductas y actitudes de dichos colaboradores.

El CO es conceptualizado, por parte de los responsables de la gestión del talento humano, a manera de un constructo de gran significancia con grandes implicancias en las operaciones de las organizaciones modernas (Glisson y James, 2002). Además, el CO ha sido cristalizado como una de las particularidades de mayor relevancia en cuanto a comportamientos, aptitudes y actitudes individuales y colectivas de las compañías (García et al., 2011).

Litwin et.al. (1968) citado por Alfaro (2012) lo define como factores ambientales y subjetivos, percibidos como valores, motivaciones, actitudes y creencias de los trabajadores de una empresa.

Sin embargo, los eruditos (por ejemplo, Keuter et al., 2000) argumentó que el CO y la SL si bien son distintos constructos, pues se correlacionan en los estudios de gestión. El CO se centra en los atributos organizacionales que logran percibir los empleados de una compañía, mientras que la satisfacción laboral aborda las percepciones y actitudes que los empleados tienen hacia su trabajo (Castro & Martins, 2010).

Sin embargo, los eruditos (por ejemplo, Keuter et al., 2000) argumentó que el CO y la SL son distintos constructos, pues se correlacionan en los estudios de gestión. El CO se centra en los atributos organizacionales logran percibir los empleados de una compañía, mientras que la satisfacción laboral aborda las percepciones y actitudes que los empleados tienen hacia su trabajo (Castro & Martins, 2010). Varios otros académicos (por ejemplo, Morris & Bloom, 2002) argumentaron que los

empleados que trabajan en organizaciones con climas más positivos tienen más probabilidades de estar satisfechos con su trabajo.

1.3.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional

Desde la perspectiva de Palma (1999), la medición del CO se logra extenderse a tal punto de tener diversas aristas entre los que se acentúan: condiciones en el trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, desarrollo personal e involucramiento con valores y estándares institucionales; supervisión y control de trabajo.

Esta autora cita 5 dimensiones en su teoría:

- a. Autorrealización: Tiene que ver con el desarrollo del personal, capacitación continua, valoración y el reconocimiento por el desempeño y logros por parte de los superiores, interés en el éxito del colaborador, participación del trabajador en objetivos y metas de la empresa y por ende la productividad.
- b. Involucramiento laboral: compromiso con la organización, factor clave en los estándares (misión, visión y valores) de la empresa, tareas estimulantes, logros y calidad en el trabajo.
- c. Supervisión: Realizada por los jefes directos para evaluar los logros en el trabajador, guías, métodos y planes establecidos, responsabilidades y delegaciones definidas, sistema de seguimiento y control, trato justo en la evaluación de los colaboradores.
- d. Comunicación: Entre directivos y empleados, el apoyo es muy importante para superar los obstáculos, buenas relaciones interpersonales y colaboración entre las distintas áreas, interacción con la jerarquía, preparación y métodos de trabajo.

e. Condiciones laborales: Es el medio ambiente en el cual se desempeña el trabajador, acceso y fluidez de información con buenos canales para comunicarse, trabajo en equipo y relación armoniosa con los grupos, remuneración atractiva y el uso de la tecnología.

Este enfoque determina que las actitudes de los colaboradores no es resultado alguno de factores preexistentes, si no que, por el contrario, es influenciado por aquellas percepciones que poseen los colaboradores acerca de su ambiente de trabajo. Esto más bien depende en demasía de experiencias, interacciones, prácticas u otro por las que cada colaborador posea para con la compañía en la que se desenvuelve. Ahí radica en que el CO es reflejo de las interacciones acaecidas entre características organizacionales propias de las compañías y de las propiamente dichas por los colaboradores.

Un adecuado ambiente de trabajo influye en los colaboradores, para que sean competitivos entre sí, para lograr mejor productividad, genera involucramientos laborales con aquellos estándares y valores pertenecientes a la compañía y favorece altos niveles de complacencia en el trabajador, siendo éste, un fundamental indicador para el óptimo DL de los colaboradores y por ende una mejor marcha en la organización.

1.3.1.3. Elementos de un clima organizacional favorable

Según Schneider (2000) el clima organizacional puede variar a lo largo de una continuidad, pudiendo varias de un favorable a neutral y de neutral a desfavorable. Tanto los empleadores como los empleados desean un clima más favorable debido a sus beneficios, como un mejor desempeño y satisfacción laboral.

Los colaboradores aprecian un favorable CO cuando se encuentran realizando labores útiles, lo cual desemboca en un sentimiento de sensación de valía individual personalizada. Frecuentemente quieren un

trabajo desafiante que sea intrínsecamente satisfactorio. La mayoría de los empleados también quieren responsabilidad. Quieren ser escuchados y tratados como si tuvieran algún tipo de valor individual como persona. Quieren sentirse plenamente seguros de que, la organización realmente se logra preocupar por todas y cada una de sus problemáticas personales y requerimientos solicitados (Keuter et al., 2000).

Según Schneider (2000) coexisten diversos factores típicos que logran dar contribución hacia un CO propicio los cuales destacan a continuación:

- a. Calidad de liderazgo
- b. Cantidad de confianza
- c. Flujo de comunicación efectivo, incluso hacia abajo y hacia arriba.
- d. Sensaciones de trabajos útiles
- e. Responsabilidad
- f. Incentivos justos
- g. Presiones laborales responsables
- h. Oportunidad
- i. Controles, estructuras y burocracias razonables
- j. Implicaciones y participaciones por parte de los colaboradores.

1.3.1.4. Cómo mejorar el clima organizacional

Según Schneider (2000) los siguientes son los pasos que deben de ceñirse a seguir si se pretende realizar un mejoramiento del CO en su centro de labores:

a. Identificar el clima organizacional actual

Según Schneider (2000) primeramente se debe de identificar el estado actual del CO en dicha organización, el cual podría lograrse

mediante cuestionarios a los empleados de alguna compañía. Desplegar este tipo de investigaciones podría establecer factores asociados a la alta positividad en dicha compañía:

- Responsabilidad: se necesita supervisión mínima para la completitud de las operaciones realizadas por los colaboradores.
- Claridad: para la comprensión de las expectativas por parte de la totalidad de empleados.
- Estándares: el líder es quien establece objetivos organizacionales muy realistas y de altos desafíos.
- Flexibilidad: existencia de políticas, lineamientos y procedimientos necesarios, relevantes y criteriosos.
- Compromiso del equipo: tanto miembros como líderes se muestran comprometidos con la compañía a razón del grado de orgullo que sienten en la organización y en sus quehaceres laborales.
- Recompensas: se muestran elogios e incentivos para con la totalidad de los colaboradores según desempeños individuales.

Adicionalmente al cuestionario formalizado previamente, se podría también lograr un feedback oportuno mediante reuniones laborales en las cuales se discutan abiertamente temáticas relacionadas con roles y percepciones sobre la posición de los colaboradores en la compañía. Dichas reuniones generan útiles informaciones proporcionando actividades específicas a proseguir (Schneider, 2000).

b. Sensibilizar sobre la misión de la empresa

Según Schneider (2000) para lograr el fortalecimiento del CO podría crearse conciencia acerca de los valores, visión y misión organizacionales. La comprensión acerca de estos términos asociados a la estructura del negocio podría ser soporte de los colaboradores de modo

que se sientan mucho más compromiso con sus centros laborales y al mejoramiento de la motivación. Por tanto, mantener actualizado a todos los involucrados en la compañía acerca de estos temas de dirección corporativa y asegurarse de comprender visiblemente cuán el su apoyo para la consecución de los objetivos organizacionales permiten a los empleados estar más sensibilizados con la compañía. Esto podría lograrse mediante la explicación de las labores de cada uno de los puestos de trabajo asociándolos plenamente con algún o algunos proyectos propios pertenecientes a determinada compañía de un caso de estudio.

c. Identificar factores motivacionales

Según Schneider (2000) todos y cada uno de ellos centros laborales necesitan refuerzos positivos los cuales puedan brindar sendas motivaciones a los colaboradores con lo que puedan lograr la completitud de sus quehaceres diarios. Lograr la identificación de dichos elementos y, a posteriori, lograr sus fortalecimientos son modos en los que se pueden lograr el mejoramiento del CO en las compañías. Entre dichos elementos bien podría indicarse, verbigracia, estructuras claras en cuanto a mandos y funciones, líneas comunicativas óptimas, metas organizacionales objetivas, etcétera. Por ejemplo, el establecimiento de un formalizado sistema de incentivos es un excelente modo de reactivar la motivación en las compañías, el cual puede ser en base a rendimientos, topes de ventas, objetivos específicos de ventas mensuales, días libres al mes por fechas especiales, correos electrónicos de felicitaciones, etcétera.

d. Mejorar la comprensión de la delegación de tareas.

Según Schneider (2000) el modo en que el capital humano entiende el procedimiento de delegación podría ser trascendental e influyente en las percepciones acerca del CO. Con propósitos de tener impresiones positivas, se debe de saber de modo claro el sustento para la recepción de tareas específicas a cada uno de los colaboradores o porqué es que uno u otro colaborador reciben indicaciones adicionales a las que recibe determinado empleado. La moralidad de los colaboradores podría

verse ampliamente favorecida de aplicarse este tipo de percepciones para con los empleados. Ello involucra dar el motivo específico del porqué cierto empleado recibe una indicación en específica, de esa manera ellos entenderán la razón de ser de cada uno de ellos, probablemente sintiéndose mucho más valorados.

e. Impulsar la cooperación del equipo

Según Schneider (2000) la unidad y camaradería son relevantes para los éxitos de toda organización. Cuando los colaboradores sienten que han logrado la consecución de una meta específica en común logran crear una unidad grupal que no tiene precedentes, por lo que la retroalimentación debe de ser el pan de cada día, de modo que entiendan qué labores vienen desplegando de la mejor manera y cuales otras son las que necesitan mejorarse, sin duda. Verbigracia, podría organizarse actividades de carácter social permitiendo la vinculación entre todos y cada uno de los colaboradores de alguna compañía caso de estudio específica. Este tipo de actividades crean sentido común y de pertenencia hacia una compañías desembocando en un mejor CO.

1.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

1.3.2.1. Definición de Satisfacción Laboral

Tenemos la teoría de higiene motivacional, la cual plantea que los factores que son fuente de satisfacción son intrínsecos al trabajo (contenido, logro, responsabilidad y crecimiento personal) y denominados como motivacionales. Mientras que a los elementos que causan insatisfacción se les denomina como factores de higiene y son extrínsecos a la labor (políticas de la compañía, relaciones interpersonales y con el supervisor, salario y condiciones de trabajo). Esta teoría de Herzberg (1968) citado en Alfaro, et al.2012.

Robbins (2003) cita la complacencia laboral con condiciones físicas del centro de trabajo, materiales necesarios para realizar actividades, trato amable, remuneraciones justas, derecho a capacitaciones y ascensos, etc.

El deterioro de estas condiciones ha sido asociado como una de las principales fuentes de insatisfacción (Malvárez & Castrillón, 2006).

Pacheco (2017), indica que la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción positiva o negativa de los colaboradores va a reflejar la cultura de la organización.

La SL se refiere a la percepción y evaluación que uno tiene del trabajo (Sempane et al., 2002). En línea con esto, Schneider & Snyder (1975) argumentaron que la satisfacción laboral es una evaluación personal de las condiciones actuales de los resultados que surgen como resultado de tener un trabajo. La satisfacción laboral se ha definido y medido de diversas formas.

Bhuiyan & Menguc (2002) argumentaron que la SL es el grado en que un individuo tiene sentido, positiva o negativamente, sobre los aspectos intrínsecos y / o extrínsecos de su trabajo. Si bien no existe una definición precisa y unitaria de SL, el presente estudio sugiere que el CO y la personalidad son los constructos importantes que deben ser considerados para comprender la satisfacción laboral.

1.3.2.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Según Palma (2005) la variable SL tiene cuatro (04) dimensiones:

- a. Significación de la tarea: Incluye un trabajo justo, labor útil, gusto con el trabajo, gusto por las actividades, complacencia y realización de su tarea valiosa.
- b. Condiciones de trabajo: Buena distribución física, ambiente confortable y cómodo, relación favorable con jefes y compañeros de trabajo, horarios justos, valoración del jefe.

- c. Reconocimientos personales y/o sociales: Buen trato de los directivos, fastidio por las labores, tareas mal percibidas, limitaciones laborales.
- d. Beneficios económicos: Insatisfacciones salariales, sueldos bajos, sensación de ser explotados laboralmente, no beneficios económicos ni planillas.

1.3.2.3. Factores de satisfacción laboral

Bhuián & Menguc (2002) argumentaron que, mantener a los colaboradores satisfechos y comprometidos necesitan mucho más que, beneficios y salarios. La siguiente lista revela algunos de los aspectos clave de la satisfacción laboral citados por los empleados:

- a. Respeto: los empleados califican el respetuoso trato de la totalidad de empleados como el factor de mayor trascendencia en la SL (Bhuián & Menguc, 2002).
- b. Confianza: quizás debido a la incertidumbre en el lugar de trabajo en los años a posteriori a la Gran Recesión, los empleados indicaron que la confianza entre ellos y la alta dirección era otro factor de satisfacción muy importante (Bhuián & Menguc, 2002).
- c. Seguridad: si alguna vez ha tenido que ir a trabajar todos los días preguntándose si su trabajo es seguro, sabe que puede causarle mucha ansiedad. Las compañías podrían brindar sensaciones de seguridad por intermedio de comunicaciones transparentes y honestas acerca de la viabilidad y la salud a plazo largo de la empresa (Bhuián & Menguc, 2002).
- d. Ambiente saludable: los centros de labores carentes de estrés, acoso, problemáticas morales y praxis discriminatorias podrían ser originadoras de ambientes saludables, festivos y positivos

para los colaboradores de la compañía (Bhuián & Menguc, 2002).

- e. Trayectorias profesionales: nadie quisiera ser poseedor de algún trabajo que carezca de futuro, por ello, los colaboradores que perciban una línea de carrera ascendente pues sobresaldrían más pues se encuentran conscientes de que eso les permitiría tener oportunidades mayores, altos ingresos económicos y responsabilidades superiores (Bhuián & Menguc, 2002).
- f. Pago y beneficios: El salario competitivo generalmente permite a los colaboradores sentirse ampliamente valorados y con menores motivos para la búsqueda de nuevos horizontes laborales (Bhuián & Menguc, 2002).

1.3.2.4. Importancia de la satisfacción laboral

No hay duda de que los grandes empleados son el recurso número uno de las compañías. Se cree que la satisfacción laboral es esencial en ciertos aspectos. Independientemente del título del trabajo y la compensación salarial, los empleados que advierten tener una alta SL tienden a producir más tasas de productividad (Bhuián & Menguc, 2002). Mantener a los empleados satisfechos y seguros puede generar resultados positivos tanto para la organización como para los empleados.

Según Pacheco (2017), indica que, mantener felices a los trabajadores ayuda a fortalecer una empresa de muchas maneras, que incluyen:

- a. Menor rotación: la rotación puede ser uno de los costos más altos atribuidos al departamento de recursos humanos. Retener a los trabajadores ayuda a crear un mejor entorno y facilita la contratación de talentos de calidad y ahorra dinero. El resultado

final: los empleados satisfechos suelen tener muchas menos probabilidades de irse (Pacheco, 2017).

- b. Mayor productividad: independientemente del título del trabajo y el grado de pago, los empleados que informan una alta satisfacción laboral tienden a lograr una mayor productividad (Pacheco, 2017).
- c. Aumento de las ganancias: mantener a los empleados seguros y satisfechos puede generar mayores ventas, menores costos y un resultado final más sólido (Pacheco, 2017).
- d. Lealtad: cuando los empleados sienten que la empresa tiene sus mejores intereses en el corazón, a menudo apoyan su misión y trabajan duro para ayudar a lograr sus objetivos. Y es más probable que se lo digan a sus amigos, lo que ayuda a difundir la buena voluntad (Pacheco, 2017).
- e. Busque oportunidades: no permita que la rutina diaria de trabajo le haga sentir como si estuviera atrapado en un trabajo que no ofrece perspectivas de crecimiento. Busque nuevos proyectos y busque activamente oportunidades en las que pueda aportar sus habilidades y talentos. La clave es no dejar que el aburrimiento se extienda a lo largo de su jornada laboral. Lea sobre las tendencias actuales en su industria, tome cursos que puedan mejorar sus habilidades y asista a seminarios para mantenerse al día con los objetivos profesionales que se estableció al comenzar en el campo (Pacheco, 2017).
- f. Creación de valor: incluso un trabajo que se adapte mejor a sus calificaciones y habilidades puede generar insatisfacción con el tiempo si no hay motivación para impulsar ese trabajo; más aún si no siente una conexión con el trabajo que realiza. Puede impartir un sentido de valor a lo que hace al ver el panorama general preguntándose: 'por qué' hace 'lo que' hace (Pacheco, 2017).
- g. Desarrollar y mantener relaciones laborales estables: la satisfacción laboral significa estar en resonancia tanto con el

trabajo como con el lugar de trabajo. También es fundamental entablar buenas relaciones con las personas con las que trabaja. Tener habilidades interpersonales ayuda a completar una tarea de manera eficiente y sin conflictos. Si formas parte de un equipo, compartir tus éxitos te permitirá sentir una sensación de conexión y espíritu de equipo, lo que te llevará a una mayor comprensión de la realización (Pacheco, 2017).

- h. Equilibrio entre el trabajo y la vida personal: la forma en que administra su trabajo y su tiempo determina hasta qué punto puede mantener alejado el estrés y evitar el agotamiento del trabajo. Mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y el hogar mantendrá altos sus niveles de entusiasmo y no hará que ir al trabajo cada mañana se sienta como una tarea en sí misma (Pacheco, 2017).
- i. Mantener una actitud positiva: seguro, habrá días buenos y malos en el trabajo. La clave es no empantanarse por las extrañas asignaciones monótonas, los reveses o la política de la oficina; en cambio, mantenga una actitud positiva (vea los proyectos desafiantes como desafíos y los errores como una oportunidad para aprender) y avance con la confianza de que su tarea difícil es un paso en la dirección del avance profesional (Pacheco, 2017).

1.4. Formulación del problema

Ante esta realidad, el investigador se hizo la pregunta siguiente:

¿Qué tipo de relación existe entre el clima del trabajo y la satisfacción de los colaboradores de la MYPE “San José”?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La justificación teórica se basa en Sonia Palma Carrillo con dos (02) cuestionarios sobre CO y SL. La justificación práctica es determinar la correlación entre ambas variables pesquisadas para elaborar propuesta de mejora. La justificación Social es el mejoramiento del nivel de SL de los usuarios internos y externos.

Este trabajo se justifica por lo importante que es mantener buen entorno laboral en una empresa, sobre todo de una MYPE en crecimiento, no se encontraron estudios en el sector transportes, por lo que se consideró estudiar esta MYPE “San José” dado la informalidad administrativa y proponer alternativas de solución para mejorar el CO de esta pequeña empresa. Se consideró que la complacencia en el trabajo es uno de los más relevantes aspectos de una compañía, lo que incentiva la productividad y el crecimiento. Trabajador contento, con sus beneficios sociales, buenas remuneraciones, etc. es una persona satisfecha que se va a identificar con su empresa y va a colaborar con el crecimiento y la buena marcha de ésta.

Según reportes del INEI el rubro de Transportes genera ganancias en el PBI de hasta 5%. No se reportan pérdidas, pues este rubro es el más seguro en inversiones. De ahí el interés de trabajar en el menos investigado. Además, servirá para otras investigaciones en este rubro de transportes.

1.6. Hipótesis

H_1 : El clima en el trabajo tiene una relación directa con la satisfacción de los colaboradores de la MYPE “San José”.

H_0 : El clima en el trabajo no tiene relación directa con la satisfacción de los colaboradores de la MYPE “San José”.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima de trabajo y la satisfacción de los colaboradores de la MYPE “San José”.

