



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**

## DEDICATORIA

*A Dios por brindarnos sabiduría, salud, paciencia y perseverancia para  
concretar nuestras metas en esta etapa de formación profesional.*

*A mi madre Esther y abuelita Rosa por ser mi soporte y el pilar  
fundamental en todo lo que soy; en toda mi educación,  
tanto académica, como de vida, por su incondicional  
apoyo y su inmenso amor.*

**(María Esther Alexandra Arangurí Arangurí)**

*A mis padres, Francisco Febres Morales y Angélica Yopez*

*Mostacero por ser fuente de amor, perseverancia*

*y apoyo incondicional para lograr mis metas.*

*A mi esposo e hija, Flinder Cabrera Rojas y Cattleya*

*Cabrera Febres por ser mi motivación para*

*cumplir mis sueños y metas.*

**(Yanira Elizabeth Febres Yopez)**

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera especial a nuestros padres por el amor y el apoyo incondicional que nos brindan para culminar satisfactoriamente nuestros estudios universitarios.

Un cordial agradecimiento a nuestro asesor Mg. Francisco Paredes León por ser nuestro guía constante y darnos las orientaciones necesarias en la elaboración de nuestra tesis.

Agradecemos al gerente, al administrador y a los conductores de la empresa por su apoyo y su disposición para brindarnos la información necesaria en nuestra tesis propuesta.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1 Realidad Problemática .....	9
1.2 Formulación del Problema.....	24
<b>1.3 Objetivos .....</b>	<b>24</b>
1.3.1 Objetivo General .....	24
1.3.2 Objetivos Específicos .....	25
<b>1.4 Hipótesis.....</b>	<b>25</b>
1.4.1 Hipótesis General.....	25
1.4.2 Hipótesis Específicas .....	26
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>27</b>
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
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
3.1 Resultados Descriptivos .....	38
3.2 Resultados Inferenciales .....	43
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
4.1 Discusión .....	53
4.2 Conclusiones .....	60
4.3 Recomendaciones .....	62
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## 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 <sup>A</sup> .....	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.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En los últimos 10 años, la satisfacción laboral se ha convertido en un problema considerable en las empresas, sobre todo en aquellas que buscan el desarrollo como negocio. Existen investigaciones que abordan este tema especialmente en el campo de negocios y ciencias sociales. Entre los puntos de interés se encuentra, por ejemplo, el clima organizacional que involucra distintos aspectos que aún son poco estudiados en el campo del marketing (Miranda, 2016). Como plantea Stringer (2002), el clima organizacional identifica los motivos que tienen las personas cuando laboran en una empresa se sienten o no motivadas al ejercer los deberes laborales. Además de comprender las causas latentes sobre la motivación ya que es muy importante, porque permitirá tomar las acciones pertinentes para aumentar la satisfacción laboral de las personas. Según García (2007) citado por Alcántara, Goytortua y Vega (2014) manifiesta que la satisfacción laboral debe establecer metas y objetivos necesarios para la organización. Asimismo, resulta determinante que los líderes conozcan a sus trabajadores lo cual permitirá una mejor toma de decisiones para obtener un desempeño superior de la organización y actuar en función a la satisfacción laboral. De acuerdo con el artículo "La importancia de trabajar para un jefe que realmente lo apoya". (20 de febrero del 2019). *Diario Gestión*, en la portada de management & empleo revela en un informe de Gallup que la felicidad en el trabajo de los 'millennials' se ha reducido, por tal motivo se elaboró una investigación donde el 71% de los trabajadores no participan en su labor y la mitad de todos los empleados tienen planes de renunciar en un año. En el artículo se menciona que los jefes tienen una alta probabilidad de ser responsables del 70% de las variaciones en

el compromiso de los empleados. Mientras tanto, los jefes comprometidos son un 59% más propensos a tener y retener empleados responsables con sus labores. Según Ibarra (2020), comenta que el factor humano es uno de los componentes esenciales con los que cuentan las organizaciones para conseguir sus objetivos comerciales o cualquier otro fin que se propongan, por tanto, resulta indispensable que las mismas, tengan muy presente las necesidades de quienes trabajan en ella y la ayuden a crecer y maximizar sus beneficios. Es de vital importancia brindar interés al clima organizacional que se tiene en la empresa, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. Tal como lo dice Montoya y Boyero (2016) el personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de la organización y en la consolidación de una ventaja competitiva, de ahí que el futuro de aquella dependa de lograr un capital humano idóneo y comprometido. Hay muchas investigaciones que demuestran que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del colaborador, pero hay pocos estudios donde demuestran la relación entre dichas variables dentro del sector de transporte, en especial en contexto de crisis sanitaria, por tanto, nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Cómo se relaciona la relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio como factores del clima organizacional con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis durante un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo, 2021? Por tanto, esta investigación se propone demostrar que ante un apropiado manejo de los factores mencionados del clima organizacional se obtendrá un adecuado nivel de satisfacción laboral. Para ello se observarán dichos factores en una empresa de taxis para demostrar la relación que existe con la satisfacción laboral de los conductores,

ya que es de suma importancia para el desarrollo continuo y la estabilidad de dicha empresa. Citando a García (2009) expresa que cuando se mide el clima organizacional se hace con base a la percepción que el empleado tiene hacia la organización, las dificultades que existen, o cómo influyen estos factores en su trabajo. Sin embargo, el clima organizacional se puede ver afectado por múltiples causas, una de ellas el rol que tienen los líderes en las organizaciones. Cada gerente tiene un estilo de liderazgo, lo cual puede afectar el clima organizacional y el bienestar del trabajador; los buenos estilos de liderazgo se centran más en las personas que en las tareas (Orellana y Portalanza, 2014). Existen evidencias de estudios que guardan estrecha afinidad con el tema Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral que avalan dicha investigación, de lo cual podemos tomar como referencias.

