



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Autoras:

Maria Esther Alexandra Aranguri Aranguri
Yanira Elizabeth Febres Yopez

Asesor:

Mg. Francisco Jesus Paredes León

Trujillo - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO..... | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 6 |
| RESUMEN..... | 7 |
| ABSTRACT | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1.1 Realidad Problemática | 9 |
| 1.2 Formulación del Problema..... | 24 |
| 1.3 Objetivos | 24 |
| 1.3.1 Objetivo General | 24 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 25 |
| 1.4 Hipótesis..... | 25 |
| 1.4.1 Hipótesis General..... | 25 |
| 1.4.2 Hipótesis Específicas | 26 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 27 |
| 2.1 Tipo de Investigación..... | 27 |
| 2.2 Población y Muestra | 28 |
| 2.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos | 29 |
| 2.4 Validación | 32 |
| 2.5 Confiabilidad de los Instrumentos | 32 |
| 2.6 Procedimiento..... | 33 |
| 2.7 Análisis del Coeficiente de Correlación Spearman | 35 |
| 2.8 Consideraciones Éticas | 36 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 38 |
| 3.1 Resultados Descriptivos | 38 |
| 3.2 Resultados Inferenciales | 43 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 53 |
| 4.1 Discusión | 53 |
| 4.2 Conclusiones | 60 |
| 4.3 Recomendaciones | 62 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 63 |
| ANEXOS..... | 76 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla n° 1. Técnicas e Instrumentos | 29 |
| Tabla n° 2. Estructura de Clima Organizacional | 30 |
| Tabla n° 3. Estructura de Satisfacción Laboral..... | 31 |
| Tabla n° 4. Baremo del Coeficiente de Alfa de Cronbach..... | 33 |
| Tabla n° 5. Relación de los Rangos del Coeficiente Rho de Spearman..... | 35 |
| Tabla n° 6. Signos en Coeficientes de Correlación Spearman | 36 |
| Tabla n° 7. Estadísticos descriptivos en base a dimensiones..... | 38 |
| Tabla n° 8. Estadísticos descriptivos en base a variables | 39 |
| Tabla n° 9. Clima Organizacional – Agrupada | 40 |
| Tabla n° 10. Satisfacción Laboral – Agrupada | 42 |
| Tabla n° 11. Pruebas de Normalidad Kolmogorov-Smirnov ^A | 43 |
| Tabla n° 12. Correlación de la dimensión Relaciones con la variable Satisfacción Laboral | 44 |
| Tabla n° 13. Correlación de la dimensión Autorrealización con la variable Satisfacción Laboral..... | 44 |
| Tabla n° 14. Correlación de la dimensión Estabilidad/Cambio con la variable Satisfacción Laboral..... | 45 |
| Tabla n° 15. Correlación de la dimensión Relaciones con la dimensión Significación de la Tarea | 45 |
| Tabla n° 16. Correlación de la dimensión Autorrealización con la dimensión Significación de la Tarea | 46 |
| Tabla n° 17. Correlación de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Significación de la Tarea | 46 |
| Tabla n° 18. Correlación de la dimensión Relaciones con la dimensión Condiciones de Trabajo | 47 |
| Tabla n° 19. Correlación de la dimensión Autorrealización con la dimensión Condiciones de Trabajo | 47 |
| Tabla n° 20. Correlación de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Condiciones de Trabajo..... | 48 |
| Tabla n° 21. Correlación de la dimensión Relaciones con la dimensión Reconocimiento Personal y Social | 48 |
| Tabla n° 22. Correlación de la dimensión Autorrealización con la dimensión Reconocimiento Personal y Social..... | 49 |
| Tabla n° 23. Correlación de dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Reconocimiento Personal y Social..... | 49 |
| Tabla n° 24. Correlación de la dimensión Relaciones con la dimensión Beneficios Económicos | 50 |
| Tabla n° 25. Correlación de la dimensión Autorrealización con la dimensión Beneficios Económicos | 50 |
| Tabla n° 26. Correlación de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Beneficios Económicos | 51 |
| Tabla n° 27. Correlaciones de la variable Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral | 51 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura n° 1. Esquema de relación entre variables..... | 27 |
| Figura n° 2. Clima Organizacional (Agrupada)..... | 41 |
| Figura n° 3. Satisfacción Laboral (Agrupada)..... | 42 |
| Figura n° 4. Gráfica de Correlación | 52 |

RESUMEN

La presente investigación "Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo, 2021" tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria. El estudio se realizó en base a una investigación cuantitativa, correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Se obtuvo una muestra de 152 conductores aplicando la fórmula de la población determinada. Las variables de estudio fueron evaluadas por dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos. Para la variable Clima Organizacional se utilizó el cuestionario de Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) realizada por Rudolf H. Moos; Bernice S. Moos y Edison J. Trickett con una alta confiabilidad de ,870 y en la variable Satisfacción Laboral se utilizó el cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999) con una alta confiabilidad de ,910. Finalmente, se encontró como resultados que el Sig (bilateral) fue de 0.000 menor a 0.05 por lo cual se rechazó el planteamiento de la hipótesis nula y por consiguiente se aceptó la hipótesis alternativa, es decir que el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo, 2021. Cabe recalcar que el coeficiente de correlación encontrado fue de 0.782, lo cual indica que hay una positiva y fuerte correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral, esto indica que a medida que se realice mejoras en el clima organizacional aumentará la satisfacción laboral de los conductores de la empresa.