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Analizar el nivel de las 5 dimensiones del clima de trabajo: comunicación, involucración, autorrealización, supervisión, y condiciones de trabajo.
- b. Analizar el nivel de las 4 dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones laborales, significado de la tarea, reconocimiento de los jefes y beneficios económicos.
- c. Determinar si existe relación directa o inversa entre clima de trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la MYPE “San José”.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo cuantitativo, ya que permitió la medición de las variables, tanto CO, como SL. Correlacional porque relacionó estadísticamente las dos variables mediante el Coeficiente de Spearman. Diseño no experimental porque solo se observó y no se manipuló las variables. Además, fue de corte transversal porque la recolección de la data se llevó a cabo en un tiempo único. (Hernández & Fernández, 2015).

2.2. Población y muestra

Población se define como todos los elementos que cumplen ciertas propiedades, entre las cuales se desea estudiar un determinado fenómeno (Hernández et al., 2015). En esta investigación fueron todos los colaboradores de la empresa “San José”: 36 choferes, 3 llenadores y 1 secretaria, en total 40 personas.

La muestra fue de tipo censal, es decir se trabajó con toda la población: 40 personas y el muestreo fue por conveniencia, pues las personas encuestadas fueron todas, ya que cumplieron con los criterios de selección: tenían trabajando más de 1 año en la empresa y todos desearon colaborar con el estudio de investigación.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente: Clima Organizacional

Conjunto de características del ambiente interno laboral percibidas por los empleados de una compañía (Goncalves, 1997).

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.

Es el gusto por el trabajo, complacencia por su tarea, buenas relaciones interpersonales, reconocimiento de su trabajo, buenos salarios y beneficios justos (Palma, 2005).

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable independiente

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL	Autorrealización	Oportunidad para ascender.	Preguntas: 1, 6, 11, 21, 26, 31, 36, 41, 46, 16.	Técnica: Encuesta
		Interés de los jefes en el éxito del empleado.		
		Participación en los estándares.		
		Valoración de su trabajo.		
		Reconocimiento de su trabajo.		
		Desarrollo y logros.		
	Involucramiento laboral	Capacitación del personal.	Preguntas: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Instrumento: Cuestionario
		Mejoramiento continuo.		
		Compromiso con la institución. Logro obtenido.		
		Talento humano, factor clave.		
Supervisión	Mejora cada día.	Preguntas: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.		
	Tareas estimulantes.			
	Orgullo por los servicios.			
	Valores, estándares.			
	Calidad en trabajo			

		Guía de trabajo. Evaluar el trabajo.	
		Ayuda en logros. Técnicas de Comunicación. Trabajo planificado Interacción jefatural Relaciones en el grupo Comunicación grupal Trabajo en equipo.	Preguntas: 4, 9, 19, 24, 34, 29, 39,14, 44, 49.
		Acceso a información. Información fluida. Relaciones interpersonales. Buen ambiente de trabajo. Gestión de recursos humanos. Aceptación de los estándares empresariales. Tecnología adecuada. Sueldos justos con logros.	Preguntas: 10, 30, 15, 50, 25, 35, 40, 5, 45, 20.

Fuente, elaboración propia.

Tabla 2.
Operacionalización de la variable dependiente

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
-----------	-----------	-------------	-------	-----------------------

	Significación de la tarea	Trabajo aceptado. Obra valiosa. Trabajo útil. Trabajador complacido. Realizado. Satisfacción por el trabajo. Autoestima buena. Gusto por la tarea.	Preguntas: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26, 34.	
VARIABLE		Distribución del ambiente. Confortable y cómodo. Horario desfavorable.		Técnica
DEPENDIENTE:	Condiciones del ambiente	Buenas relaciones con el jefe. Comodidad del ambiente de trabajo. Ambiente físico estable.	Preguntas: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.	Encuesta
SATISFACCIÓN		Trabajo correcto. Tareas valoradas.		Instrumento:
LABORAL		Buenas relaciones con los demás.		Cuestionario
	Reconocimiento personal y/o social	Amabilidad. Tareas recargadas. Mala distribución de actividades. Aburrimiento en el trabajo. Trabajo limitado. Trabajo mal compartido.	Preguntas: 6, 11, 19, 24, 28, 29, 30, 31, 35.	
	Beneficios económicos	Salarios deficientes. Empleado insatisfecho. Pago justo. Sentir que lo explotan. No beneficios.	Preguntas: 2, 5, 9, 10, 16, 13, 32, 33.	

Fuente, elaboración propia.

2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recolección de datos se realizó a través de la encuesta (Psyma, 2015), es una técnica que usa un cuestionario estructurado. Además, se utilizó la escala de Likert, que utiliza un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones, ante los cuales se solicita que se elija una de las alternativas propuestas (Hueso & Cascant, 2012).

Se utilizó el cuestionario de Sonia Palma Carrillo de Clima Laboral CL/SPC (1999) para medir el clima organizacional que tiene cincuenta (50) preguntas con el siguiente puntaje en la Escala de Likert:

Muy acuerdo: 5

De acuerdo: 4

Medio acuerdo: 3

En desacuerdo: 2

Muy desacuerdo: 1

Se calificó los niveles del CO según la siguiente escala ordinal:

Muy favorable: 250 - 210

Favorable: 209 - 170

Medio: 169 - 130

Desfavorable: 129 - 90

Muy desfavorable: 89 - 50

El cuestionario de SL de la misma autora SL/SPC (2005) para medir la SL con treinta y cinco (35) preguntas, en la Escala de Likert tuvo el siguiente puntaje:

Muy acuerdo: 5

De acuerdo: 4

Medio acuerdo: 3

En desacuerdo: 2

Muy desacuerdo: 1

Se calificó los niveles de Satisfacción laboral según la siguiente escala nominal:

Muy satisfecho: 141 – 175

Satisfecho: 106 – 140

Medio satisfecho: 71 – 105

Insatisfecho: 36 – 70

Muy insatisfecho: 35 a menos.

Estos cuestionarios fueron validados y aplicados en varias investigaciones por la autora Sonia Palma Carrillo, docente de la Universidad Ricardo Palma Lima – Perú.

Debido a las circunstancias (Pandemia por COVID – 19) se validó los instrumentos por 2 expertos, considerando que ya hay varios estudios con ellos en otros contextos y en otras partes del Perú y ya han sido validados por expertos en otros estudios de investigación.

Se realizó una prueba piloto a otra empresa de Transportes que tiene las mismas características que la empresa estudiada, a 10 colaboradores y se corrigió

las preguntas 2, 7, 16, 18, 30, 32 que estaban redactadas en negativo y se cambiaron a positivo para que coincidan con los valores establecidos en la escala de Likert.

La prueba piloto es una herramienta científica que consiste en aplicar un cuestionario a una muestra pequeña de modo que se pueda lograr la identificación y depuración de problemas potenciales de respuesta de los encuestados. Se trata de un ensayo experimental antes de iniciar un procedimiento o un estudio a gran escala (Question Pro).

Además, se realizó la prueba de Cronbach a los dos cuestionarios utilizados.

El Coeficiente de Confiabilidad de Cronbach al instrumento de Clima Organizacional fue de 0.81, que según el rango es Excelente Confiabilidad.

El Coeficiente de Confiabilidad al instrumento de Satisfacción Laboral fue de 0.79 que según el rango es Excelente Confiabilidad.

La prueba de Cronbach mide la confiabilidad que se orienta hacia la consistencia interna, con un rango de cero hasta uno. Técnica que supone que los ítems están correlacionados positivamente unos con otros, mientras más se acerca a la unidad más confiable es el instrumento (Hueso & Cascant, 2012).

Tabla 3.

Coeficiente de confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional

Coeficiente de Confiabilidad del Cuestionario	0.81
Número de ítems del instrumento	50
Sumatoria de varianzas de los ítems	21.6
Varianza total del instrumento	105

Fuente, elaboración propia.

Tabla 4.

Rangos para la confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente, elaboración propia.

Tabla 5.

Coefficiente de confiabilidad del instrumento de Satisfacción Laboral

Coefficiente de Confiabilidad del Cuestionario	0.7907
Número de ítems del instrumento	35
Sumatoria de varianzas de los ítems	12.9
Varianza total del instrumento	55.64

Fuente, elaboración propia.

Tabla 6.

Rangos para la confiabilidad del instrumento de Satisfacción Laboral

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente, elaboración propia.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos obtenidos de ambos cuestionarios fueron ingresados en MS- Excel, el cual permite desplegar hojas de cálculo que abarca todos los elementos relevantes para implantación de la estadística en general, tiene una potente capacidad para realizar cuadros y gráficos que permiten analizar los resultados obtenidos. (Hernández et.al. 2015).

Se hizo las pruebas de hipótesis mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman y para explicar la relación que existe entre las dos variables estudiadas. Este coeficiente (Rho) es una medida no paramétrica de la correlación de rango. Mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas (tanto discretas como continuas). (Questionpro.com).

Cuando este coeficiente arroja un valor cercano a 1 o -1, es perfectamente lineal ya sea positiva o negativa. Cuando el coeficiente tiene un valor próximo a cero, no existe relación entre las variables analizadas o bien dicha relación no es lineal. (Hernández et al, 2015).

Luego se analizó la información la que se tradujo en tablas y gráficos.

2.6. Aspectos éticos

Se basó en el Reporte Belmont (1979), quien tiene 3 principios éticos:

- a. Respeto por las personas: reconoce la autonomía y tiene en cuenta el consentimiento informado.

Se solicitó los permisos respectivos a los directivos de las empresas de Transportes “Señor del Gran Poder” para la prueba piloto y a la empresa de transportes “San José “para realizar el estudio de investigación.

- b. Beneficencia: Hacer el bien es su principio.

Un comité de revisión determinó si los riesgos a que serán sometidos los sujetos están justificados por los beneficios de la investigación.

Así mismo se obtuvo la Resolución emitida por el Comité de Investigación de la Escuela de Administración para la realización de la presente tesis.

- c. Justicia: Significa equidad en la distribución de beneficios y riesgos. La selección de sujetos debe usar procedimientos razonables, no explotadores y bien considerados para asegurarse que se administran correctamente (en términos de costo – beneficio).

Hay 3 aplicaciones para cumplir los principios éticos:

- Selección de los sujetos que se va a investigar.
- Valoración de beneficios y riesgos.
- Firma del consentimiento informado.

Se utilizó el Consentimiento Informado a los involucrados en la investigación.

2.7. Criterios de Rigor Científico

La investigación se fundamentó en los criterios de rigor científico planteados por Fernández et al. (2015):

- a. Validez: Supone que los datos fueron inalterados, puesto que fueron demostrados y explicados tal cual fueron obtenidos, pudiendo repetirse los procesos utilizados en cualquier momento por diferentes investigadores. La validez (Fernández et al., 2015) es la aplicabilidad de la investigación, es decir se tomará en cuenta los resultados para otras investigaciones. Los instrumentos se validaron mediante opinión de expertos.
- b. Objetividad: En esta investigación no existió manipulación de los datos, anotando la información tal como nos la brinda la persona investigada.
- c. Confiabilidad: Es el grado de confiabilidad de un determinado instrumento con el que se mide su logro de resultados coherentes y consistentes (Pineda 2010). La confiabilidad se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach, el cual mide la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala (Hueso, 2012), y además se realizó una prueba piloto

a 10 personas de otro Comité de transportes (“Señor del Gran Poder”) antes de aplicar el instrumento a los colaboradores de la empresa a estudiar.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Resultados de estadística descriptiva de las características sociodemográficas

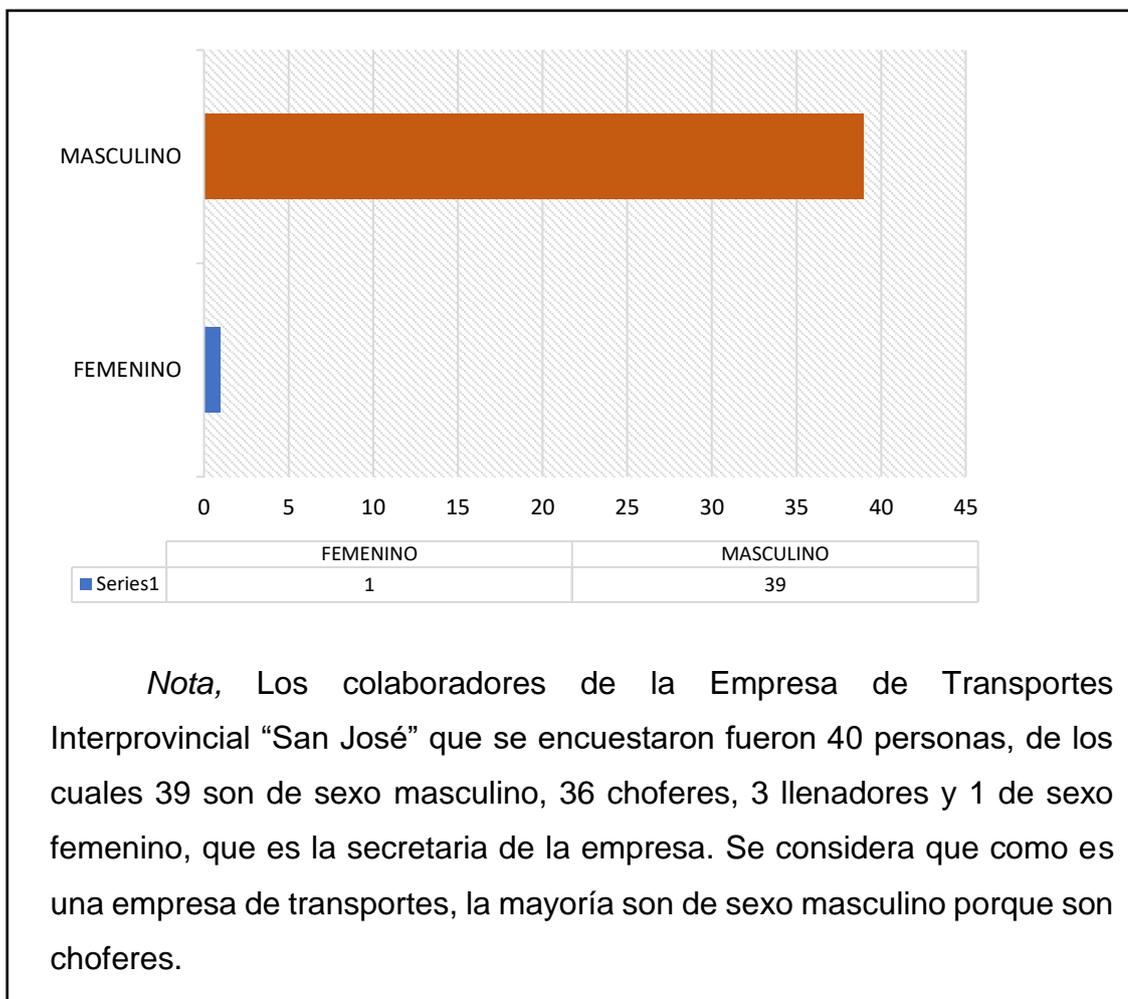


Figura 1, Frecuencia del género de los encuestados

Fuente, Elaboración propia.

Tabla 7.

Estadística descriptiva de la variable edad

EDAD	
Media	44.8

Error típico	1.546377073
Mediana	43
Moda	45
Desviación estándar	9.780147343
Varianza de la muestra	95.65128205
Curtosis	-0.519632082
Coefficiente de asimetría	0.446933299
Rango	40
Mínimo	25
Máximo	65
Suma	1792
Cuenta	40

Fuente, elaboración propia.

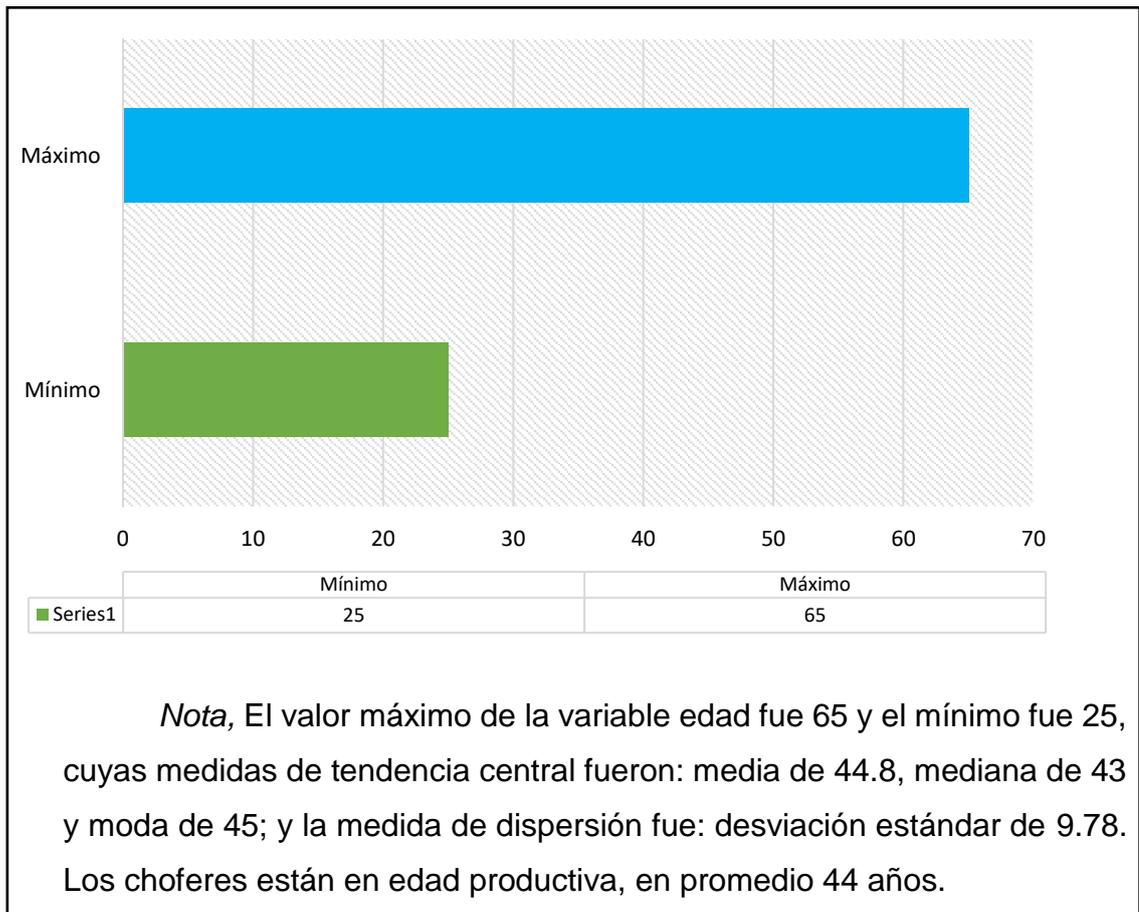


Figura 2, Frecuencia, máximo y mínimo de la edad de los encuestados

Fuente, Elaboración propia.