**En el ámbito internacional**, se encontró a Sánchez (2017), en su tesis titulada "La Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional", donde llevó a cabo una investigación cualitativa con el objetivo de comprobar si hay correlación entre las variables de estudio y de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral. Los datos fueron recogidos de 60 personas (21 hombres y 39 mujeres) de distintos sectores de actividad. A dicha población se le aplicó la técnica - encuesta con el instrumento - cuestionario para ambas variables. Para la variable Satisfacción Laboral se ha realizado el cuestionario de Meliá y Peiró (S 20/23) de 1989 y para la variable Clima organizacional se ha utilizado el cuestionario de Koys y DeCottis (1991). Los resultados de dicha investigación expresan que hay una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, es decir, cuanto mejor clima laboral haya en una organización, mayor satisfacción tendrán sus trabajadores.

Del mismo modo, Ramírez (2017), en su artículo "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las Compañías de Transporte de Carga Pesada en el Cantón el Empalme", en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, realizó una revisión literaria con el propósito de evaluar los aspectos que forman al clima organizacional en las empresas, con el objetivo de establecer la incidencia en la satisfacción laboral en los colaboradores de las PYMES, lo cual, esto involucra al conocimiento de necesidades y percepciones de los colaboradores acerca de los componentes que alteran o proporcionan una mejor satisfacción laboral. Todo esto se analizó mediante una investigación cualitativa, con una muestra compuesta por 90 conductores de las empresas de transporte de carga pesada, 47 conductores de Cotranspesa S.A y 43 conductores de la entidad Trancarseg. Se aplicó la técnica - encuesta cuyo instrumento de evaluación fue el cuestionario; inicialmente fue un cuestionario de clima organizacional de Ortega (2016) y un segundo cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Melia, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990). El resultado que se obtuvo de dicha revisión literaria indicó la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de dos compañías de transporte de carga pesada, con respecto al propósito del estudio, se determinó que existe escasa planificación estratégica para potenciar las remuneraciones y insuficientes capacitaciones por parte de las autoridades administrativas de ambas empresas, considerando lo anterior permitió concluir que los conductores no cuentan con posibilidades de crecimiento profesional, a causa del poco interés de los líderes empresariales al innovar con sugerencias estratégicas en beneficio del clima laboral, por lo tanto, los líderes de las empresas deben establecer nuevas estrategias, nuevos mecanismos a favor de una mejora continua en las relaciones humanas y sobre todo que aporte en el crecimiento profesional de cada uno de los colaboradores para así mantener un clima organizacional satisfactorio y amigable.

Asimismo, Zambrano y Velásquez (2019), en su artículo "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" publicado en la revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, en la ciudad de Ecuador, realizó una investigación factorial exploratorio con el objetivo de evaluar los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional, para ello utilizó una muestra de 200 personas entre socios, personal administrativo y operativo, en donde aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. En la variable Satisfacción Laboral utilizó el Minnesota Satisfaction Questionary (MSQ) de Weiss, Dawis, England, & Lofquist y para la variable Clima Organizacional empleó el cuestionario de Juan Pablo Ortega Santos, PhD (Ortega, 2016). La conclusión que se obtuvo indicó que presenta una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que el personal percibe en el desempeño de su trabajo, por lo tanto, tener un clima organizacional debidamente organizado da lugar a colaboradores satisfechos, por consiguiente, tendrán un mejor desempeño y productividad para la empresa.

**En el ámbito nacional**, se halló a Guzmán (2018), en su tesis titulada "El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global" en la ciudad de Lima, llevó a cabo una investigación con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) con la finalidad de estudiar y analizar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral. Para dicha investigación, se utilizó la técnica de la encuesta para ambas variables, cuyo instrumento para el Clima Organizacional es el cuestionario elaborado por Sonia Palma Carrillo (2004) y para la Satisfacción Laboral es el cuestionario elaborado por Sonia Palma Carrillo (1999), lo cual fue aplicado a la

población de la empresa Global Transport SAC compuesta por 15 personas. Como resultado se concluye que existe una relación entre las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, pero la realización personal es inapropiada debido a que los colaboradores no sienten que la empresa de carga internacional favorece su desarrollo personal y profesional, por lo tanto, no se sienten satisfechos en la organización perjudicando así el éxito de la empresa, por consiguiente, toda organización debe tener muy presente en su crecimiento que el clima organizacional tiene un efecto muy importante en la satisfacción laboral, los colaboradores que son compensados por su buen desempeño laboral con incentivos más claros, precisos y efectivos se sienten halagados, con más ánimos de seguir cumpliendo con sus responsabilidades, es decir, tienen una mejor satisfacción laboral, además de ello sienten con mayor seguridad y confianza dentro de la organización.