Palabras Clave: clima organizacional, satisfacción laboral, conductores, empresa de taxis, crisis sanitaria

ABSTRACT

The present research "Organizational climate and its relationship with the job satisfaction of drivers of a cab company in the city of Trujillo, 2021" had the objective of determining how the organizational climate is related to the job satisfaction of the drivers of a cab company in a context of health crisis. The study was based on a quantitative, correlational, non-experimental cross-sectional design. A sample of 152 drivers was obtained by applying the determined population formula. The study variables were evaluated by two questionnaires, which were validated through expert judgment. For the Organizational Climate variable, the Workplace Social Climate Scale (WES) questionnaire by Rudolf H. Moos; Bernice S. Moos and Edison J. Trickett was used with a high reliability of .870 and for the Job Satisfaction variable, the Job Satisfaction Scale questionnaire by Sonia Palma SL - SP (1999) was used with a high reliability of .910. Finally, it was found that the Sig (bilateral) was 0.000 less than 0.05, so the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, i.e. that the organizational climate is related to the job satisfaction of the drivers of a cab company in a context of health crisis in the city of Trujillo, 2021. It should be noted that the correlation coefficient found was 0.782, which indicates that there is a positive and strong correlation between organizational climate and job satisfaction, i.e. as improvements are made in the organizational climate, the job satisfaction of the company's drivers will also improve.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, drivers, cab company, health crisis.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, B. (2018). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección general de asuntos socio ambientales del ministerio de transportes y comunicaciones – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Alarcón, J. (2017). *Relación de la satisfacción laboral y el clima educativo en las instituciones educativas públicas de la UGEL 04, Red 18, Lima – 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, UCV, Lima, Perú.
- Anaya, D. & Suarez, J. (2004). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (esl-vo) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. En *Revista de Investigación Educativa*, 22 (2) pp. 519-534. Recuperado de <https://revistas.um.es/rie/article/view/98701>
- Aranda, M.E. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Arias, M.I. & Flores, F.J. (2017). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo.

Arismendiz, J.I. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial san pedro SAC en la ciudad de tarapoto 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Argento, F., Leal, J. & Rubistein, W. (2017). *Diseño de estrategias promocionales para Café Gourmet Real en el Municipio Maracaibo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Rafael Bellosillo Chacín, URBE, Maracaibo, Venezuela.

Becerra, R.A. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las mype de san juan de lurigancho, caso: centros de servicio de estética y belleza, lima, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Boloy, E. & Dolis, Y. (2019). Estudio diagnóstico del clima organizacional en la unidad empresarial de base de transporte en san antonio del sur. En *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/clima-organizacional-transporte.html>

Boluarte, A. & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. En *Revista Liberabit*, 21 (2) pp. 235-243. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf>

- Buitrago, N., & Ramirez, M. (2016). *Medición del clima social laboral en cooperativa de transportadores de Cumara, Meta*. (Tesis de Grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia.
- Casana, M.V. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, UPAO, Trujillo, Perú.
- Casas, J., Repullo, J. & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). En *Revista Atención Primaria*, 31 (8) pp. 527-538. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Coto Consulting. "(s.f)". *Clima laboral*. Recuperado de <https://www.cotoconsulting.com/estudios-de-mercado/estudios-cuantitativos-encuestas/clima-laboral/>
- Dávila, D.J. & Nuñez, J.W. (2017). *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Díaz, E.X. (2018). *Sentido de pertenencia, compromiso, y motivación en la empresa Outsourcing de Pereira*. (Tesis de Grado). Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.
- Dumani, A. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en una Institución de Educación Superior en el Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad Espíritu Santo, Ecuador.
- Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. (24 de enero de 2020). *Diario La República*, pp. A3.
- Espichán, L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Estrada, E. & Sánchez, M. (2017). *Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa taxis américa E.I.R.L., en la ciudad de cajamarca, en el año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, UPN, Cajamarca, Perú.
- Estupiñan, D. (2020). *Ministra de Economía: Las mypes generan alrededor del 85% del empleo privado*. Recuperado de <https://grupoverona.pe/ministra-de-economia-las-mypes-generan-alrededor-del-85-del-empleo-privado/>

Fernández, E.J. & Muñoz, G.C. (2016). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del banco de crédito del Perú en las agencias de la ciudad de cajamarca en el año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, UPN, Cajamarca, Perú.

Florián, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Gálvez, N.E., Martínez, Y.M. & Espinoza, D.R. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia del hospital regional docente materno infantil el carmen – 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", Huánuco, Perú.