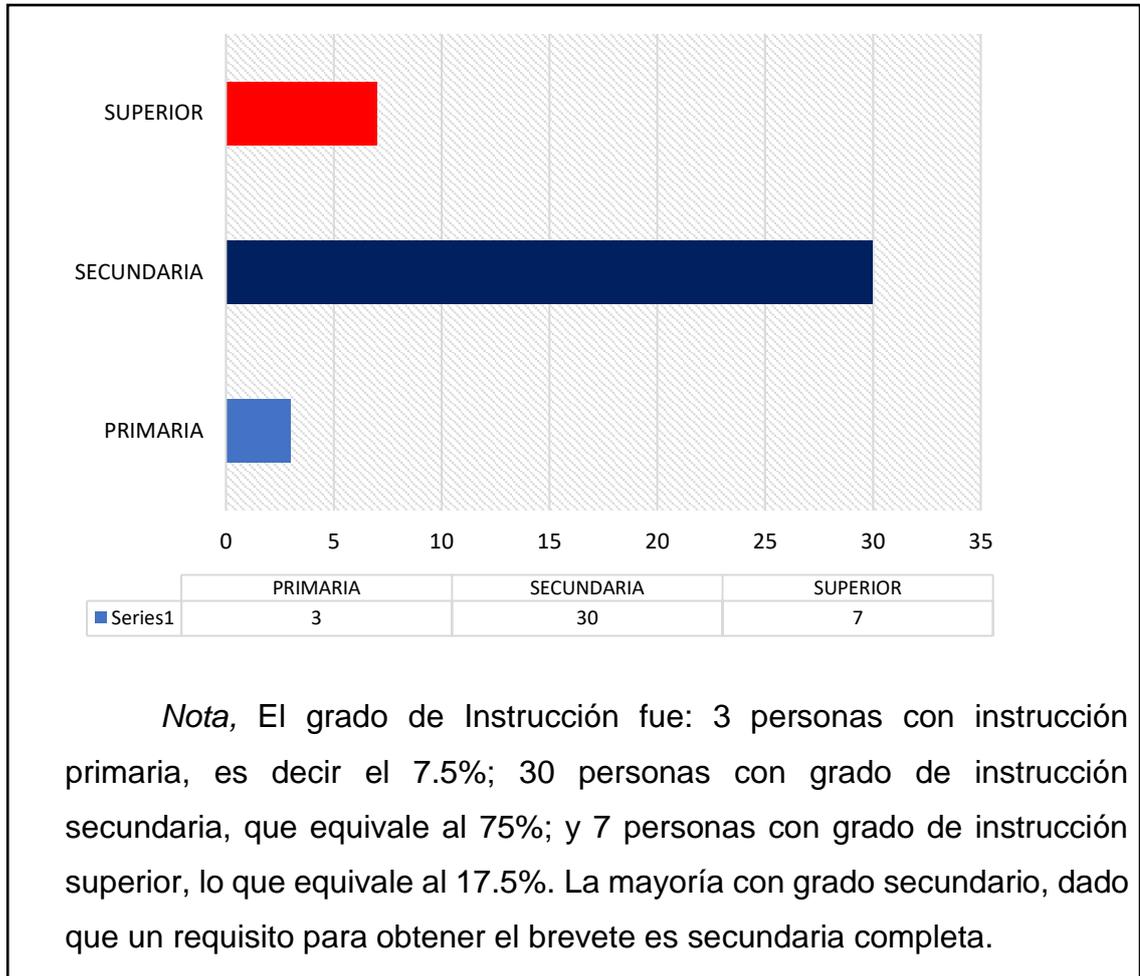


Figura 3, Frecuencia de la variable grado de instrucción

Fuente, Elaboración propia.

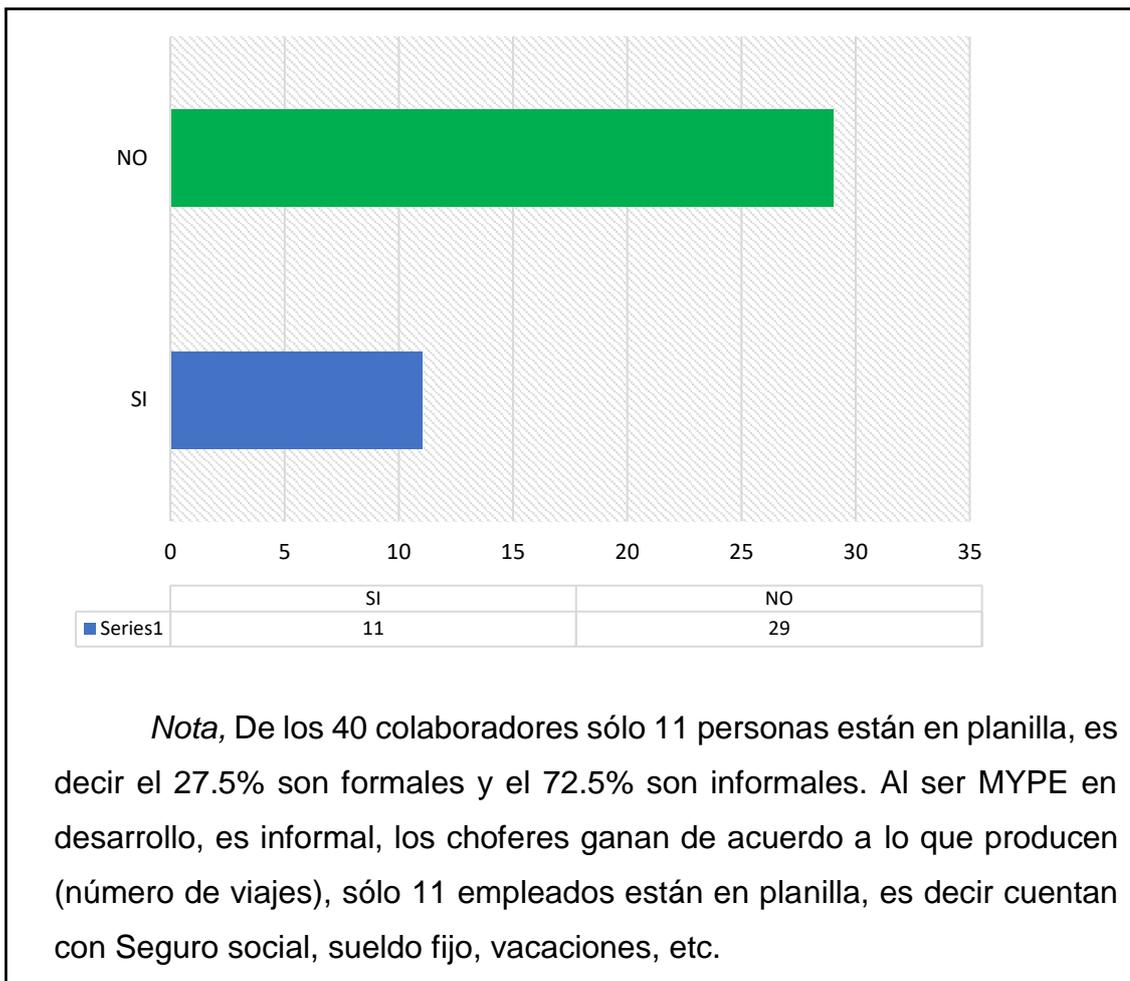


Figura 4, Frecuencia de la variable ¿se encuentra en planilla?

Fuente, Elaboración propia.

3.1.2. Nivel de la Variable Independiente “Clima Organizacional”

3.1.2.1. Resultados generales de la Variable “Clima Organizacional”

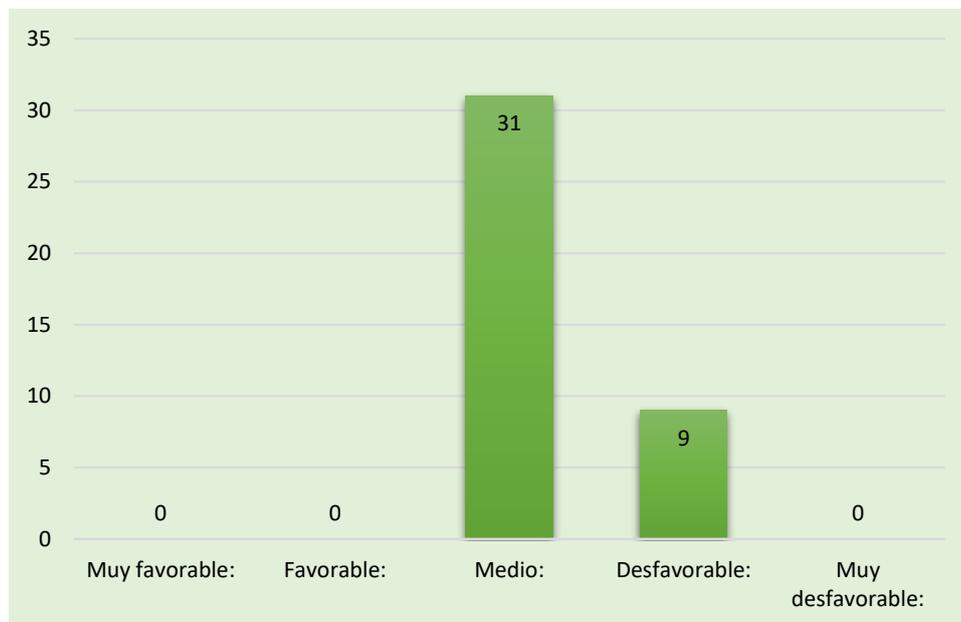
Tabla 8.

Resultados generales de la Variable “Clima Organizacional”

NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL ENCUESTADOS

Muy favorable:	210 - 250	0
Favorable:	170 - 209	0
Medio favorable:	130 - 169	31
Desfavorable:	90 - 129	9
Muy desfavorable:	50 - 89	0
TOTAL:		40

Fuente, elaboración propia.



Nota, El nivel del Clima Organizacional en la Empresa de Transportes "San José" fue medio favorable en 77.5% (31 personas) y desfavorable en 22.5% (9 personas). El clima en esta empresa no es favorable por muchos aspectos que requieren mejora.

Figura 5, Resultados generales de la Variable "Clima Organizacional"

Fuente, Elaboración propia.

3.1.2.2. Resultados por dimensiones de la Variable “Clima Organizacional”

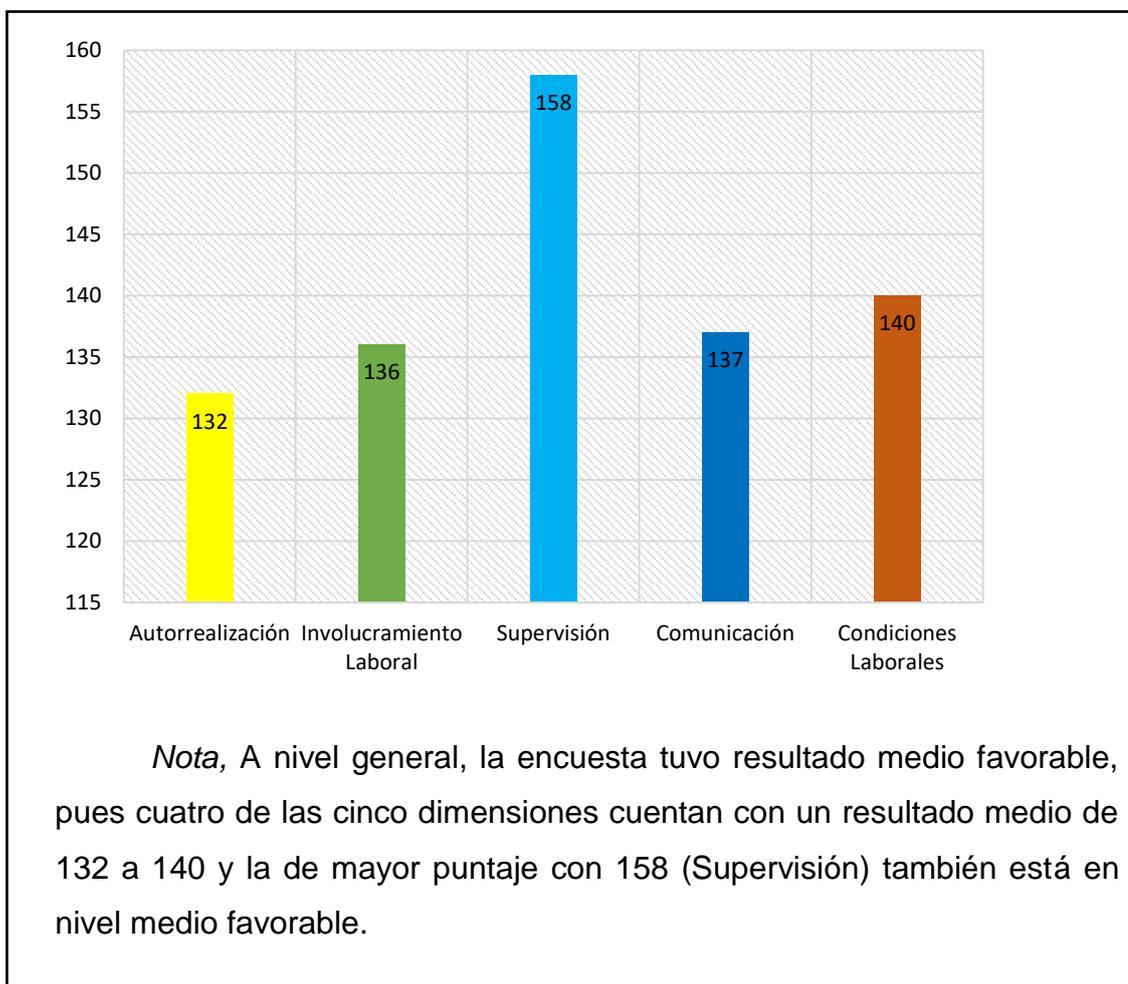


Figura 6, Resultados por dimensiones de la Variable “Clima Organizacional”

Fuente, Elaboración propia.

3.1.2.3. Resultados de la puntuación máxima y mínima por dimensiones de la Variable “Clima Organizacional”

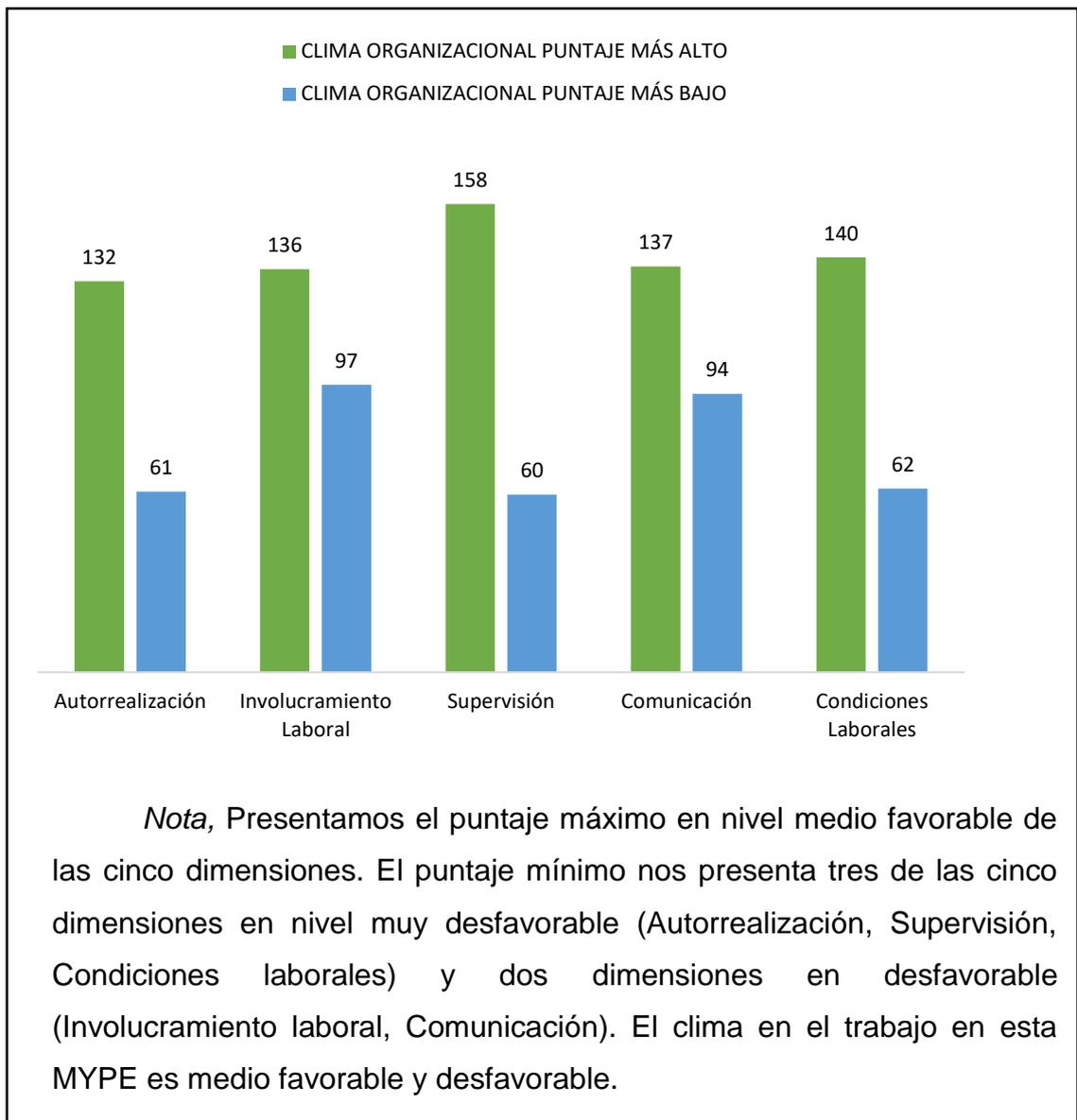


Figura 7, Puntuación máxima y mínima por dimensiones de la Variable Independiente “Clima Organizacional”

Fuente, Elaboración propia.

3.1.2.4. Resultados de la Dimensión Autorrealización

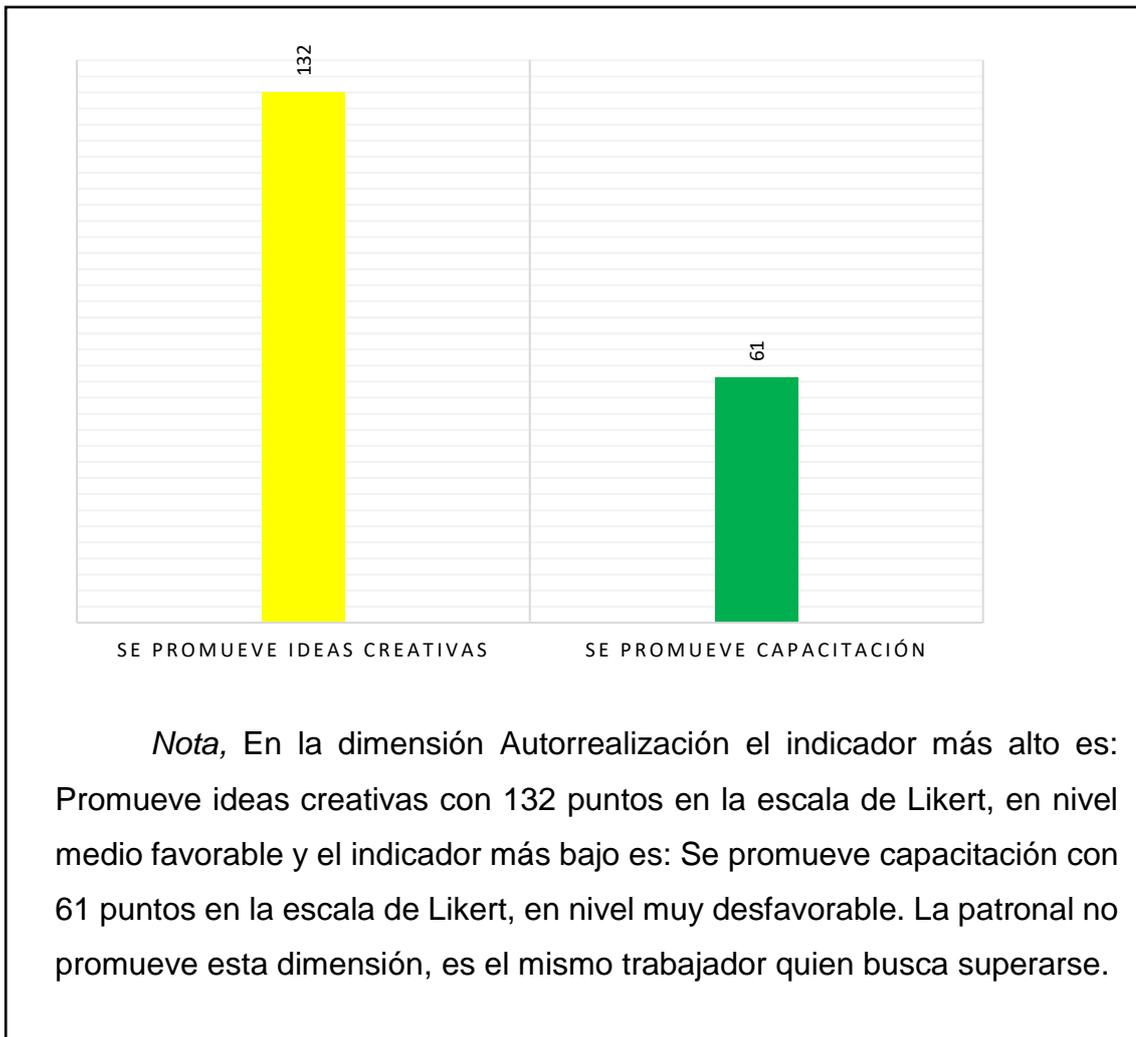


Figura 8, Resultados de la Dimensión Autorrealización

Fuente, Elaboración propia.