Por otro lado, Gamarra (2017), en su tesis titulada "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" en Pimental - Chiclayo, ejecutó una investigación cuantitativa con diseño no experimental cuyo objetivo es analizar qué factores hacen posible que las percepciones de satisfacción laboral se relacionen con el clima organizacional. Se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento de evaluación que es el cuestionario para ambas variables, en donde se aplicó a una población de 80 trabajadores donde solo respondieron 47 trabajadores teniendo 33 rechazos, por lo tanto, el tamaño de la muestra es de 47 colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de todas las jerarquías laborales, siendo el 59% del total de la población. Los resultados que se obtuvo de dicha investigación, dan a conocer que existe una relación conceptual del clima organizacional con la

satisfacción laboral, además se observó un promedio de trabajadores satisfechos en el ambiente laboral, donde desempeñan sus actividades, porque interviene el buen clima organizacional, pero también se encontró negativas, porque se analizó la falta de interés, de motivación en el personal, también se observó que no se encontraban satisfechos con las percepciones salariales, ya sea porque los trabajadores se encontraban en diferentes contrataciones y/o también por los años que laboraban. Por lo tanto, el gerente de toda organización debe considerar como pilar fundamental al colaborador, brindándole todos los beneficios y pagos justos como incentivo a su ardua labor, además de brindar un trato cordial y crear un ambiente de comunicación donde todos se ayuden mutuamente ante un problema o para lograr algún objetivo trazado.

También, Carranza (2018), en su tesis denominada "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" en la ciudad de Lima, efectuó una investigación cuantitativa, con diseño no experimental de corte transeccional o transversal, cuyo propósito es determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral. Se empleó la técnica - encuesta con su instrumento - cuestionario bajo una escala de tipo Likert para ambas variables en donde se aplicó a una población de 80 servidores públicos. Los resultados que se obtuvo de dicha investigación indican que la relación es directa y moderada entre ambas variables. Además, los trabajadores consideraron que el nivel del clima organizacional era inadecuado con un 67,5% y que presentan un nivel de satisfacción laboral moderado con un 48.8%, es decir que a medida que se vaya mejorando el clima organizacional mejorará también la satisfacción laboral de los colaboradores.

Asimismo, Fernández (2018), en su tesis titulada "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, en la empresa de transporte de carga MAGEL S.A.C con sede en Lima – 2017", realizó un estudio cuantitativo con un diseño no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo - correlacional, con la finalidad de estudiar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Para investigar dicho estudio se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario bajo la escala de tipo Likert para ambas variables, lo cual se aplicó a una muestra de 81 colaboradores siendo la población de 102 colaboradores a nivel nacional de las áreas de contabilidad, administración, asistentes administrativos, secretarías, estibadores, jefes de áreas y almaceneros. Las conclusiones a las que se llegó indica que existe relación de dependencia entre las variables, dicho de otra manera hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo tanto una de las sugerencias es que las empresas consideren la implementación de charlas de capacitación e inducción, diversas dinámicas, reuniones sociales, saludos o presentes por los cumpleaños, trabajador de la semana o del mes, entre otros; para todos los colaboradores que laboran en una organización, de esa manera interactúan y se crea un ambiente agradable.

**En el ámbito local**, se localizó a Tomapasca (2019), en su tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores civiles de la Sede Central del Gobierno Regional La Libertad, año 2019" en la ciudad de Trujillo, ejecutó una investigación cuantitativa, tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal con el propósito de determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Para dicha investigación se empleó la técnica - encuesta y su instrumento de evaluación - cuestionario seguido de una escala de Likert para ambas variables. Se aplicó en una muestra de 80 servidores civiles de una población de 81

servidores civiles; sin embargo, un servidor no fue considerado por encontrarse de vacaciones. Luego, los resultados indican de que la mayoría de los servidores civiles tienen un nivel bueno de clima organizacional representado por el 68% que equivale a 54 servidores civiles, del mismo modo en cuanto a satisfacción laboral se observa que la mayoría de los servidores civiles, perciben un buen nivel de satisfacción representado por el 66 % que equivale a 53 servidores civiles, por consiguiente se comprobó una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral, esto significa que un mayor porcentaje de servidores perciben que el nivel de satisfacción laboral es bueno, esto se debe a que los servidores sienten que existen buenas relaciones sociales, buena interrelación con los servidores, la relación con el jefe inmediato es adecuada, cumplen con el desarrollo de sus tareas y se identifican con su trabajo; sin embargo existe un 34% de servidores que presentan un nivel regular en cuanto a la satisfacción laboral; esto debido a que existen factores como: infraestructura inadecuada, poca posibilidad de crecimiento personal y profesional, mala relación con la autoridad (jefes) y régimen laboral al que pertenecen etc., todo esto influye en los servidores civiles haciendo que no se sientan tan satisfechos ni motivados.