García, A., Ortega, P. & Reyes, I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. En *Revista Acta de Investigación Psicológica*, 4 (1) pp. 1370-1384. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000100005

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. En *Revista Cuadernos de Administración*, (42) pp. 43-61. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Gamarra, K.D. (2017). *Diseño de un modelo de medición del clima organizacional en base a las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia regional de transportes y comunicaciones 2017*. (Tesis de Licenciatura).

Universidad Señor de Sipán, USS, Pimentel, Perú.

Guzmán, A.C. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*.

(Tesis de Licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Huaquipaco, V.E. & Navarro, L.I. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con*

el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito

(OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018. (Tesis de

Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú, UTP, Arequipa, Perú.

IBM Corporation (1989). *Prueba Kolmogorov-Smirnov para una muestra*. Recuperado de

[https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=tests-one-sample-](https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test)

[kolmogorov-smirnov-test](https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test)

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. En *Revista Médica del*

Instituto Mexicano del Seguro Social, 50 (3) pp. 307-314. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

La importancia de trabajar para un jefe que realmente lo apoya. (20 de febrero de 2019).

Diario Gestión, pp. A3.

Manosalvas, C., Manosalvas, L. & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. En *Revista AD – minister*, (26) pp. 5-15. DOI: <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

Manrique, C.L. & Olortegui, S.M. (2019). *El estilo de liderazgo (Modelo Bernard Bass) y su influencia en el clima organizacional en la empresa turismo Diez Ases S.A., de Trujillo, durante el año 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, UPN, Trujillo, Perú.

Martínez, R., Tuya, L., Ortega, M., Pérez, A. & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. En *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8 (2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

McDaniel, C. & Gates, R. (2015). *Investigación de Mercados*. México. (Décima Edición).

Recuperado de

https://issuu.com/cengagelatam/docs/investigaci__n_de_mercados_mcdaniel

- Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del Sector Industrial – México. En *Revista Comuni@cción*, 8 (2) pp. 148-158. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n2/a08v8n2.pdf>
- Millán, J.R. & Montero, M.B. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa oncorad de Chiclayo del 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Miranda, M.E. (2018). *Clima social laboral y compromiso organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, UPAO, Trujillo, Perú.
- Miranda, R. (2016). *El marketing interno y su relación con el clima organizacional de la I. E. P. James Baldwin de la ciudad de Puno, del año 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. & Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. En *Revista Ciencia & Trabajo*, (58) pp. 7-13. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

- Montoya, C. & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. En *Revista Visión de Futuro*, 20 (2) pp. 1-20. Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/1126>
- Muñoz, T., Gómez, A. & Sánchez, B. (2017). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. En *Revista Gestión de la Educación*, 7 (1) pp. 161-177. DOI: 10.15517/RGE.V7I1.27578
- Navarro, R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Nieto, A.P. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, UCV, Lima, Perú.
- Ortiz, P. & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. En *Psicología para América Latina*, (13). Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

- Oviedo, H. & Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios: Aproximación al uso del coeficiente Alfa de Cronbach. En *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4) pp. 572-580. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Pérez, E.O. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipán Distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Pérez, J. (27 de julio de 2014). *Cómo calcular el coeficiente Alfa de Cronbach*. En Blog: Asesoría de Tesis y Trabajos de Grado. Recuperado de <https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>
- Polo, W.G. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores obreros de la empresa especializada contratistas mineros y civiles del Perú, Retamas – Parcoy, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Ramírez, D. (2016). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa taurus group lima-peru*. (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Reyes, V. (2009). Medición del clima dentro de las organizaciones. En *Revista Filo de Palabra*, (8) pp. 43-51. Recuperado de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/filodepalabra/article/view/1445/1520>

Rivas, L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en las compañías de transporte de carga pesada en el cantón el empalme*. (Tesis de Maestría). Universidad Espíritu Santo, Ecuador.

Rodríguez, E. (2015). Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera. En *Revista Educación en Valores*, 2 (24) pp. 20-31. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n24/art03.pdf>

Rodríguez, Y.Y. (2017). *El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.

Salgado, J., Remeseiro, C. & Iglesia, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. En *Revista Psicothema*, 8 (2) pp. 329-335. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>

Salinas, H.D. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores civiles de la sede central del gobierno regional la libertad, año 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.^a ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Sánchez, G. & García, L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. En *Revista Scientia Et Technica*, 22 (2) pp. 161-166. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Sánchez, Q. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de La Laguna, ULL, San Cristóbal, España.

Seisdedos, N. (1985). *El clima laboral y su medida*. Recuperado de https://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm#_Hlk445532880

Tunqui, R. (2019). *Escala de satisfacción laboral*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>

Unidad Editorial Información Económica S.L. (2018). *¿Cómo afecta el cambio a las empresas?*. Recuperado de <https://www.expansion.com/promociones/native/2019/06/01x/index.html>

Zambrano, R. & Vera, F. (2019). Evaluación de los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional de las cooperativas de transporte intercantonal con sede en los cantones tosagua y bolívar. En *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/factores-satisfaccion-laboral.html>

Zegarra, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa N° 6064 de educación básica regular Ugel 01, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.