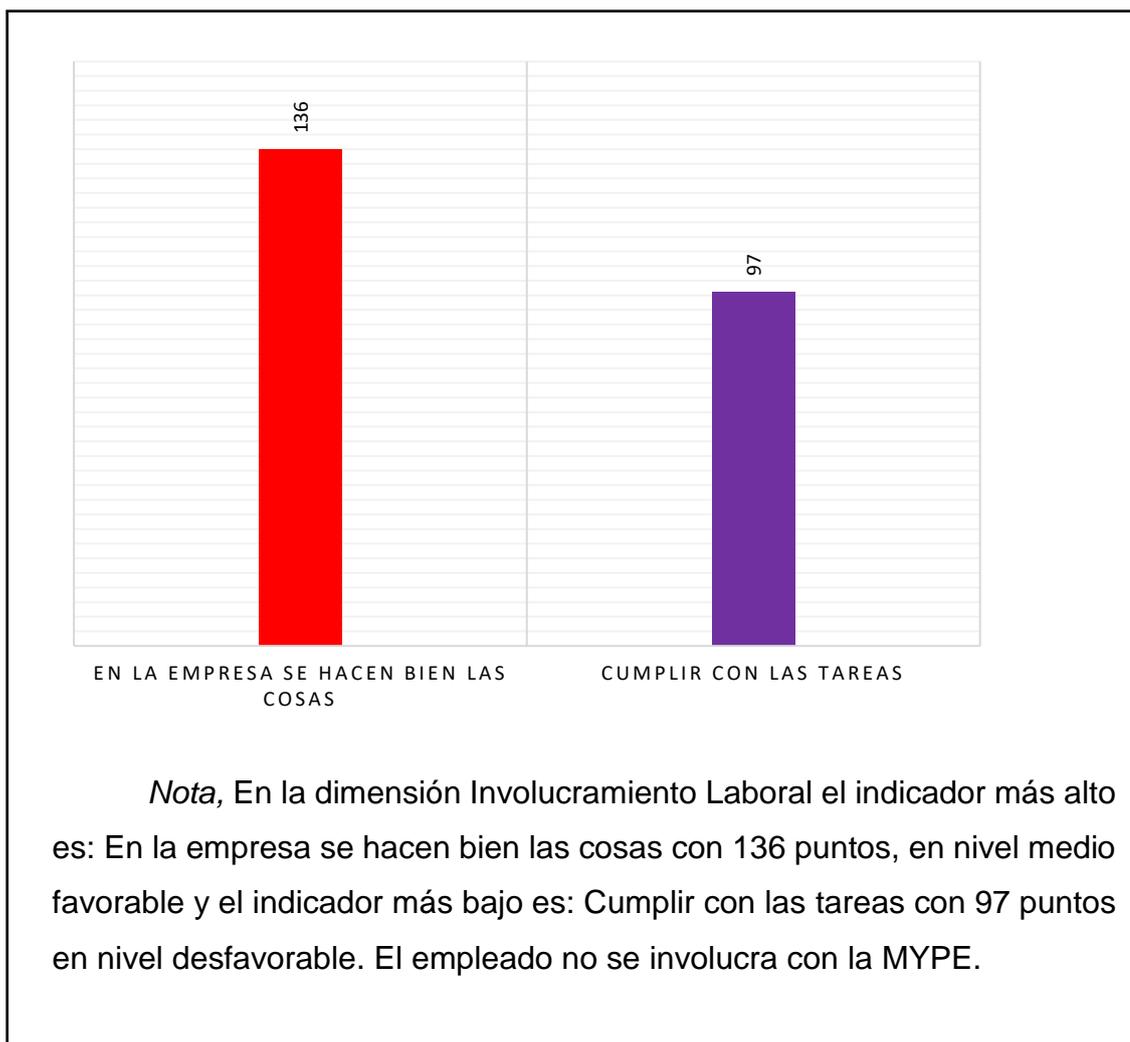
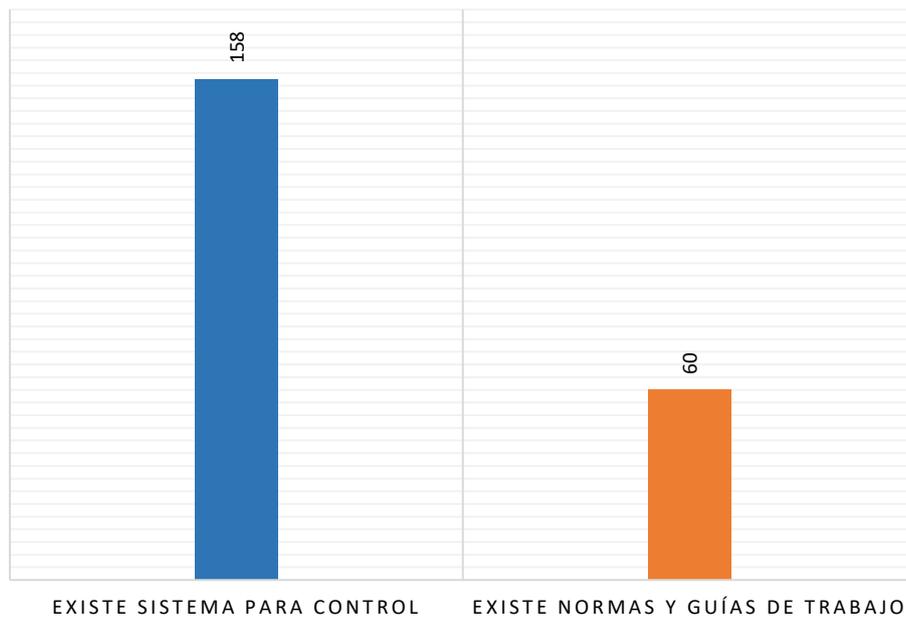


Figura 9, Resultados de la Dimensión Involucramiento Laboral

Fuente, Elaboración propia.



Nota, En la dimensión Supervisión el indicador más alto es: Existe sistema para control con 158 puntos en nivel medio favorable y el más bajo es: Existe normas y guías de trabajo con 60 puntos en la escala de Likert, en nivel muy desfavorable. En esta MYPE no existe supervisión, sólo el control de los viajes a cargo de un llenador para el pago respectivo.

Figura 10, Resultados de la Dimensión Supervisión

Fuente, Elaboración propia.

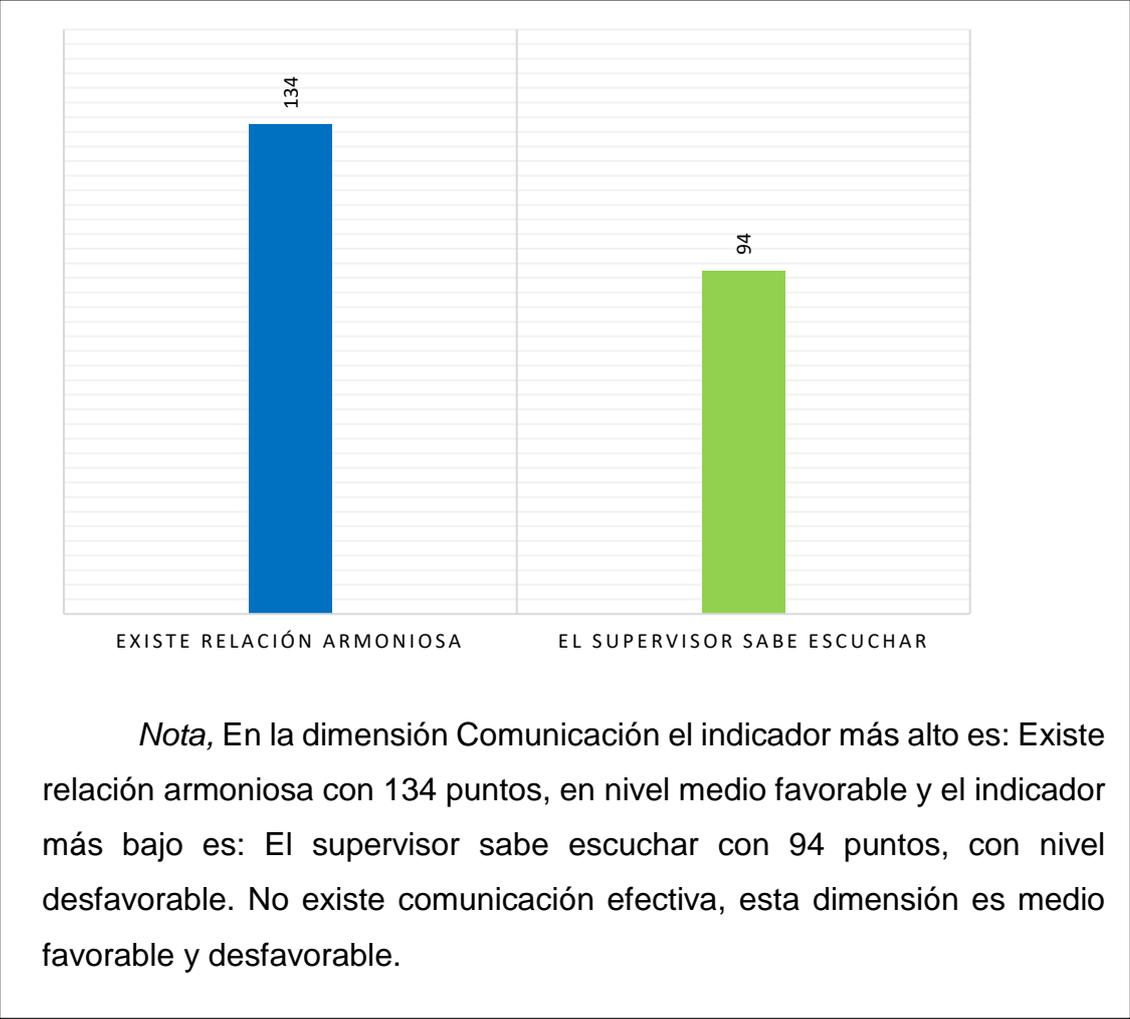


Figura 11, Resultados de la Dimensión Comunicación

Fuente, Elaboración propia.

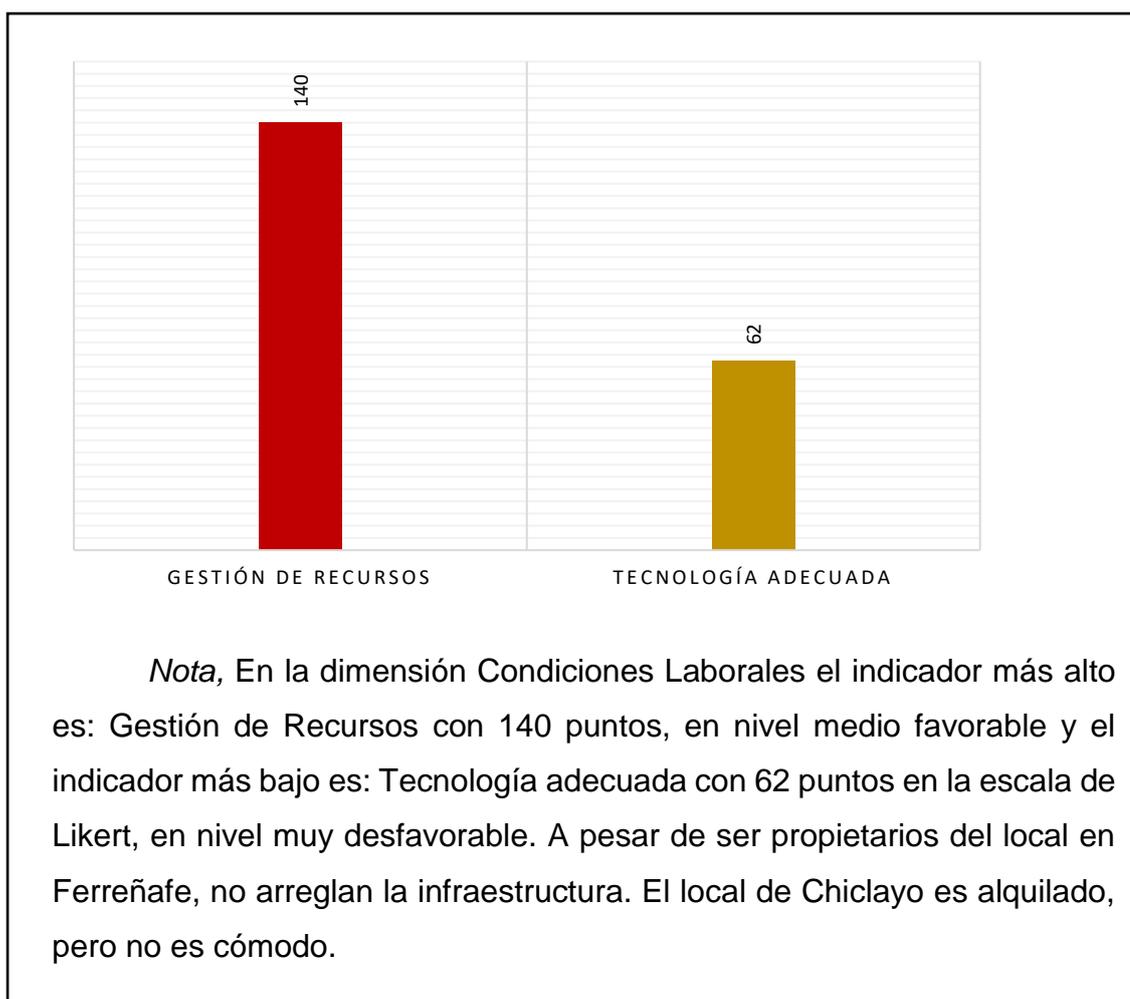


Figura 12, Resultados de la Dimensión Condiciones Laborales

Fuente, Elaboración propia.

3.1.3. Nivel de la Variable Dependiente “Satisfacción Laboral”

3.1.3.1. Resultados generales de la Variable “Satisfacción Laboral”

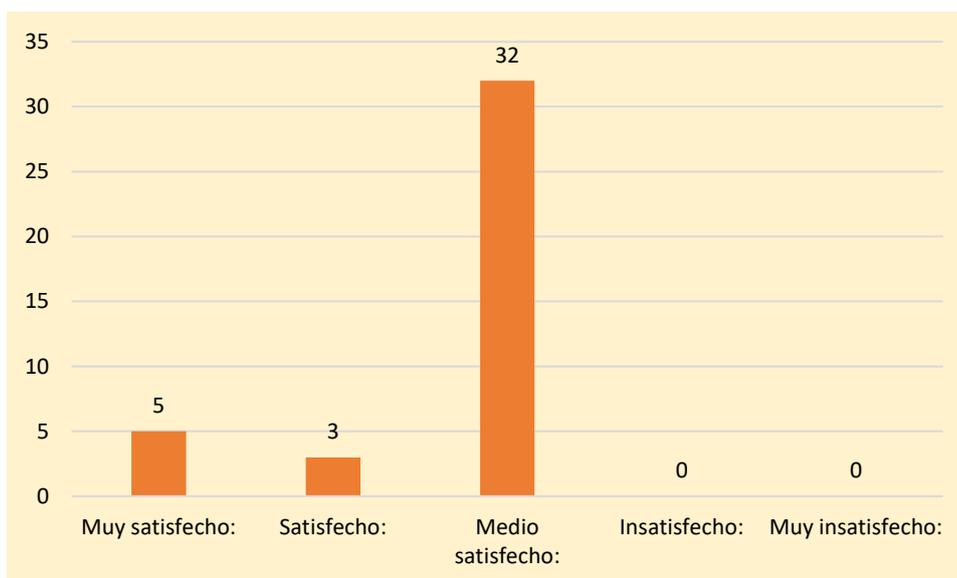
Tabla 9.

Resultados generales de la Variable “Satisfacción Laboral”

NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL ENCUESTADOS

Muy satisfecho:	141 - 175	5
Satisfecho:	106 - 140	3
Medio satisfecho:	71 - 105	32
Insatisfecho:	36 - 70	0
Muy insatisfecho:	35 a menos	0
TOTAL:		40

Fuente, elaboración propia.



Nota, El nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes “San José” fue: muy satisfecho 12.5% (5 personas), satisfecho 7.5% (3 personas) y medio satisfecho 80% (32 personas). Las personas muy satisfechas y satisfechas son las que están en planilla y refieren que el dinero les permite pagar sus estudios universitarios. La mayoría están en nivel medio satisfecho.

Figura 13, Resultados generales de la Variable “Satisfacción Laboral”

Fuente, Elaboración propia.

3.1.3.2. Resultados por dimensiones de la Variable “Satisfacción Laboral”

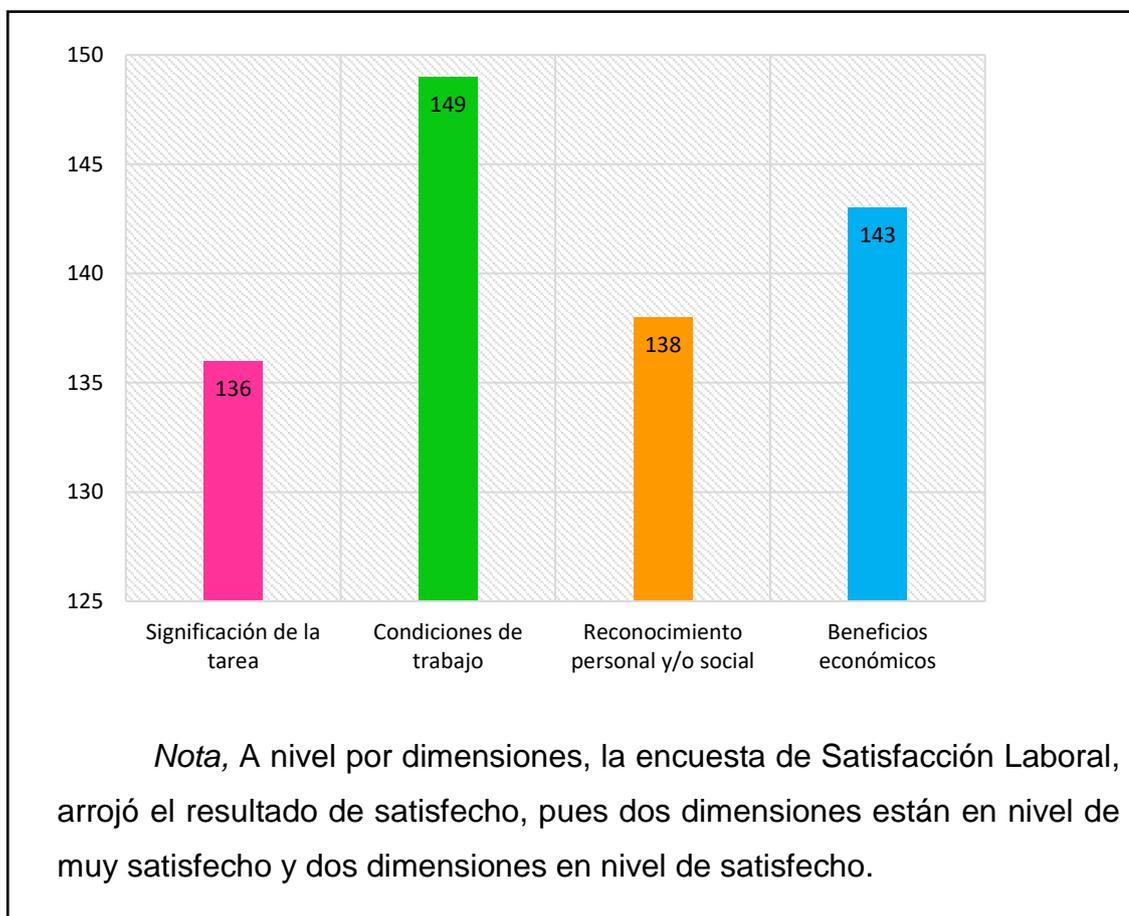


Figura 14, Resultados por dimensiones de la Variable “Satisfacción Laboral”

Fuente, Elaboración propia.