Del mismo modo, Casana (2015), en su tesis titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa Azucarera de Chiquitoy", realizó una investigación sustantiva con un diseño Descriptivo – Correlacional con la finalidad de analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Para dicha investigación se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento de evaluación es el cuestionario para la variable Clima Organizacional fue elaborado por Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y para la variable Satisfacción Laboral fue elaborado por Sonia Palma Carrillo SL - SP (1999), diseñado en el formato Likert.

Para dicha investigación se contó con una población establecida por 380 colaboradores, incluyendo ambos géneros, con un rango de edad de 20 a 60 años, con un tiempo mínimo de laborar determinado en la empresa de seis meses, y con un grado de instrucción mínima de secundaria completa. Se obtuvo una muestra de 174 trabajadores que laboran en la referida Empresa Azucarera, siendo 136 varones y 38 mujeres, la cual se le aplicó la técnica e instrumento mencionado. Los resultados que se obtuvo indican que hay una correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Asimismo se pudo evaluar una correlación significativa entre los parámetros de clima organizacional y los componentes de satisfacción laboral; también se determinó que la mayoría de la población evidencia un nivel regular en el clima organizacional con un 50,0% y un nivel regular en la satisfacción laboral con un 47.7%.

Asimismo, Polo (2016), en su tesis titulada "El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores obreros de la empresa especializada Contratistas Mineros y Civiles del Perú, Retamas - Parcoy, 2015", llevó a cabo un estudio sistemático con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Se utilizó las técnicas: entrevista, escala de satisfacción laboral Warr, Cook y Wall (1979) y revisión de fuentes bibliográficas y documentales, lo cual sus respectivos instrumentos fueron: libreta de campo, guía de entrevista, registro de entrevista y cuestionario. Dicho estudio cuenta con una población de 130 trabajadores obreros, distribuidos en 3 guardias: turno día, noche y días libres, mediante los criterios de inclusión y exclusión se obtuvo una muestra de 70 trabajadores obreros a los cuales se les aplicó las técnicas e instrumentos mencionados. Las conclusiones que se obtuvieron indican que el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral dado que se manifiesta

en los trabajadores obreros, quienes se encuentran satisfechos en su trabajo por la conformidad en su remuneración, posibilidad de ascenso, horario y estabilidad laboral lo que conlleva a sentirse orgullosos de pertenecer a la empresa. Por otro lado, dentro de la satisfacción laboral existen buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores obreros, las cuales se manifiestan en la confianza mutua, el trabajo en equipo, la comunicación que tienen para realizar las tareas encomendadas, siempre expresan relaciones de amistad y afecto para así mantener un excelente clima laboral. Además, el nivel de satisfacción de los trabajadores obreros es alto, esto se debe al diálogo continuo que hay entre directivos, jefes y colaboradores, esto da lugar a que el trabajador se sienta valorado, fomentando la realización del trabajo con responsabilidad asumiendo una actitud más activa.

Para el desarrollo de esta investigación, se busca generar y conseguir resolver el problema propuesto para una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo; por lo cual, el trabajo se fundamenta en los conceptos que han llevado a la creación de esta. Existe variedad de definiciones sobre el Clima Organizacional, pero en dicha investigación tomaremos a las más relevantes y precisas según autores:

Chiavenato (2000) citado por Arias y Flores (2017) argumenta que el clima organizacional puede ser manifestado como las características o atributos del ambiente laboral que son obtenidos o experimentados por los miembros de la organización, cabe señalar que tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

El clima organizacional para García (2003) citado por Arias y Flores (2017) describe las sensaciones que el individuo tiene de la empresa para la cual labora y la noción que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, entre otras.

Álvarez (1995) citado por Solarte (2009) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo consiguiente de la expresión o manifestación de diversos componentes de carácter interpersonal, físico y organizacional. El entorno en el cual las personas ejercen su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento en su creatividad y productividad.

Litwin y Stringer (1968) citado por Solarte (2009) señala que el clima organizacional abarca efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes de las personas.

Pintado (2011) citado por Guzmán (2018) explica por clima organizacional al conjunto de cualidades y características un tanto constante de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas por las personas que forman parte de la organización y que influyen sobre su conducta.

Por último, García (2007) citado por Casana (2015) dice que el clima laboral está ligado con la motivación de los miembros. Si la motivación de éstos es alta, el clima organizacional es favorable y proporciona relaciones de satisfacción entre los empleados. Cuando la motivación de los empleados es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional se deteriora.