3.1.3.3. Resultados de la puntuación máxima y mínima por dimensiones de la Variable “Satisfacción Laboral”

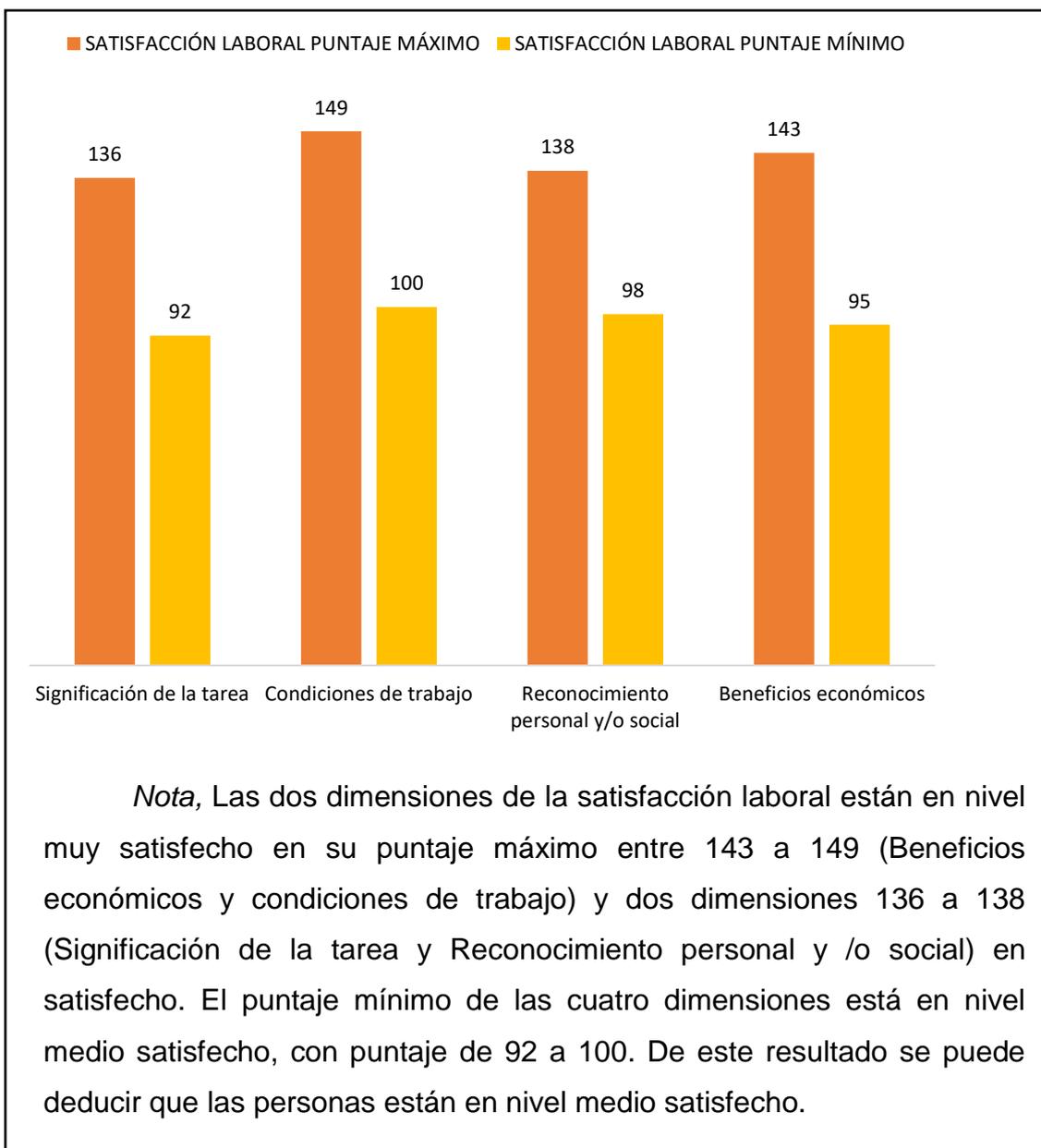


Figura 15, Puntuación máxima y mínima por dimensiones de la Variable Dependiente “Satisfacción Laboral”

Fuente, Elaboración propia.

3.1.3.4. Resultados de la Dimensión Significación de la Tarea

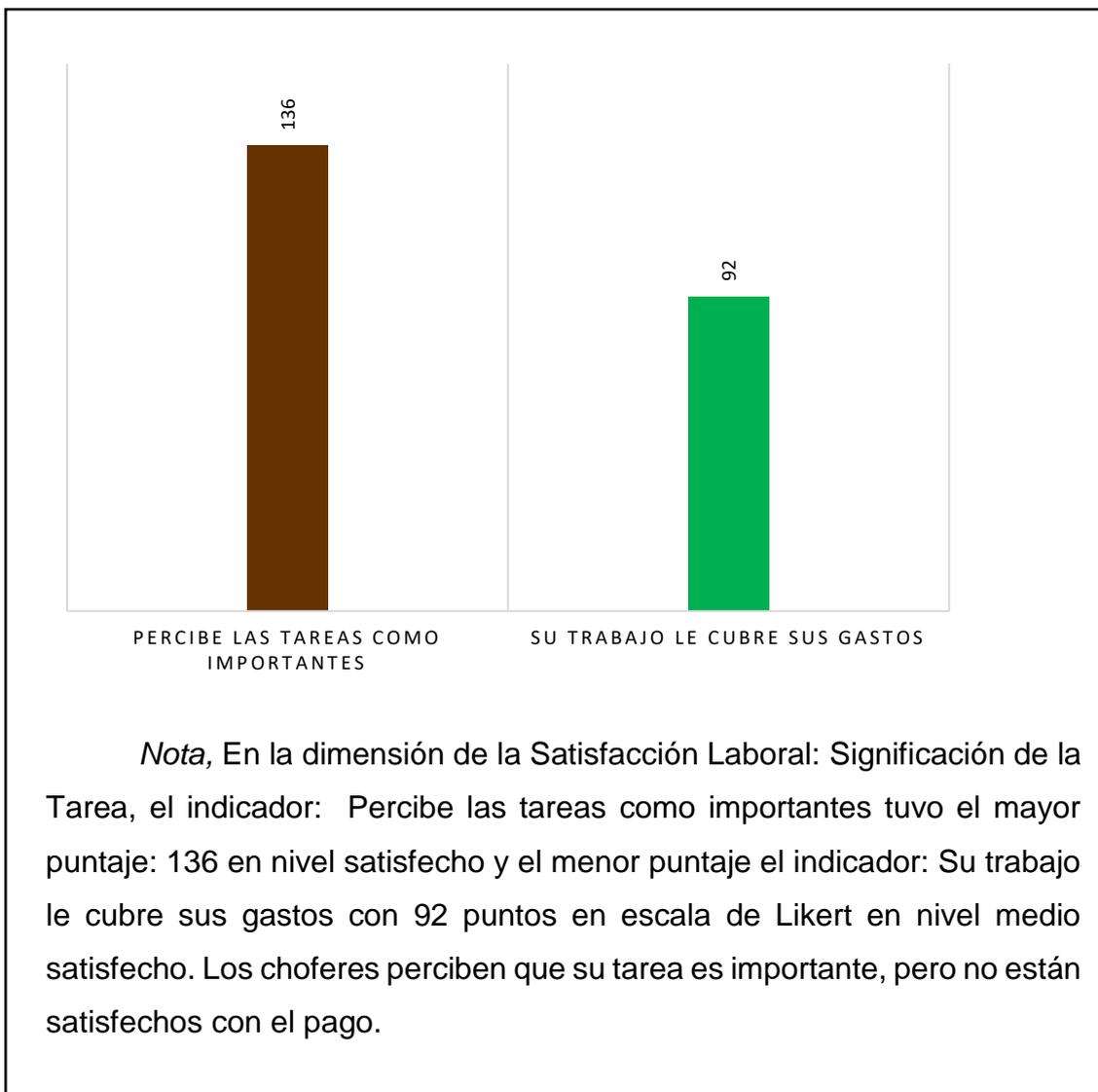


Figura 16, Resultados de la Dimensión Significación de la Tarea

Fuente, Elaboración propia.

3.1.3.5. Resultados de la Dimensión Condiciones de Trabajo

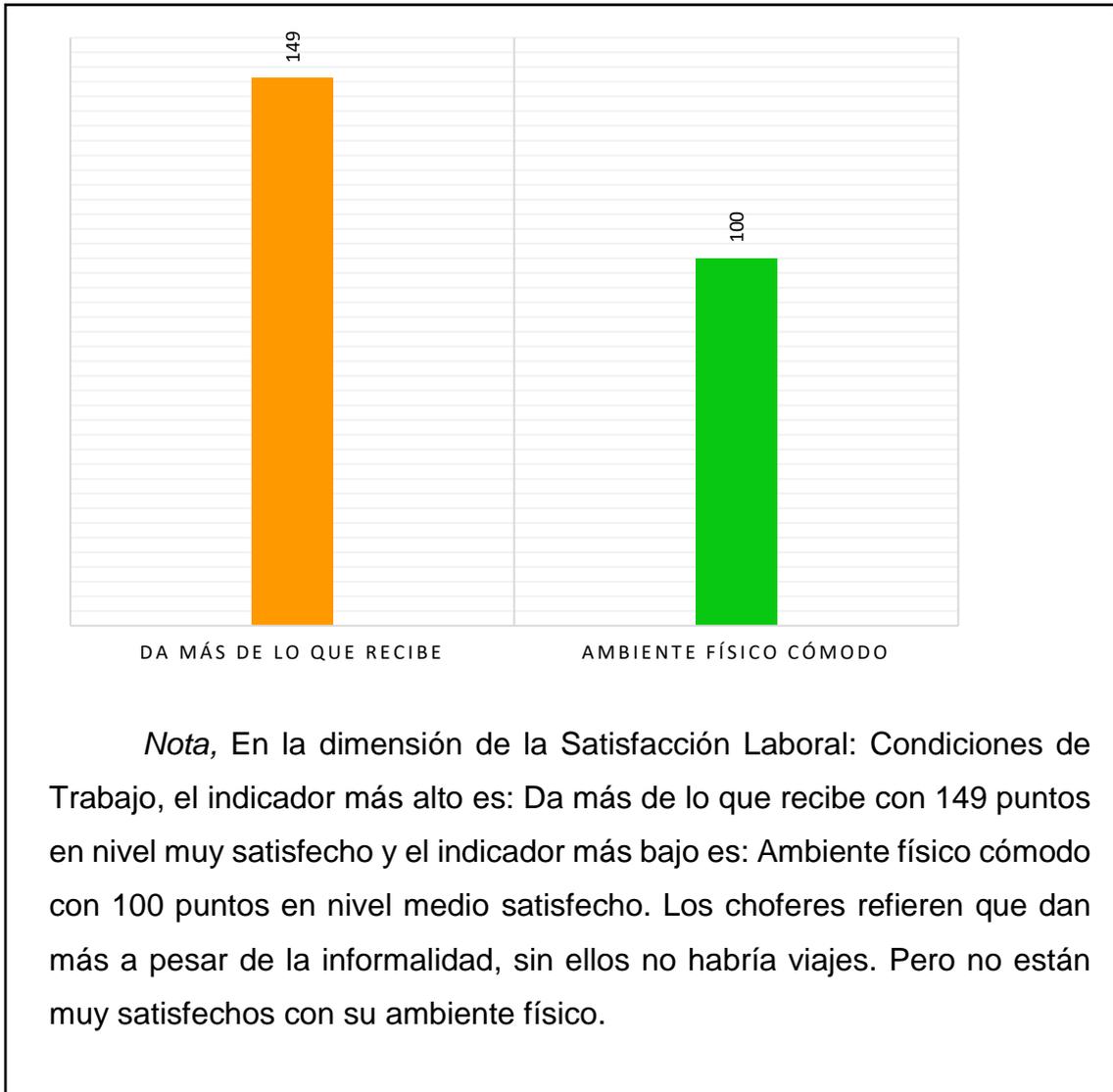


Figura 17, Resultados de la Dimensión Condiciones de Trabajo

Fuente, Elaboración propia.

3.1.3.6. Resultados de la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social

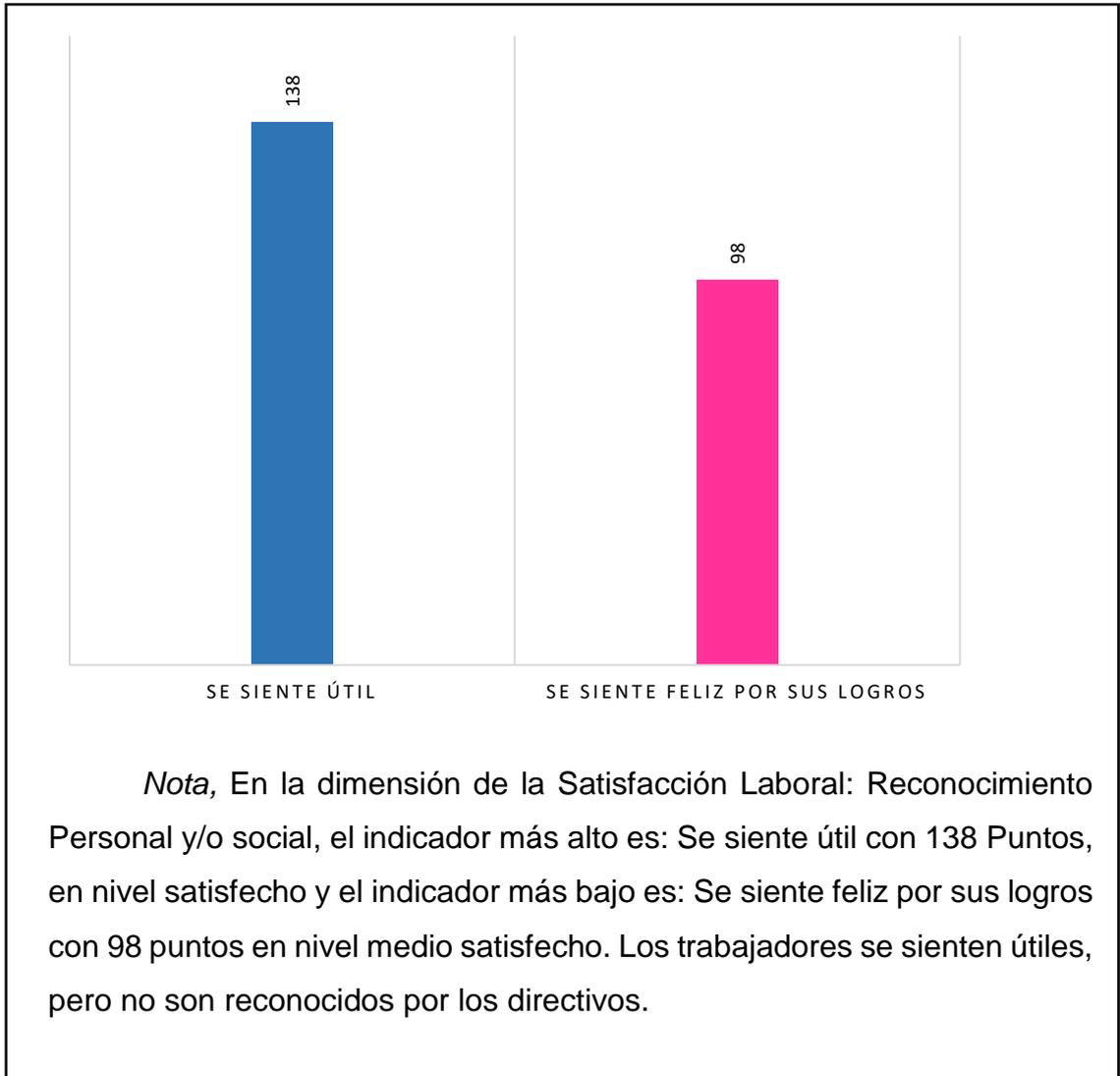


Figura 18, Resultados de la Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social

Fuente, Elaboración propia.

3.1.3.7. Resultados de la Dimensión Beneficios Económicos

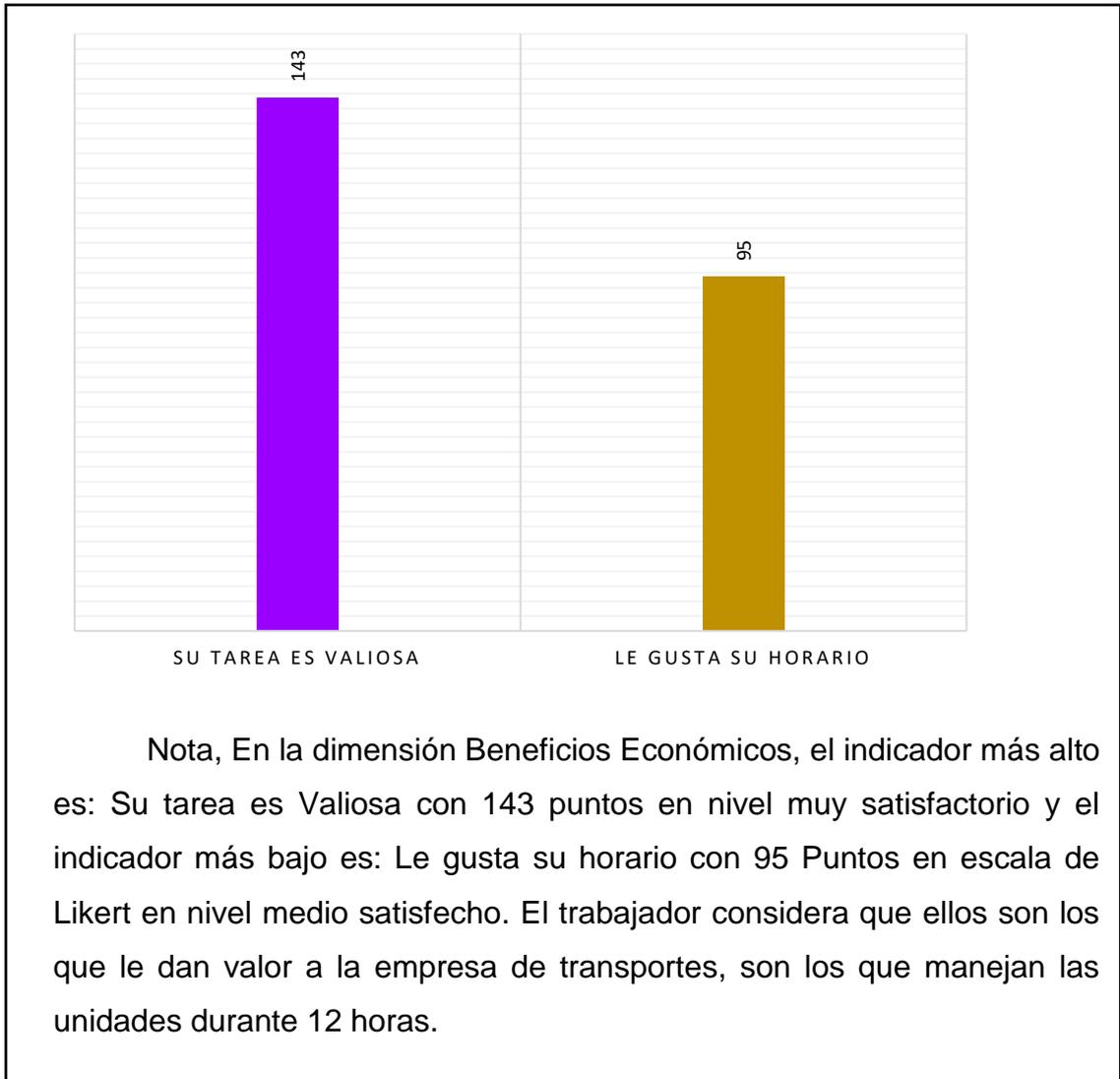


Figura 19, Resultados de la Dimensión Beneficios Económicos

Fuente, Elaboración propia.

3.1.4. Nivel de correlación de las variables

Se trabajó con el coeficiente Rho de Spearman para identificar la relación que existe entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Tabla 10.

Coefficiente de Spearman para prueba de hipótesis y correlación de variables

ENCUESTADOS	CLIMA ORGANIZACIONAL (X)	SATISFACCIÓN LABORAL (Y)	RANGO (X)	RANGO (Y)	d	d2
26	126	101	1	15	14	196
1	127	98	3	5.5	2.5	6.25
30	127	103	3	28.5	25.5	650.25
22	127	107	3	39.5	36.5	1332.25
2	129	97	7	2	-5	25
20	129	98	7	5.5	-1.5	2.25
17	129	102	7	21	14	196
36	129	104	7	34	27	729
38	129	106	7	37.5	30.5	930.25
12	130	98	12.5	5.5	-7	49
8	130	99	12.5	9	-3.5	12.25
24	130	100	12.5	11.5	-1	1
40	130	101	12.5	15	2.5	6.25
18	130	103	12.5	28.5	16	256
4	130	105	12.5	36	23.5	552.25

16	131	106	16	37.5	21.5	462.25
10	132	97	18.5	2	-16.5	272.25
14	132	102	18.5	21	2.5	6.25
31	132	102	18.5	21	2.5	6.25
3	132	103	18.5	28.5	10	100
19	133	103	22	28.5	6.5	42.25
35	133	103	22	28.5	6.5	42.25
37	133	104	22	34	12	144
6	134	100	27	11.5	-15.5	240.25
9	134	101	27	15	-12	144
5	134	102	27	21	-6	36
23	134	102	27	21	-6	36
28	134	103	27	28.5	1.5	2.25
39	134	103	27	28.5	1.5	2.25
29	134	104	27	34	7	49
11	135	97	32	2	-30	900
34	135	101	32	15	-17	289
32	135	102	32	21	-11	121
7	136	99	34.5	9	-25.5	650.25
21	136	102	34.5	21	-13.5	182.25
25	137	98	36	5.5	-30.5	930.25

13	138	99	37	9	-28	784
27	139	101	39	15	-24	576
33	139	103	39	28.5	-10.5	110.25
15	139	107	39	39.5	0.5	0.25
						11072.5

Fuente, elaboración propia.

n = 40

$\sum d^2$ = 11072.5

p = -0.0387

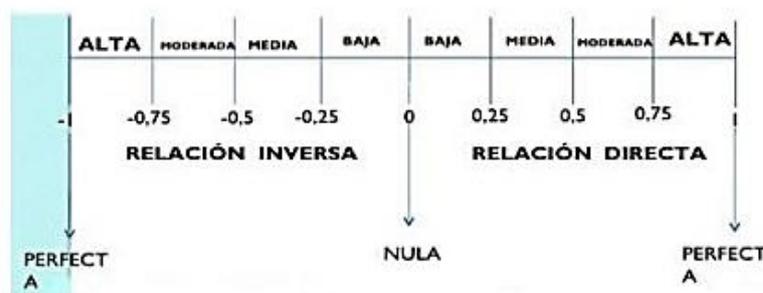
p =	Coeficiente de Correlación de Spearman
	es la diferencia entre los correspondientes datos de orden de
d =	$x - y$
n =	número de parejas de datos

Tabla 11.
Nivel de Correlación entre las variables

		Clima_Organizacional	Satisfaccion_Laboral
Rho de Spearman	Clima_Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	40
	Satisfaccion_Laboral	Coefficiente de correlación	-.0387**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	40

Fuente, elaboración propia.

Se encontró que, el nivel de correlación por medio de la fórmula de Rho de Spearman siendo el resultado -0.0387** de significancia bilateral de 0.001, por consiguiente, se puede afirmar que, la hipótesis general es negativa, estableciéndose que, el CO no tiene correlación directa con la SL de los colaboradores de la MYPE “San José”, en consecuencia, queda sin efecto la hipótesis positiva la cual indicaba lo contrario.



Nota, El Coeficiente correlacional de Spearman fue: -0.0387, es decir hay una relación inversa baja entre las dos variables estudiadas.

Figura 20, Interpretación del Coeficiente R de Pearson

Fuente, Elaboración propia.

3.2. Discusión de resultados

3.2.1. Datos Demográficos

La PYME de Transportes Interprovincial Ferreñafe – Chiclayo “San José” tuvo los siguientes datos demográficos:

Sexo:

De sexo masculino los encuestados fueron 39, de los cuales son 36 choferes y 3 llenadores; una persona de sexo femenino, que es la secretaria de la empresa. En total trabajan 40 personas, por lo tanto, la muestra fue toda la población. Al ser una Empresa de Transportes, la mayoría son choferes y se entiende porque son de sexo masculino.

Sánchez, F. (2018) refiere que los tripulantes de la Empresa de Transportes Cruz del Sur de 167 encuestados, el 90 % son varones y sólo un 10% son mujeres, la mayoría choferes y las mujeres terramozas.

Edad:

Respecto a la edad: el valor máximo es 65 años y el valor mínimo es 25. Mediante la Estadística descriptiva se obtuvo las medidas de tendencia central: Media = 44.8, mediana = 43, moda = 45. Esto significa una edad promedio de 40 – 45 años, en edad productiva. Además, la medida de dispersión como la Desviación Estándar con un valor de = 9.78.

Los colaboradores de la MYPE estudiada se encuentran en edad productiva todavía, como se puede ver en el cuadro No 1 y el gráfico no 2.

Las MYPE dan empleo al 88% de la PEA (población económicamente activa) y los trabajadores de la empresa estudiada están dentro de este rubro. En una empresa de vigilancia y resguardo hay un rango de edades de 18 a 65 años de edad y el mayor promedio va desde los 26 – 45 años en 71%. (Castro & Espinoza 2019)

Grado de Instrucción:

El grado de Instrucción fue: En Primaria 3 personas (7.5%), nivel Secundaria 30 personas (75%), nivel Superior 7 personas (17.5%).

La mayoría tiene nivel secundario e incluso hay 7 personas con estudios superiores. Las PYMES constituyen el 42% del PBI y dan empleo a casi el 88% de la PEA en el Perú (SUNAT, 2016). Al no haber muchas oportunidades de empleos, se recurre a las Pymes, aunque sean informales.

Durante la encuesta se encontró 7 personas con estudios universitarios, incluso hay 3 personas con grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas, Computación e Informática y Contabilidad.

Refirieron que trabajan para juntar recursos para obtener su título profesional.

La mayoría de encuestados tiene nivel secundario, como en otras MYPE del Perú. En una empresa de vigilancia y resguardo, todos tienen estudios secundarios completos como requisito para trabajar en esa empresa (Castro & Espinoza 2019).

Formalización:

Respecto a la formalización, la pregunta: ¿Está Ud. en planilla? Solamente 11 personas están en planilla de la empresa. El resto son choferes llamados “Palancas”, es decir que si se les necesita trabajan ese día y si no, ese día no trabajan, por lo tanto, no hay pago.

Según estadísticas de la SUNAT encontramos que el 74% de las MYPE en el Perú son informales. Sus trabajadores reciben menos remuneraciones, no cuentan con Seguro Social ni beneficios Sociales y muchas veces el pago es de acuerdo a lo que producen.

En algunas MYPE estudiadas la mayoría están en planillas como en una empresa de vigilancia y una empresa de Transportes, pero el sueldo es 1200 soles y trabajan 12 horas en horarios diurnos y nocturnos. (Castro & Espinoza 2019), al contrario de la MYPE “San José” que sólo tiene 11 trabajadores en planilla.

3.2.2. Variable independiente: Clima organizacional

3.2.2.1. Nivel del Clima Organizacional de los encuestados

Objetivo 1.

A nivel general el Clima Organizacional en los encuestados indica Nivel Medio Favorable en 77.5% (31 encuestados) con puntaje 130 - 169 y Desfavorable en 22.5% (9 encuestados) con puntaje 90 - 129.

En la MYPE "San José" se observó clima organizacional medio favorable porque existe descontento del trabajador, falta de liderazgo, malas relaciones interpersonales, informalidad, salarios bajos, etc.

En la mayoría de las MYPE se presenta informalización, falta de liderazgo y otros problemas que afectan el clima en el trabajo. (Bueso, S.2016) menciona que es necesario mantener un CO favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

Bravo (2017) en su estudio del CO en trabajadores de la GERESA Lambayeque afirma que la mayoría de los encuestados (el 84.5%) perciben un CO indiferente, lo que influye en la insatisfacción del trabajador.

El CO influye en la calidad de vida de los trabajadores, la falta de liderazgo, la escasa motivación y poco apoyo directivo determina la deficiente satisfacción laboral. (Jiménez, 2016).

Se ubica el clima organizacional en el nivel Medio favorable, debido a que todas las dimensiones están en ese nivel, por debajo del puntaje óptimo que es de 250.

3.2.2.2. Dimensiones del Clima Organizacional

El resultado general por dimensiones del Clima Organizacional, el puntaje máximo fue la dimensión Supervisión con 158 puntos y el puntaje mínimo fue la dimensión Autorrealización con 132 puntos.

Analizaremos las 5 dimensiones del CO (según Sonia Palma Carrillo).

Autorrealización: Tenemos el indicador: Se promueve ideas creativas con el puntaje máximo de 132 y el indicador: Se promueve capacitación con puntaje mínimo de 61 en la Escala de Likert, siendo el valor total 250. De este resultado se deduce el puntaje máximo obtenido en las 40 encuestas sobrepasa apenas a la mitad del valor total, en un nivel medio favorable y desfavorable.

La autorrealización tiene que ver con el desarrollo del personal, capacitación continua, promover ideas creativas, valoración y reconocimiento por el desempeño y logros por parte de los jefes, interés por el éxito y participación del trabajador en los objetivos y metas de la empresa (Palma 1999). En la MYPE estudiada no se promueve la autorrealización del trabajador de acuerdo a los indicadores que describe Palma Carrillo. No se toma en cuenta el desarrollo y los logros del personal. El trabajador promueve su propio desarrollo al estudiar y capacitarse.

Involucramiento laboral: El indicador: En la empresa se hacen bien las cosas, tiene un puntaje máximo de 136 en escala de Likert, y el indicador: Cumplir con las tareas tiene un puntaje mínimo de 97.

Según Palma 1999, el involucramiento laboral es compromiso con la empresa, factor clave en la misión, visión y valores, los niveles de logro, el cumplimiento de las tareas, la calidad en el trabajo (hacer bien las cosas). En la MYPE estudiada, hay un nivel medio de involucramiento

laboral, no hay visión ni misión, no hay incentivos por el cumplimiento de metas, no tienen liderazgo, etc.

Esta dimensión también tiene niveles bajos en el puntaje general, que es 250, el indicador más alto es 136 y el mínimo 97, los demás indicadores de esta dimensión están en este rango, lo que refleja un involucramiento medio.

Supervisión: El indicador: Existe sistema para control tiene un puntaje máximo de 158 en la escala de Likert y el indicador Existe normas y guías de trabajo tiene un puntaje mínimo de 60.

La supervisión, según Palma (1999) es para mejorar, es realizada por los jefes directos para evaluar los niveles de logro en el trabajador, las guías, métodos y planes establecidos, responsabilidades y delegaciones definidas, debe haber un sistema de control, con un trato justo en la evaluación de los colaboradores. En la MYPE “San José” no existe supervisión de los jefes para tratar de mejorar, sólo el recuento de los viajes, cuántas vueltas (ida y regreso) realiza cada unidad de transporte para el pago correspondiente a cargo de “un llenador.”

Los indicadores de esta dimensión están entre 158 (máximo) y 60 (mínimo).

En la empresa estudiada no hay efectividad en esta dimensión, el puntaje fue bajo.

Comunicación: El indicador: Existe relación armoniosa tiene un puntaje máximo de 137 en la escala de Likert y el indicador: El supervisor sabe escuchar tiene un puntaje mínimo de 94, lo que indica niveles medios.

La comunicación entre directivos y empleados es muy importante para superar los obstáculos, buenas relaciones interpersonales y colaboración entre las distintas áreas, para mejorar el trabajo en equipo y que los directivos sepan escuchar los reclamos. (Palma 1999).

En la empresa estudiada se observó que no hay buena comunicación, el directivo es rígido, no sabe escuchar, sólo generar órdenes. Lo mismo sucede en una MYPE de Seguridad y Resguardo, en donde la comunicación es baja, el jefe es autoritario, no sabe escuchar, no se puede reclamar (Castro & Espinoza 2019).

Condiciones laborales: El indicador: Gestión de recursos tiene un puntaje máximo de 140 en la escala de Likert y el indicador: Tecnología adecuada tiene un puntaje mínimo de 62, lo que indica niveles medio favorable y desfavorable respectivamente.

Las condiciones laborales (Palma, 1999) es el medio ambiente en el cual se desempeña el trabajador, la relación armoniosa con los grupos, los buenos canales de comunicación, remuneración atractiva, buena gestión de recursos y el uso de la tecnología.

Existe condiciones laborales deficientes en la MYPE estudiada, los terminales terrestres son rústicos, no hay asientos, los sueldos son bajos, no cuentan con internet ni computadoras. Incluso, las relaciones con los grupos no son armoniosas. Se compara con lo que expone Castro & Espinoza (2019) en su trabajo realizado en una empresa de Seguridad y resguardo, en donde las condiciones laborales son nivel medio favorable y esto causa baja satisfacción en el trabajador.

3.2.2.3. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo 2.

La variable dependiente fue **Satisfacción Laboral**. A nivel general, la encuesta ubicó la variable en categoría de medio satisfecho con 80% (32

personas), muy satisfecho con 12.5% (5 personas) y satisfecho con 7.5% (3 personas).

Los colaboradores de la MYPE estudiada están medio satisfechos en su trabajo (la mayoría) y unos pocos están muy satisfechos y satisfechos, porque les permite trabajar y a algunos el dinero les permite estudiar, saben que si se les presentara otra oportunidad se marcharían; esta satisfacción es a pesar que el CO es medio favorable. Este resultado concuerda con Bravo (2017) en su tesis Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la GERESA Lambayeque, manifiesta un nivel de SL medio y alto con un 70.4% y 28% respectivamente a pesar del clima organizacional indiferente y bajo con 84.5% de encuestados.

3.2.3.1. RESULTADOS POR DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Significación de la tarea: Palma (2005) dice que es la percepción que tiene el trabajador de lo que significa su tarea, la importancia de ésta en la empresa y la remuneración que esté acorde con el esfuerzo en el trabajo.

En la encuesta el indicador Percibe las tareas como importantes con puntaje 136 en nivel Satisfecho y el indicador, con más bajo puntaje (92) Su trabajo le cubre sus gastos con nivel medio satisfecho, esto nos indica que los colaboradores de la MYPE estudiada están satisfechos en su Centro de trabajo. Este resultado está en concordancia con Sánchez, F (2018) en su tesis Relación entre Satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre Cruz del Sur SAC. encontró que los choferes están satisfechos con su remuneración que les cubre sus gastos y que ellos son importantes para su empresa, por lo tanto, esta satisfacción define su permanencia en el trabajo, pero si encuentran otro trabajo más rentable se irían.

Condiciones de trabajo: son actitudes del trabajador frente al entorno laboral, a las condiciones físicas del centro de trabajo, que incluye no sólo los espacios si no también los materiales, la formalización de la empresa y por ende de los trabajadores. Locke (1976) define la satisfacción laboral como una respuesta emocional positiva o placentera, resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales.

Los trabajadores de la PYME “San José” le dieron al indicador Da más de lo que recibe un puntaje de 149 nivel muy satisfecho y a ambiente físico cómodo 100 puntos en nivel medio satisfecho. Ellos refieren que los choferes dan todo en su trabajo, en horario de 5 am hasta las 8 pm, pero discrepan del ambiente físico que no es nada cómodo y tiene mucho por mejorar. En discrepancia con Huayta & Luza (2018) en su estudio de instituciones educativas de Barrios Altos, que refiere que la satisfacción laboral fue en nivel muy satisfecho, a pesar de ambientes físicos pequeños, no muy cómodos y que el desempeño docente fue nivel alto a pesar de un clima laboral medio favorable.

Reconocimiento personal y/o social: En la encuesta se obtuvo que el indicador Se siente útil en su trabajo tuvo un puntaje de 138 en nivel satisfecho y el indicador más bajo fue Se siente feliz por sus logros con 98 puntos en nivel medio satisfecho.

Los colaboradores reportan que se sienten útiles en su trabajo, que ellos son los principales entes porque sin los choferes no habría transporte. Así mismo, en el otro indicador no ven logros, ni incentivos y muy pocos dijeron que se sentían felices.

Hernández et al (2016) refiere que los trabajadores si se sienten útiles, pero no son felices por sus logros que son pocos, porque los jefes no reconocen ni respaldan el recurso humano. Además, esta situación se hace más difícil en las micro y pequeñas empresas, dado que en su mayoría existe informalidad e inadecuado manejo del talento humano.

Beneficios económicos: En la encuesta se obtuvo el indicador Su tarea es valiosa con 143 puntos en nivel muy satisfecho y el más bajo Le gusta su horario con 95 puntos en nivel medio satisfecho.

En la MYPE los choferes consideran que su tarea es valiosa porque sin ellos no habría transporte y deberían ser mejor pagados y respecto al horario si le gusta, obtuvo nivel medio satisfecho con menor puntaje, porque trabajan en horarios largos, de 12 horas.

(Palma, 2005) incluye la insatisfacción del salario, sueldos bajos, sensación de explotación, no beneficios económicos ni en planillas, sentir que su trabajo es valioso y poco remunerado, no satisfecho con el horario, muchas veces de 12 horas.

Sánchez, F. (2018) en su trabajo con choferes está de acuerdo que la tarea es valiosa y discrepa con el horario que es mucho más de las 8 horas reglamentarias y muchas veces el chofer abandona la empresa si encuentra otro trabajo en mejores condiciones.

3.2.3. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL

3.2.4. 1. PRUEBA DE HIPÓTESIS Y CORRELACIÓN DE VARIABLES.

Objetivo 3.

En la tabla No 4:

La prueba de hipótesis se realizó con Rho de Spearman en donde:

$N = 40$. Número de parejas de datos.

d = es la diferencia entre los correspondientes datos de orden de X-Y

$P = -0.0387$ es el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Por lo tanto, se puede determinar la relación inversa o negativa débil (baja) entre las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Además, no habiendo una relación directa (positiva) se rechaza la hipótesis alternativa: H_1 : El clima en el trabajo tiene una relación directa con la satisfacción de los colaboradores de la Empresa de Transportes "San José".

Se acepta la hipótesis nula:

H_0 : El clima en el trabajo no tiene relación directa con la satisfacción de los colaboradores de la empresa "San José"

La prueba de Spearman se interpreta que al tener una relación inversa débil (baja) y al aceptar la hipótesis nula, las variables estudiadas son independientes y existe una relación débil entre ellas.