El análisis que realizaron diversos autores, afirmaron que el Clima Organizacional se encuentra muy relacionado con las percepciones, emociones y sentimientos del colaborador. Las empresas mantienen una organización idónea, empleando las estrategias correctas, el apoyo mutuo, la comunicación efectiva, entre otros; por lo tanto, la impresión del colaborador era la más adecuada, sentía entusiasmo plasmando todos sus conocimientos en el medio laboral. Además, teniendo un

colaborador contento, con una actitud positiva lograría mayor productividad, menos estrés laboral por consiguiente la empresa siendo más rentable, fortalecería el clima organizacional entre todos los que conforman la organización. Existen factores que permiten evaluar, analizar y observar la situación del Clima Organizacional dentro de una organización. Los factores a estudiar basados en los autores: Rudolf H. Moos; Bernice S. Moos y Edison J. Trickett (2008), son:

- **Relaciones:** es una dimensión integrada por las subescalas Implicación, Cohesión y Apoyo, que evalúan el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros.
- **Autorrealización:** se aprecia por medio de las subescalas Autonomía, Organización y Presión, que evalúan el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones, la importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral.
- **Estabilidad/Cambio:** es la dimensión apreciada por las subescalas Claridad, Control e Innovación; estas subescalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y, por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

Asimismo, se han tomado algunas definiciones sobre la Satisfacción Laboral de aquellos autores que se relacionan con el estudio realizado:

Davis y Newstrom (1987) citado por

Guzman (2018) consideran que la satisfacción laboral es la forma como percibe el trabajo, el cual caracteriza el estado emocional positivo o placentero que aparece en la evaluación de la experiencia laboral de cada persona.

Robbins y Judge (2009) citado por Carranza (2018) señalan que los trabajadores satisfechos son más propensos a hablar en forma positiva acerca de la organización, a ayudar a otros y a ir más allá de las expectativas normales de su puesto, quizá porque desean ser recíprocos en cuanto a sus experiencias positivas.

Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) citado por Ramírez (2017) precisa a la satisfacción laboral como un comportamiento favorable de cada colaborador hacia el trabajo, siendo este un aspecto muy importante relacionado con la calidad de los servicios.

Landy y Conte (2005) citado por Casana (2015) indican que la satisfacción laboral es el comportamiento positivo, estado emocional de la persona en consecuencia a la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.

Stoner (2006) citado por Ramos (2018) afirma: "La satisfacción laboral se identifica como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la sensación que se experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y el fin que la reduce".

Finalmente, Palma (1999) citado por Alarcon (2015) considera a la satisfacción laboral, como la conducta del trabajador hacia su propio trabajo, y en función a la posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten el desempeño de las tareas.

El análisis que realizaron diversos

autores, afirmaron que la Satisfacción Laboral indica que "un trabajador feliz es un trabajador productivo". Cuando el colaborador siente satisfacción con el trabajo y con el ambiente laboral, contribuye con mayor ímpetu en las actividades y obtiene mejores resultados. Los factores que se describirán a continuación se basan en la metodología propuesta por Palma (2006) citado por Arismendiz (2019), quien detalla los siguientes:

- **Significación de la Tarea:** es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, realiza su trabajo con mucha complacencia, por lo que obtiene retroalimentación de parte de sus compañeros y de sus superiores.
- **Condiciones de Trabajo:** es la valoración del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.
- **Reconocimiento Personal y/o Social:** es la evaluación de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, en cuanto a los logros o incidencia de los resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismo cada acción realizada en el ámbito laboral. De acuerdo con Fernández (1999) citado por Casana (2015) los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional. Se afirma que en el trabajo la mayoría de los empleados cubren la necesidad de interacción social. Por lo tanto, contar con compañeros que ofrezcan apoyo conlleva a una mayor satisfacción en el trabajo (Robbins, 1999, en Casana, 2015). Chiavenato (2000) citado por Casana (2015), refiere que las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad de liderazgo y la unión

de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento entre el personal, logrando un comportamiento responsable y de compromiso; en sintonía con la productividad de la organización.

- **Beneficios Económicos:** es la disposición de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada y el propósito de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador. Para Robbins (2004) citado por Casana (2015), los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, favorecen a la satisfacción. Y, Cifuentes (2008) citado por Casana (2015), concluye diciendo que las compensaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y en última instancia, a los resultados de la empresa.

## 1.2. Formulación del Problema

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo, 2021?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo General

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 en la ciudad de Trujillo, 2021.

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de clima organizacional en los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación de las relaciones con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación de la autorrealización con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo.
- Establecer la relación de la estabilidad/cambio con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis General

- **Hipótesis Nula:**

$H_0$ : El clima organizacional no 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.

- **Hipótesis Alternativa:**

H<sub>1</sub>: 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.

#### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

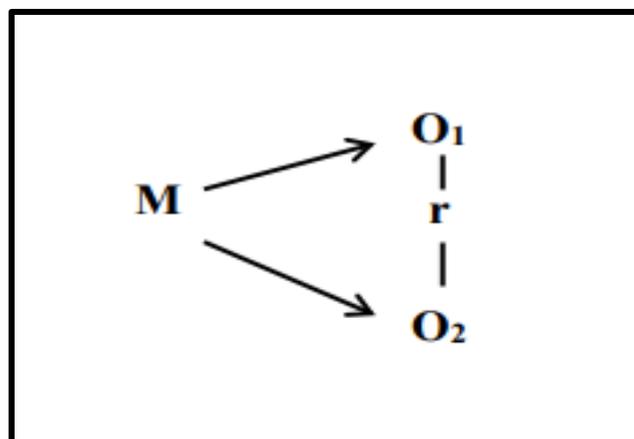
- El nivel de clima organizacional en los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo es alto.
- El nivel de satisfacción laboral en los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo es alto.
- Las relaciones se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo.
- La autorrealización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo.
- La estabilidad/cambio se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de Investigación