Al tener un valor crítico $- 0.0387$, no existe correspondencia entre las variables, pues no se encontró significación estadística.

Por lo tanto, el Clima organizacional tiene relación inversa débil con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes

“San José de Ferreñafe. De esto se deduce, que ambas variables son independientes entre sí.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. Conclusiones

Se analizó el nivel de las cinco (05) dimensiones del clima de trabajo, determinándose que el nivel de dicha variable era medio favorable 77.5 % y nivel de clima organizacional desfavorable 22.5 %. El resultado por dimensiones del clima organizacional muestra que, a nivel general, ubica a éste en la categoría de medio favorable, debido a que las cinco dimensiones en el puntaje máximo se encuentran en ese nivel. El puntaje mínimo se encuentra en nivel de muy desfavorable en tres dimensiones (Autorrealización, Supervisión, Condiciones laborales) y desfavorable en dos dimensiones (Involucramiento laboral y Comunicación).

Se analizó el nivel de las cuatro (04) dimensiones de la satisfacción laboral determinándose que dicha variable es medio satisfecho con 80 %, muy satisfecho con 12.5% y satisfecho con 7.5% %. A nivel de dimensiones, la Satisfacción laboral tuvo como resultado dos dimensiones con nivel de muy satisfecho (Condiciones de trabajo y beneficios económicos) y dos dimensiones con nivel medio satisfecho (Significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social) en el puntaje máximo. En el puntaje mínimo, las cuatro dimensiones tienen un nivel de medio satisfecho. Por lo cual, la satisfacción del personal es medio satisfecho.

Se determinó que el Coeficiente Rho de Spearman fue $P = - 0.0387$, por lo tanto, se estableció la relación inversa débil entre las variables: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Además, no habiendo una relación positiva o directa se rechaza la hipótesis alternativa H1 y se acepta la hipótesis nula H0. De lo cual se deduce que el Clima organizacional no tiene ninguna relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes "San José" de la ciudad de Ferreñafe. Ambas variables son independientes entre sí.

4.2.Recomendaciones

Se recomienda a la empresa estudiada, fortalecer los indicadores con el máximo puntaje y optimizar los más bajos de ambas variables, ya que se encuentran muy por debajo de los puntajes óptimos que es 250 en el CO y 175 en el de SL.

Se recomienda a la empresa estudiada, promover evaluaciones anuales del CO y contribuir con planes de mejora para lograr aumentar la satisfacción de trabajador.

Se recomienda a la gerencia, implantar programas integrales de mejoramiento continuo, transformando las debilidades en fortalezas y los gastos que éstos ocasionen en ahorros e inversiones.

Se recomienda a la gerencia, fomentar programas de sensibilización al colectivo humano y estimar la posibilidad de establecer incentivos.

Se recomienda a los investigadores, continuar con estudios de investigación en Mype del rubro de Transportes, instituciones poco estudiadas y de tanto aporte a la economía del país.

REFERENCIAS

- Alfaro & Leyton. Et.al. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4593>
- Altes, E. & Arias, L. (2019). Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra. (Tesis de Pre Grado). UPC. Lima. Recuperado desde: <https://doi.org/10.9083/tesis/625954>
- Bravo, B. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. (Tesis Pre Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado desde: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/986>
- Belmont, I. (1979). Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. USA, Vol. 18.
- Bhuan, S.N. & Menguc, B. (2002), An extension and evaluation of job characteristics, organizational commitment and job satisfaction in an expatriate, guest worker, sales setting, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. 22 No. 1, pp. 1-12. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08853134.2002.10754288>
- Caro, J. Perafan, J. (2019). Tendencias modernas del Capital Humano para el mejoramiento del clima laboral en las empresas colombianas. (Tesis de Pre Grado). Universidad Cooperativa de Colombia. Cali. Colombia. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/7853>

- Carrión, B. J. (2019). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña-región Lambayeque. Año 2018. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7754>
- Castro, C.; & Espinoza, M. (2019). Análisis del Clima laboral basado en el modelo CL – SPC en una empresa de Seguridad y Vigilancia. Chiclayo, Perú. (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado desde: www.repositoriousat
- Castro, M. and Martins, N. (2010), The relationship between organisational climate and employee satisfaction in a South African information and technology organisation, SA Journal of Industrial Psychology, Vol. 36 No. 1, pp. 880-889. <https://www.semanticscholar.org/paper/8e80b6bef12d6710da94b82ac13402bb928e1416>
- Chiavenato, I. (2007). Gestión del Talento Humano. (7ª Ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Chulluncuy, A. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de Río Negro, provincia de Satipo 2015. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/958>
- Cruz, M. & Oliva, W. (2021). Relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y motivación de los colaboradores del Colegio de Ingenieros de Lambayeque durante el año 2016 (tesis de maestría). Recuperada de URL: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3750>
- Del Ángel, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H., & Zepeta, D. (2020). Organizational climate and job satisfaction in health workers. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000300273&script=sci_abstract&tlng=en
- De La Roca, Y. (2017). Aspectos determinantes del clima organizacional en contextos sanitarios. (Tesis doctoral). Universidad de Oviedo. Oviedo. España. Recuperado desde: www.dialnet.unirioja.es>sevlet>tesiscodigo138932

- Espinoza, E. (2019). Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la Empresa de transportes Chiclayo. (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2242>
- Espinoza, L. (2019). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King. Período 2018. Lima, Perú. (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado desde: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10524>
- García, I., Ramos, V.B., Serrano, C., Cobos, R. and Souza, A. (2011), Nursing personnel's perceptions of the organizational climate in public and private hospitals in Spain, *International Nursing Review*, Vol. 58 No. 2, pp. 234-241. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1466-7657.2010.00871.x>
- Glisson, C. and James, L.R. (2002), The cross-level effects of culture and climate in human service teams, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23 No. 6, pp. 767-794. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.162>
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. Colombia: Sociedad Latinoamericana para la Calidad. (SLC).
- Hernández, R. Fernández, & C. Baptista, P. (2015). Metodología de la Investigación. (5ª Ed.). México D.F: Mc Graw Hill. 634 pp.
- Huaita, D. & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/801>
- Hueso, A. Cascant, M. (2012). Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Jiménez, D. Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Guayaquil, Ecuador. *Revista Ciancia UNEMI* 9 (18). pp. 26-34.

- Keuter, K., Byrne, E., Voell, J. and Larson, E. (2000), Nurses' satisfaction and organizational climate in a dynamic work environment, *Applied Nursing Research*, Vol. 13 No. 1, pp. 46-49. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10701283/>
- Kubo, M. H., do Santos, F. P., de Oliveira Sobrinho, O. A., Biazus, W. C., & da Silva Rodrigues, F. (2018). Clima organizacional e satisfação no trabalho: um estudo sobre a educação pública municipal de Naviraí-MS. *Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN)*, 2(1). <https://trilhasdahistoria.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/7105>
- Locke, E. (1976) "The Nature and Causes of job satisfaction", in *Dunnette Hand book of Industrial and organizational psychology*. Chicago, United States: Rand Mc Nally College Ed.
- <https://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=hadbook+of+industrial+and+organizational+psychology&hl=#v=onepage&q&f=false>
- Meléndez, L. (2008). *Caracterización de las MYPES en el Perú y desempeño de las microfinanzas*. Lima. Perú.
- Mohamed, H. A., & Gaballah, S. (2018). Study of the relationship between organizational climate and nurses' performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research*, 6(4), 191-197. <https://www.researchgate.net/publication/325468128>
- Morales, E. (2021). *Relación del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento más diversión en la región de Lambayeque (Tesis de licenciatura)*. Recuperada de URL: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4006>
- Morris, A. & Bloom, J.R. (2002), Contextual factors affecting job satisfaction and organizational commitment in community mental health centres undergoing system changes in the financing of care, *Mental Health Services Research*, Vol. 4 No. 2, pp. 71-83. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12090309/>

- Osorio, J. (2019). Clima laboral y satisfacción laboral para la Cadena de Autoservicios COESTI en la ciudad de Chiclayo. (Tesis Pre Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado desde: www.repositoriousat
- Pacheco, H. (2019). Modelo de Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba. Ecuador. (Tesis doctoral) UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado desde: www.cybertesis.unmsm.edu.pe/handle
- Padilla, F. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao". <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5076>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Revista teoría e investigación en Psicología, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Materiales, 13, 56.
- Pineda, E. & Alvarado, F. (2010). Metodología de la Investigación: Manual para el desarrollo del personal de salud. (2ª Ed.). Washington, U.S.A: OPS.
- Robbins, S. Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15ª Ed.). México. F: Pearson.
- Rodríguez, B. (2016). Condiciones de trabajo, Satisfacción laboral y Calidad de vida laboral en Educación y Sanidad. (Tesis doctoral). Universidad Miguel Hernández de Elche. Alicante. España. Recuperado desde: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo,%20Beatriz.pdf>
- Saldaña, A. (2016). Clima laboral y Satisfacción laboral en el profesional de Salud de Emergencia del Hospital Nacional Sergio Bernales. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado desde: www.repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/Saldaña_LA>s..

- Saldaña Quiroz, S. F. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2020. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58939>
- Sánchez, F. (2018). Relación entre la Satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la Empresa de Transporte terrestre de personas: Cruz del Sur S.A.C. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. Recuperado desde: www.repositorioacademicousmp.edu.pe/sanchez_mff
- Schneider, B. (2000). The psychological life of organizations' in Ashkanasy, N., Wilderom, C. & Peterson, M.(Eds.) Handbook of Organizational Culture and Climate.
- Schneider, B. & Snyder, R. (1975), Some relationships between job satisfaction and organizational climate, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60 No. 3, pp. 318-328.
<https://www.proquest.com/openview/02c45831b52a96510f74efdf453db254>
- Sempane, M.E., Rieger, H.S. and Roodt, G. (2002), Job satisfaction in relation to organisational culture, *SA Journal of Industrial Psychology*, Vol. 28 No. 2, pp. 23-30. <https://www.researchgate.net/publication/47739371>
- Steinke, C., Dastmalchian, A. and Baniyadi, Y. (2015), Exploring aspects of workplace climates in Canada: implications for the human resources of health-care, *Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol. 53 No. 4, pp. 415-431. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1744-7941.12082>
- Vallejos, M. (2017). Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Micro Red de Salud San Martín de Porres. Lima, Perú. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Perú Recuperado desde: www.repositoriucv.edu.pe
- Venutolo, E. (2009). Estudio del Clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia. Buenos Aires. Argentina. <https://doi.org/10.4995/Thesis/10251/6561>

Werter, W. Davis, K. Guzmán, M. (2014). Administración de Recursos Humanos
Gestión del Capital Humano. (7ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
	Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes “San José”.	H1: El Clima Organizacional tiene una relación positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes “San José”.	Variable independiente: Clima organizacional
¿Cómo es el clima organizacional en esta MYPE de transporte? ¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes “San José” y Existe relación en el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral de sus colaboradores?	<p>OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <p>Analizar el nivel de las 5 dimensiones del clima organizacional: autorrealización, involucración laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.</p> <p>Analizar el nivel de las 4 dimensiones de la satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.</p> <p>Determinar si existe relación positiva o negativa entre ambiente de trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes “San José”.</p>	H0: clima organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transportes “San José”.	Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Fuente, elaboración propia.

Anexo 2. Instrumento - Cuestionario



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE - CHICLAYO 2020.

Instrucciones:

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL, S. PALMA (1999).

Por favor leer las siguientes preguntas y responder de acuerdo a su criterio, se mantendrá en absoluta discreción.

Muy en desacuerdo: 1.

En desacuerdo: 2.

Mediano acuerdo: 3

De acuerdo: 4.

Muy de acuerdo: 5.

(El valor mínimo es 1 y el valor máximo 5)

ITEM	1	2	3	4	5
1. ¿Existen oportunidades de progresar en la organización?					
2. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?					
3. ¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
4. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
5. ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?					

6. ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?					
7. ¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
8. ¿En la organización se superan constantemente los métodos de trabajo?					
9. ¿En mi oficina la información fluye adecuadamente?					
10. ¿Los objetivos de trabajo son retadores?					
11. ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
12. ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?					
13. ¿La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar la tarea?					
14. ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
15. ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
16. ¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
17. ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?					
18. ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
19. ¿Existen suficientes canales de comunicación?					
20. ¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
21. ¿Los jefes de área expresan reconocimiento por los logros?					
22. ¿En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día?					

23. ¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidos?					
24. ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
25. ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo que se puede?					
26. ¿Las actividades en las que trabaja permiten el desarrollo del personal?					
27. ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permiten el desarrollo del personal?					
28. ¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
29. ¿En la organización, se afrontan y superan los obstáculos?					
30. ¿Existe una buena administración de los recursos?					
31. ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
32. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
33. ¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
34. ¿La organización fomenta y promueve la comunicación?					
35. ¿La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones?					
36. ¿La organización promueve el desarrollo del personal?					
37. ¿Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal?					

38. ¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
39. ¿El supervisor escucha los planteamientos que se hacen?					
40. ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?					
41. ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
42. ¿Hay clara definición de visión, misión y valores de la organización?					
43. ¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
44. ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?					
45. ¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?					
46. ¿Se reconoce los logros en el trabajo?					
47. ¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
48. ¿Existe un trato justo en la organización?					
49. ¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización?					
50. ¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros?					

Fuente, elaboración propia.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE - CHICLAYO 2020.

Instrucciones:

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, S. PALMA (2005).

Por favor leer las siguientes preguntas y responder de acuerdo a su criterio, se mantendrá en absoluta discreción.

Muy en desacuerdo: 1.

En desacuerdo: 2.

Moderado acuerdo: 3

De acuerdo: 4.

Muy de acuerdo: 5.

(El valor mínimo es 1 y el valor máximo 5)

ITEM	1	2	3	4	5
1. ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?					
2. ¿Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza?					
3. ¿El ambiente creado por sus compañeros es ideal para desempeñar sus funciones?					
4. ¿Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser?					

5. ¿La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra?					
6. ¿Su jefatura es comprensiva?					
7. ¿Se siente mal con lo que gana?					
8. ¿Siente que da más de lo que recibe en su institución?					
9. ¿Le agrada trabajar con sus compañeros?					
10. ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?					
11. ¿Se siente realmente útil con la labor que realiza?					
12. ¿El ambiente donde trabaja es confortable? (ventilación, iluminación, etc.)					
13. ¿Siente que el sueldo que tiene es demasiado aceptable?					
14. ¿La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando?					
15. ¿Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja?					
16. ¿Le disgusta su horario?					
17. ¿Disfruta cada labor que realiza en su trabajo?					
18. ¿Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia?					
19. ¿Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo?					
20. ¿La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable?					
21. ¿Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					

22. ¿El horario de su trabajo le resulta incómodo?					
23. ¿La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo?					
24. ¿Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo?					
25. ¿Su trabajo lo aburre?					
26. ¿La relación que tiene con sus superiores es cordial?					
27. ¿En el ambiente físico donde se ubica trabaja cómodamente?					
28. ¿Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente?					
29. ¿Le gusta el trabajo que realiza?					
30. ¿No se siente a gusto con la jefatura?					
31. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias? (materiales y/o inmuebles)					
32. ¿El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido?					
33. ¿Haciendo su trabajo, se siente bien consigo mismo?					
34. ¿Se siente complacido en la actualidad que realiza?					
35. ¿La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo?					

Fuente, elaboración propia.

Anexo 3. Validación de instrumento por juicio de expertos

EXPERTO N.º 01 - Mg. CARLOS ARMANDO MONJA SAMAMÉ - Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	CARLOS ARMANDO MONJA SAMAMÉ
PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN / CONTABILIDAD FINANCIERA / FINANZAS/ AUDITORIA
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS / MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 AÑOS
CARGO	CONTADOR / DOCENTE
3. DATOS DEL TESISISTA	Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.

3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Carlos Emilio Salazar Zevallos
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Tesis de Pregrado para obtener el Título de Licenciado en Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL</p> Determinar la relación entre clima de trabajo y la satisfacción de los colaboradores de la empresa "San José". <p>ESPECÍFICOS</p>

<p>a. Analizar el nivel de las 5 dimensiones del clima de trabajo: comunicación, involucración, autorrealización, supervisión, y condiciones de trabajo.</p> <p>b. Analizar el nivel de las 4 dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones laborales, significado de la tarea, reconocimiento de los jefes y beneficios económicos.</p> <p>c. Determinar si existe relación positiva o negativa entre clima de trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa "San José".</p>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	

N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL, S. PALMA (1999).
N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	CUESTINARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, S. PALMA (2005).
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL, S. PALMA (1999).		
01	¿Existen oportunidades de progresar en la organización?	A(x) D () SUGERENCIAS:
02	¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?	A(x) D () SUGERENCIAS:
03	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	A(x) D () SUGERENCIAS:

04	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	A(x) D() SUGERENCIAS:
05	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?	A(x) D() SUGERENCIAS:
06	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?	A(x) D() SUGERENCIAS:
07	¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?	A(x) D() SUGERENCIAS:
08	¿En la organización se superan constantemente los métodos de trabajo?	A(x) D() SUGERENCIAS:

09	¿En mi oficina la información fluye adecuadamente?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
10	¿Los objetivos de trabajo son retadores?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
11	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
12	¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
13	¿La evaluación que se hace en el trabajo, ayuda a mejorar la tarea?	A(x) SUGERENCIAS:	D()

14	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
15	¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
16	¿Se valora los altos niveles de desempeño?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
17	¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
18	¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()

19	¿Existen suficientes canales de comunicación?	A(x) D() SUGERENCIAS:
20	¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?	A(x) D() SUGERENCIAS:
21	¿Los jefes de área expresan reconocimiento por los logros?	A(x) D() SUGERENCIAS:
22	¿En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día?	A(x) D() SUGERENCIAS:
23	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidos?	A(x) D() SUGERENCIAS:

24	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	A(x) SUGERENCIAS:	D ()
25	¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo que se puede?	A(x) SUGERENCIAS:	D ()
26	¿Las actividades en las que trabaja permiten el desarrollo del personal?	A(x) SUGERENCIAS:	D ()
27	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permiten el desarrollo del personal?	A(x) SUGERENCIAS:	D ()
28	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?	A(x) SUGERENCIAS:	D ()

29	¿En la organización, se afrontan y superan los obstáculos?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
30	¿Existe una buena administración de los recursos?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
31	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
32	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
33	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()

34	¿La organización fomenta y promueve la comunicación?	A(x) D () SUGERENCIAS:
35	¿La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones?	A(x) D () SUGERENCIAS:
36	¿La organización promueve el desarrollo del personal?	A(x) D () SUGERENCIAS:
37	¿Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal?	A(x) D () SUGERENCIAS:
38	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?	A(x) D () SUGERENCIAS:

39	¿El supervisor escucha los planteamientos que se hacen?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
40	¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
41	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
42	¿Hay clara definición de visión, misión y valores de la organización?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
43	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?	A(x) SUGERENCIAS:	D()

44	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?	A(x) D() SUGERENCIAS:
45	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?	A(x) D() SUGERENCIAS:
46	¿Se reconoce los logros en el trabajo?	A(x) D() SUGERENCIAS:
47	¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?	A(x) D() SUGERENCIAS:
48	¿Existe un trato justo en la organización?	A(x) D() SUGERENCIAS:
49	¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización?	A(x) D() SUGERENCIAS:

50	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros?	A(x) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D():

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, S. PALMA (2005).

01	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?	A(x) D() SUGERENCIAS:
02	¿Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza?	A(x) D() SUGERENCIAS:
03	¿El ambiente creado por sus compañeros es ideal para desempeñar sus funciones?	A(x) D() SUGERENCIAS:
04	¿Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser?	A(x) D() SUGERENCIAS:

05	¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
06	¿Se siente realmente útil con la labor que realiza?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
07	¿El ambiente donde trabaja es confortable? (ventilación, iluminación, etc.)	A(x) SUGERENCIAS:	D()
08	¿Siente que el sueldo que tiene es demasiado aceptable?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
09	¿La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando?	A(x) SUGERENCIAS:	D()

10	¿Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
11	¿Le disgusta su horario?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
12	¿Disfruta cada labor que realiza en su trabajo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
13	¿Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
14	¿Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()

15	¿La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es desigualable?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
16	¿Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
17	¿El horario de su trabajo le resulta incómodo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
18	¿La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
19	¿Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()

20	¿Su trabajo lo aburre?	A(x) D () SUGERENCIAS:
21	¿La relación que tiene con sus superiores es cordial?	A(x) D () SUGERENCIAS:
22	¿En el ambiente físico donde se ubica trabaja cómodamente?	A(x) D () SUGERENCIAS:
23	¿Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente?	A(x) D () SUGERENCIAS:
24	¿Le gusta el trabajo que realiza?	A(x) D () SUGERENCIAS:

25	¿No se siente a gusto con la jefatura?	A(x) D() SUGERENCIAS:
26	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias? (materiales y/o inmuebles)	A(x) D() SUGERENCIAS:
27	¿El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido?	A(x) D() SUGERENCIAS:
28	¿Haciendo su trabajo, se siente bien consigo mismo?	A(x) D() SUGERENCIAS:
29	¿Se siente complacido en la actualidad que realiza?	A() D() SUGERENCIAS:

30	¿La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
31	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias? (materiales y/o inmuebles)	A(x) SUGERENCIAS:	D()
32	¿El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
33	¿Haciendo su trabajo, se siente bien consigo mismo?	A(x) SUGERENCIAS:	D()
34	¿Se siente complacido en la actualidad que realiza?	A(x) SUGERENCIAS:	D()

35	<p>¿La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo?</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
----	----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

<p>6 COMENTARIOS GENERALES: Instrumento orientado a los objetivos</p> <p>TODAS LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO CUBREN EL DIAGNÓSTICO NECESARIO PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS DE LA TESIS</p>	<p>7 OBSERVACIONES</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------



Mg. CPC. Carlos A. Manja Samamé
 Matricula N° 5183 CCPL
 Auditor Independiente N° 272 CCPL

 Juez Experto

EXPERTO N.º 02 - Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES - Maestra en Administración y Marketing

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Liset Sugeily Silva Gonzales
	PROFESIÓN	Licenciada
	ESPECIALIDAD	Administración
2.	GRADO ACADÉMICO	Maestra en Administración & Marketing
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 años
	CARGO	Docente a tiempo Completo
Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Carlos Emilio Salazar Zevallos

3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Tesis de Pregrado para obtener el Título de Licenciado en Administración
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () <p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre clima de trabajo y la satisfacción de los colaboradores de la empresa "San José".</p>
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p><u>ESPECÍFICOS</u></p>

<p>a. Analizar el nivel de las 5 dimensiones del clima de trabajo: comunicación, involucración, autorrealización, supervisión, y condiciones de trabajo.</p> <p>b. Analizar el nivel de las 4 dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones laborales, significado de la tarea, reconocimiento de los jefes y beneficios económicos.</p> <p>c. Determinar si existe relación positiva o negativa entre clima de trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa "San José".</p>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	

N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL, S. PALMA (1999). ✓
N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	CUESTINARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, S. PALMA (2005). ✓
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL, S. PALMA (1999).		
01	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
03	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:

04	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
05	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
06	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
07	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
08	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

09	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	
10	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	
11	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	
12	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	
13	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	

14	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
16	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
17	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
18	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

19	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
20	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
21	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
22	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
23	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

24	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	
25	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	
26	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	
27	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	
28	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
	Escala de medición	

29	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
30	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
31	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
32	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
33	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

34	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
35	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
36	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
37	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
38	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

39	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
40	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
41	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
42	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
43	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

44	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
45	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
46	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
47	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
48	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:

49	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
50	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
Escala de medición		A(x) D()
PROMEDIO OBTENIDO:		

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, S. PALMA (2005).

01	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
03	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
04	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:

05	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		
06	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		
07	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		
08	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		
09	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		

10	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
13	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

15	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
16	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
17	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
18	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
19	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

20	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
21	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
22	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
23	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
24	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:

25	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
26	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
27	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
28	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
29	Pregunta del instrumento	A() D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

30	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		
31	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		
32	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		
33	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		
34	Pregunta del instrumento	A(x) D()	SUGERENCIAS:
	Escala de medición		

35	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
Escala de medición		

<p>6 COMENTARIOS GENERALES: Instrumento orientado a los objetivos</p>	<p>7 OBSERVACIONES</p> <p>Sin observaciones</p>
-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------



Mg. Liset Sugriva-Silve-Gonzales
Lic. en Administración
Reg. Único de Coleg. N° 27946

Juez Experto

Colegiatura N°

EXPERTO N.º 03 - Mg. KARLA IVONNE ROJAS JIMENEZ - Maestra en Administración y Marketing

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Karla Ivonne Rojas Jiménez
PROFESIÓN	Administradora
ESPECIALIDAD	Administración y Marketing
GRADO ACADÉMICO	Maestra
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 años
CARGO	Docente
Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.	
3. DATOS DEL TESISISTA	
3.1 NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Carlos Emilio Salazar Zevallos
3.2 PROGRAMA DE PREGRADO	Tesis de Pregrado para obtener el Título de Licenciado en Administración
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X)

	<p>3. Lista de Cotejo ()</p> <p>4. Diario de campo ()</p>
<p>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre clima de trabajo y la satisfacción de los colaboradores de la empresa "San José".</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>a. Analizar el nivel de las 5 dimensiones del clima de trabajo: comunicación, involucración, autorrealización, supervisión, y condiciones de trabajo.</p> <p>b. Analizar el nivel de las 4 dimensiones de la satisfacción laboral: condiciones laborales, significado de la tarea, reconocimiento de los jefes y beneficios económicos.</p> <p>c. Determinar si existe relación positiva o negativa entre clima de trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa "San José".</p>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>N</p>	<p>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>
<p>N</p>	<p>7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p> <p>CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL, S. PALMA (1999).</p> <p>CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, S. PALMA (2005).</p>

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL, S. PALMA (1999).

	Pregunta del instrumento	A(x) D()
01	Escala de medición	SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
03	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
04	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
05	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

06	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
07	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
08	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:

11	Pregunta del instrumento Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
12	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
13	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
14	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
15	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:

16	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
17	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
18	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
19	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:
20	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D() SUGERENCIAS:

21	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
22	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
23	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
24	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
25	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

26	Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
27	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
28	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
29	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:
30	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D() SUGERENCIAS:

31	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D () SUGERENCIAS:
32	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D () SUGERENCIAS:
33	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D () SUGERENCIAS:
34	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D () SUGERENCIAS:
35	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x) D () SUGERENCIAS:

36	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
37	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
38	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
39	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
40	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

41	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
42	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
43	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
44	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
45	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

46	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
47	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
48	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
49	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
50	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
	PROMEDIO OBTENIDO:	A(x) D ():

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL, S. PALMA (2005).

		A(x)	D()
01	Pregunta del instrumento Escala de medición	SUGERENCIAS:	
02	Pregunta del instrumento Escala de medición	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	

03	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
04	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

05	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
06	Pregunta del instrumento	A(x) D ()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

07	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
	Pregunta del instrumento	A(x) D()
08	Escala de medición	SUGERENCIAS:
	Pregunta del instrumento	A(x) D()
09	Escala de medición	SUGERENCIAS:
	Pregunta del instrumento	A(x) D()
10	Escala de medición	SUGERENCIAS:
	Pregunta del instrumento	A(x) D()
11	Escala de medición	SUGERENCIAS:

12	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
13	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
16	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

17	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
18	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
19	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
20	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
21	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

22	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
23	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
24	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
25	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
26	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

27	Pregunta del instrumento	A(x) D () SUGERENCIAS:
28	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D () SUGERENCIAS:
29	Escala de medición Pregunta del instrumento	A() D () SUGERENCIAS:
30	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D () SUGERENCIAS:
31	Escala de medición Pregunta del instrumento	A(x) D () SUGERENCIAS:

32	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
33	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
34	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:
35	Pregunta del instrumento	A(x) D()
	Escala de medición	SUGERENCIAS:

<p>6 COMENTARIOS GENERALES: Instrumento orientado a los objetivos</p>	<p>7 OBSERVACIONES</p>
------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------



Mg. Karla Iyonne Rojas Jiménez
DNI: 16630892
Colegiatura N° 0025

Anexo 4. Carta de permiso por parte de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ferreñafe, 08 de octubre de 2020

Quien suscribe:

Sr. Javier Helguero Rivera

Representante Legal – Empresa de Transportes Interprovincial “Señor del Gran Poder”
Ferreñafe - Chiclayo

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de una MYPE de Transportes Interprovincial Ferreñafe – Chiclayo.

Por el presente, el que suscribe, señor (a, ita) Javier Helguero Rivera

representante legal de la empresa: “Señor del Gran Poder” AUTORIZO al alumno: Juan Carlos Emilio Salazar Zevallos, identificado con DNI N°45874068, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán y autor del trabajo de investigación

denominado: Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de una MYPE de transportes interprovincial Ferreñafe – Chiclayo, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros, para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,


EMP. TRANSP. DE PASAJEROS
"SEÑOR DEL GRAN PODER" S.A.
JAVIER A. HELGUERO RIVERA
DIRECTOR GERENTE

Nombre y Apellidos

DNI N° 17400501

Cargo de la empresa:

DIRECTOR GERENTE

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ferreñafe, 08 de octubre de 2020

Quien suscribe:

Sr. Ramón Usquiano Salazar.

Representante Legal – Empresa de Transportes Interprovincial “San José” Ferreñafe - Chiclayo

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de una MYPE de Transportes Interprovincial Ferreñafe – Chiclayo.

Por el presente, el que suscribe, señor (a, ita) *Ramón Usquiano Salazar*

representante legal de la empresa: “San José” AUTORIZO al alumno: Juan Carlos Emilio Salazar Zevallos, identificado con DNI N°45874068, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán y autor del trabajo de investigación

denominado: Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de una MYPE de transportes interprovincial Ferreñafe – Chiclayo, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros, para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.


O. RAMÓN USQUIANO SALAZAR
GERENTE
ESPIC "SAN JOSÉ" S.A.

Nombre y Apellidos *Ramón Usquiano Salazar*

DNI N° *17411335*

Cargo de la empresa: *Gerente General*

Anexo 5. Resolución de proyecto de tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0803-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0268-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de Investigación y el conocimiento de un Idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de Investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa regular, sección "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Carmen Elena Rojas Trujillo
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Nº	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- JUAN CARLOS EMILO SALAZAR ZEVALLOS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- DIANA MAGNOJA NIÑO FLORES	RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN CENTROS DE ATENCIÓN DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- SANTAMARIA RAMIREZ ANGY YASMIN	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- JHON DEYVI TICONA CHOQUE	RESILIENCIA EMPRESARIAL FRENTE AL DESEMPLEO PROVOCADO POR EL COVID-19 DE LOS HOTELES DE HUARAZ - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- JHOJAN ALEXIS PAREDES CAMPOS	ESTRATEGIAS DE ENDOMARKETING PARA EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DEL RESTAURANTE MAR Y LOCHES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CESAR OMAR NUÑEZ DIAZ	MARKETING EXPERIENCIAL PARA FIDELIZAR AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE BRAZA CLUB, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- ALLISON GUIANCARLO CASTRO BERNAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL ADMINISTRATIVO EN EL TERMINAL PESQUERO ECOMPHISA, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- JUAN HUMBERTO URIARTE OLAZABAL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- KARIN MERLY PERALTA CAMPOS	ANÁLISIS DEL ENTORNO DE MARKETING PARA MEJORA DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TE PROYECTA CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- LENNON ALBERTO SILVA RIVERA	PRODUCTIVIDAD Y ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ENRIQUE NUÑEZ JIMENEZ	RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- ALEXIS JAMPIER ESCOBAR EGUSQUIZA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

26.	- JUAN MANUEL CERPA ESPINAL	POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27.	- CARLOS ALEXANDER TORREL TAFUR	IMPLEMENTACIÓN DE PROJECT MANAGEMENT OFFICE (PMO) PARA LA EFICIENTE GESTIÓN DE ASOCIACIONES PRIVADAS (APP). TRUJILLO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28.	- ADA FRESSIA CUMPA PAREDES	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA LA MEJORA DE LAS VENTAS EN EL MOLINO SAN LUIS COMOLSA LAMBAYEQUE – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 6. Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

SALAZAR ZEVALLOS JUAN CARLOS EMILIO

Apellidos y nombres

45874068

2062407749

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

ADMINISTRACIÓN

Escuela académico profesional

CIENCIAS EMPRESARIALES

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del informe de investigación titulado

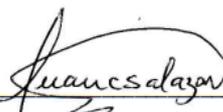
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE - CHICLAYO 2020.

La misma que presento para optar el grado de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor nomados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Salazar Zevallos Juan Carlos Emilio



DNI N° 45874068

Anexo 7. Formato T1

T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 01 de octubre de 2021

Señores

Vicerrectorado de Investigación

Universidad Señor de Sipán

Presente. -

El suscrito:

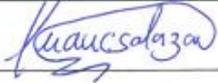
Juan Carlos Emilio Salazar Zevallos con DNI 45874068

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.

presentado y aprobado en el año 2020/2021 como requisito para optar el título de Licenciatura , de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N.º 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Salazar Zevallos Juan Carlos Emilio	45874068	

Anexo 8. Evidencias Fotográficas



Fuente, elaboración propia.



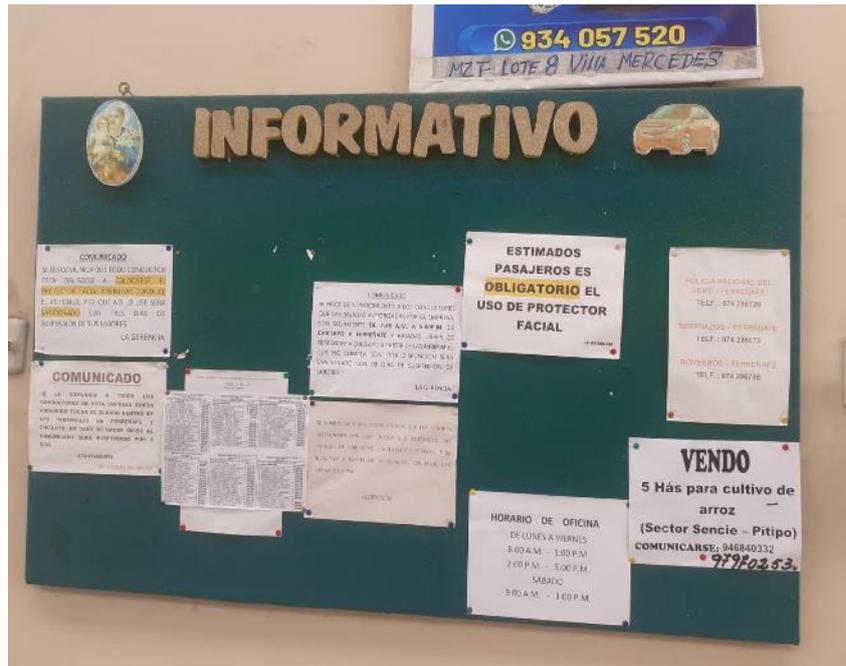
Fuente, elaboración propia.



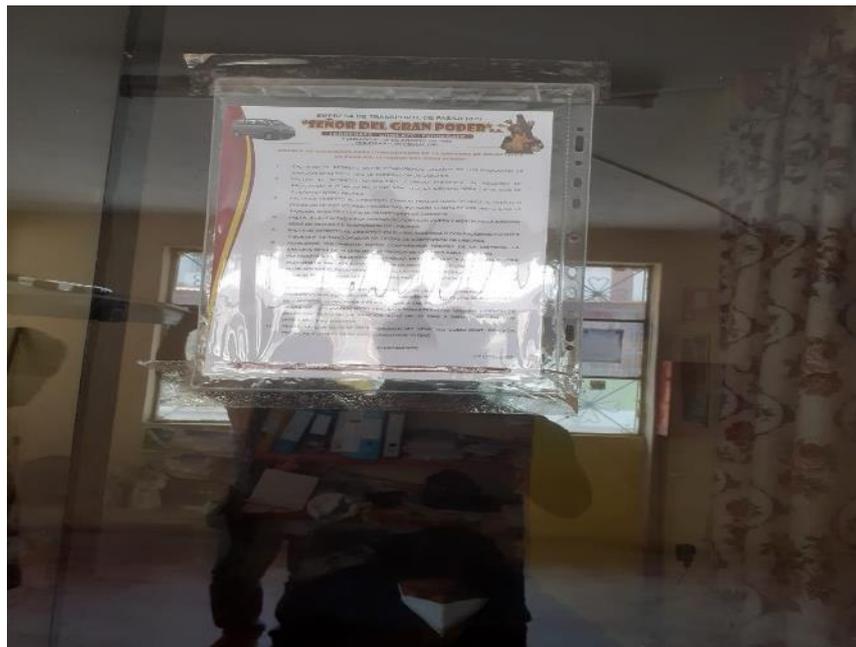
Fuente, elaboración propia.



Fuente, elaboración propia.



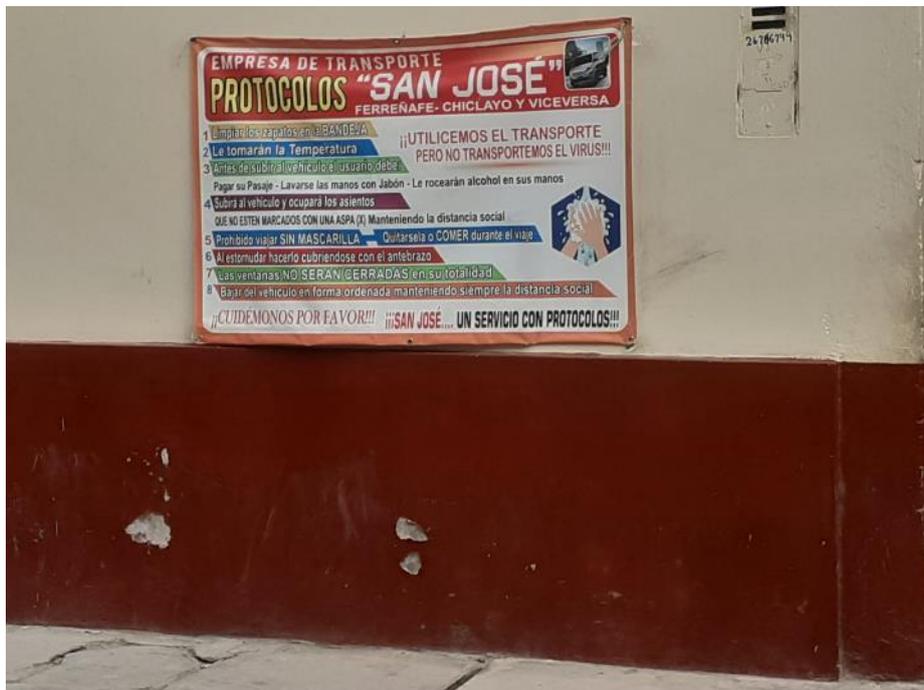
Fuente, elaboración propia.



Fuente, elaboración propia.



Fuente, elaboración propia.



Fuente, elaboración propia.



Fuente, elaboración propia.

Anexo 9. Reporte Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPRO

AUTOR

Juan Carlos Emilio Salazar Zevallos

RECuento DE PALABRAS

13909 Words

RECuento DE CARACTERES

76203 Characters

RECuento DE PÁGINAS

75 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

477.7KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 8, 2023 5:50 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 8, 2023 5:52 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 10. Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0803-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Salazar Zevallos Juan Carlos Emilio, con su tesis Titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una Mype de Transportes Interprovincial Ferreñafe – Chiclayo 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 08 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.