De acuerdo al tipo de investigación es **cuantitativa**, ya que se hace uso de la encuesta para obtener resultados de la recopilación y posteriormente realizar un análisis de datos, obtenidos mediante una muestra aplicada a la unidad de estudio. De acuerdo al diseño de investigación es **no experimental**, dado que los datos se aplican en un periodo específico (2021) sin manipular las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de la problemática tal y como se dan en su contexto real para analizarlos con posterioridad. De acuerdo a la temporalidad es de corte **transversal**, ya que se describió la situación real de la empresa en un determinado tiempo. Para Sampieri (2003) es donde se recolectan datos en un solo momento, su finalidad es describir variables y su impacto en la interrelación en un momento dado. De acuerdo al alcance es **correlacional**. Para Sampieri, Collado y Lucio (2014) su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.

Se esquematiza de la siguiente manera:



*Figura nº 1. Esquema de relación entre variables*

**Donde:**

**M:** Conductores de una empresa de taxis

**O1:** Clima Organizacional

**O2:** Satisfacción Laboral

**r:** Relación entre las variables

## 2.2. Población y Muestra

### Población

La población de esta investigación, estará conformada por el total de conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo, la cual está constituida por 250 conductores, donde una cierta cantidad fueron encuestados con la intención de recolectar la información necesaria para el estudio planteado.

### Muestra

Se determinó el tamaño de la muestra utilizando la fórmula, que tiene en cuenta el tamaño de la población, el nivel de confianza y el margen de error, dando un resultado de 152, siendo esta la cantidad de conductores que serán encuestados en una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo. Para la determinación del tamaño de muestra se hizo uso de la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. Según McDaniel & Gates (2011) indica que es un procedimiento donde cada elemento de la población tiene una oportunidad considerada 'probabilística' de ser elegido. La unidad de estudio son los conductores de una empresa de taxis, por lo tanto, el tamaño de muestra se obtuvo con la fórmula población determinada.

**(Ver Anexo N° 09)**

### 2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos

Se detalla a continuación los métodos, técnicas e instrumentos para recolectar y analizar los datos que se obtendrán:

Tabla nº 1. <i>Técnicas e Instrumentos</i>		
VARIABLE	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
	<b>Encuesta</b>	
<b>Clima Organizacional</b>	Según García (2003), es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.	<b>Cuestionario</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>		Según Sampieri (1997), el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este implica en una serie de interrogantes respecto a una o más variables a medir.

**Nota.** Elaboración Propia.

Para analizar el **Clima Organizacional** se utilizó la técnica recolección de información mediante encuesta WES realizada por Rudolf H. Moos; Bernice S. Moos y Edison J. Trickett para identificar los factores más relevantes del Clima Organizacional, lo cual se aplicó a los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

WES fue creado en el año 1974, con el paso del tiempo se realizaron diversas actualizaciones, la última actualización fue en el año 2008. Dicha encuesta, cuenta con un índice de confiabilidad muy alto de ,870, cuyo objetivo es medir el clima laboral en los diferentes ambientes de trabajo. Se utilizó el cuestionario de "Escala de Clima Social en el Trabajo" o "Work Environment Scale" (WES) diseñado y elaborado en el laboratorio de Ecología Social de la Universidad de Stanford. Dicho cuestionario cuenta con 90 ítems asociados a 3 dimensiones, la cual se realizó la adaptación según el contexto de estudio durante el año 2021 quedando con 15 ítems necesarios y oportunos para nuestra investigación, asociados a 3 dimensiones respectivamente con una escala de medición Likert del 1 al 5, siendo 1 nunca y 5 siempre. Su aplicación dura aproximadamente 20 minutos y su administración puede ser en forma individual o colectiva. En la investigación, la escala está estructurada por 3 dimensiones, 9 indicadores con sus respectivos ítems cada uno:

<b>Tabla nº 2. Estructura de Clima Organizacional</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Relaciones</b>	Implicación	1,2 y 3
	Cohesión	4
	Apoyo	5
<b>Autorrealización</b>	Autonomía	6 y 7
	Organización	8
	Presión	9 y 10
<b>Estabilidad / Cambio</b>	Claridad	11 y 12
	Control	13 y 14
	Innovación	15

**Nota.** Elaboración Propia.

Para analizar la **Satisfacción Laboral** se utilizó la Escala SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo. La edad de aplicación es en adultos de 18 años a más, su forma de aplicación puede ser individual o colectiva, cuenta con un índice de confiabilidad muy alto de ,910 y el tiempo aproximado de aplicación es de 20 minutos. Su finalidad es evaluar el nivel de satisfacción laboral en empresas de acuerdo a los elementos de dicha escala. Está conformada por 36 ítems asociados a 7 dimensiones, la cual fue adaptada de acuerdo al contexto de estudio durante el año 2021 quedando 15 ítems asociados a 4 dimensiones respectivamente con una escala de medición Likert del 1 al 5, siendo 1 nunca y 5 siempre. En la investigación, la escala está estructurada por 4 dimensiones, 10 indicadores con sus respectivos ítems cada uno:

<b>Tabla nº 3. Estructura de Satisfacción Laboral</b>		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Significación de la tarea</b>	Labor útil	1
	Complacencia	2, 3 y 4
<b>Condiciones de trabajo</b>	Relación con la gerencia de la empresa.	5
	Horario de trabajo.	6
	Comodidad para el buen desempeño	7 y 8
<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	Bienestar	9 y 10
	Productividad	11
	Motivación	12
	Limitación del trabajo	13
<b>Beneficios económicos</b>	Cubrir expectativas económicas	14 y 15

**Nota.** Elaboración Propia.

## 2.4. Validación

Los cuestionarios, la matriz de operacionalización y de consistencia fueron sometidos a juicio de expertos por dos administradores externos Dr. Carlos Hugo Luna Rioja y Mg. Segundo Alonso Vílchez Vera y por dos docentes de la Universidad Privada del Norte Mg. Rocío del Pilar Pretel Justiniano y Mg. Segundo Martel Vergara Castillo, todos con maestría en Administración de Empresas y conocimientos en el tema de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral; con el fin de verificar si es correcto dicho instrumento a aplicar, para así poder obtener resultados fiables al momento de encuestar a nuestra muestra de estudio.

## 2.5. Confiabilidad de los Instrumentos

El análisis de confiabilidad del instrumento de evaluación de cada variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se realizó mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach. Según Oviedo y Arias (2005) el alfa de Cronbach se encarga de evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados, es decir, permite determinar la consistencia interna de los instrumentos, analizando la varianza de cada uno de los ítems. Para obtener el coeficiente de confiabilidad se realizó la prueba piloto que equivale a 20 conductores de la muestra por cada una de las variables, luego con los datos obtenidos se aplicó la fórmula del Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS. **(Ver Anexo N° 07)** Según Palella y Martins (2010) la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por las siguientes interpretaciones:

**Tabla nº 4.** *Baremo del Coeficiente de Alfa de Cronbach*

BAREMO	INTERPRETACIÓN
0,81 a 1,00	Muy alta confiabilidad
0,61 a 0,80	Alta confiabilidad
0,41 a 0,60	Moderada confiabilidad
0,21 a 0,40	Baja confiabilidad
0,01 a 0,20	Muy baja confiabilidad

**Nota.** Datos tomados de Palella, S. y Martins, F. (2010).

## 2.6. Procedimiento

La siguiente investigación se realizó en base a la revisión de diversos antecedentes y bases teóricas para proceder a realizar la matriz de Operacionalización de ambas variables y la matriz de Consistencia en general, luego se realizó la técnica (encuesta) con su instrumento (cuestionario) para cada una de las variables, se validó por dos administradores externos y dos docentes de la Universidad Privada del Norte, teniendo como requisito maestría en Administración de Empresas, se realizó la prueba piloto por cada una de las variables donde se obtuvo una confiabilidad de ,870 para el instrumento de la variable Clima Organizacional y una confiabilidad de ,910 para el instrumento de la variable Satisfacción Laboral. Después, se realizó la aplicación de la encuesta a 152 conductores de una empresa de taxis, recopilada de una población de 250 conductores, aplicando la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple mediante la fórmula población determinada. La encuesta fue realizada virtualmente debido al contexto de crisis sanitaria. Se realizó mediante el formulario de Google

para luego obtener un link, el cual fue enviado al administrador de una empresa de taxis para que lo compartiera en el grupo de whatsapp donde se encuentran todos los conductores de la empresa. Posteriormente, se obtuvo todas las respuestas de los conductores de acuerdo a la cantidad que se necesitaba según la muestra de estudio. Luego, se realizó el vaciado en un Excel dándole el formato adecuado para tener la base de datos organizada y así poder realizar el procedimiento según el método establecido.

- **Primer Paso:** En el formato Excel, se analizó los resultados obtenidos por la encuesta aplicada a los conductores, dando lugar a una serie de puntajes totales para ambas variables.
- **Segundo Paso:** Se realizó la estadística descriptiva por dimensiones de cada variable y por variables de manera general, calculando las medias, medianas, desviaciones estándares, varianzas y obteniendo el mínimo y el máximo puntaje.
- **Tercer Paso:** Luego, se realizó las tabla de distribución de frecuencia y gráfico de barras para la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, así poder observar cuantos conductores indicaron un nivel bajo, medio o alto con respecto a cada una de dichas variables.
- **Cuarto Paso:** Posteriormente, se realizó la aplicación de la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis, mediante el procesador SPSS dando lugar primeramente a aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, para poder conocer si hay datos paramétricos se aplicaría el método Person, pero si hay datos no paramétricos se aplicaría el método Spearman.
- **Quinto Paso:** Luego, al identificar que se encontró datos no paramétricos se utilizó el método Spearman para realizar las correlaciones de las dimensiones de Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral, las correlaciones de las

dimensiones de Clima Organizacional con las dimensiones de Satisfacción Laboral, además realizar las correlaciones de la variable Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral de manera general.

- **Sexto Paso:** Finalmente, se realizó la discusión, las conclusiones y las recomendaciones en base a los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los conductores de una empresa de taxis.

## 2.7. Análisis del Coeficiente de Correlación Spearman

Sampieri, Collado y Lucio (2014) define al coeficiente rho de Spearman como una forma de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal manera que las unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías).

### Escalas de Interpretación

Martínez, Tuya, Ortega, Pérez y Cánovas (2009) dan a conocer la interpretación del coeficiente rho de Spearman de la siguiente manera:

**Tabla nº 5.** *Relación de los Rangos del Coeficiente  $Rh_o$  de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
Valores próximos a -1	Correlación negativa perfecta
Valores próximos a 0	No hay correlación lineal
0 - 0,25	Correlación escasa
0,26 - 0,50	Correlación débil
0,51 - 0,75	Correlación moderada
0,76 - 1,00	Correlación fuerte
Valores próximos a +1	Correlación positiva perfecta

**Nota.** Datos tomados de Martínez, R., Tuya, L., Ortega, M., Pérez, A. & Cánovas, A. (2009).

Martínez, Tuya, Ortega, Pérez y Cánovas (2009) explican que los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación:

<b>Tabla nº 6. Signos en Coeficientes de Correlación Spearman</b>	
<b>SIGNOS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Signo Negativo ( - )	Una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa.
Signo Positivo ( + )	Una variable aumenta conforme la otra también lo haga. Disminuye, si la otra también lo hace.

**Nota.** Datos tomados de Martínez, R., Tuya, L., Ortega, M., Pérez, A. & Cánovas, A. (2009).

## 2.8. Consideraciones Éticas

La investigación realizada se basa en criterios éticos y de rigor, cuyo fin es asegurar la calidad y validación de la investigación. Dicho estudio se realizó en una empresa del sector transporte, por ello en relación a la ética, se tuvo en cuenta el consentimiento informado, la confidencialidad de la empresa y el anonimato de los encuestados, debido a los estrictos criterios de privacidad de información. El presente estudio fue diseñado teniendo en cuenta el estilo de redacción APA, la autoría de los conceptos, de las opiniones, así como las definiciones de los diferentes autores mencionados con su correspondiente fuente bibliográfica, con la finalidad de no caer en copia o coincidencias de otros estudios ya realizados en este ámbito. Para el desarrollo de la investigación, se solicitó al gerente de una empresa de taxis la autorización para poder realizar el estudio y utilizar la información que se requiera

sobre dicha empresa. Para la aplicación de nuestro instrumento, tuvo que pasar por revisión y aprobación por parte del administrador de la empresa. Luego, la recolección de información que se ha obtenido de la aplicación del instrumento fue procesada de manera adecuada sin ningún tipo de adulteraciones y de manera anónima, es decir la investigación se viene realizando bajo reserva los datos de los conductores que fueron encuestados, así mismo la información obtenida no puede ser compartida en su totalidad, con otra finalidad que no sea la de estudio. De tal manera, se utilizó con responsabilidad la información proporcionada.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Resultados Descriptivos:

Se da a conocer los resultados descriptivos del procesamiento estadístico de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, en base a la información obtenida de las encuestas aplicadas a los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

**Tabla nº 7.**

*Estadísticos descriptivos en base a dimensiones*

	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>	<b>N</b>
<b>Relaciones</b>	19,93	3,153	152
<b>Autorrealización</b>	20,88	2,604	152
<b>Estabilidad Cambio</b>	22,34	3,175	152
<b>Significación de la Tarea</b>	17,77	2,486	152
<b>Condiciones de Trabajo</b>	17,16	2,675	152
<b>Reconocimiento Personal y Social</b>	20,42	3,074	152
<b>Beneficios Económicos</b>	6,88	1,991	152

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 7, se puede observar las medias, las desviaciones estándares y el tamaño de la población. Se efectúa el análisis de las medias a cada una de las dimensiones, las cuales se obtiene mediante la suma de todos los valores dividido entre el tamaño de la población, dando como mayor puntaje la dimensión estabilidad cambio con una media de 22.34 y como menor puntaje la dimensión beneficios económicos con una media de 6.88. Posteriormente, realizamos el análisis de la desviación estándar por cada una de las dimensiones, lo cual se obtiene mediante una fórmula donde nos indica que tan dispersos se encuentran los datos con respecto

a la media, dando como mayor puntaje la dimensión estabilidad cambio con una desviación estándar de 3.175 esto significa que en dicha dimensión existe mayor dispersión de datos con respecto a la media y la dimensión con menor puntaje es la de beneficios económicos con una desviación estándar de 1.991 esto significa que en dicha dimensión los datos se encuentran menos dispersos con respecto a la media.

**Tabla nº 8.**

*Estadísticos descriptivos en base a variables*

Variables		Estadístico
CLIMA ORGANIZACIONAL	Media	63.15
	Mediana	64.00
	Varianza	61.361
	Desviación Estándar	7.833
	Mínimo	28
	Máximo	75
	SATISFACCIÓN LABORAL	Media
Mediana		63.00
Varianza		79.132
Desviación Estándar		8.896
Mínimo		15
Máximo		75

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 8, se observa los resultados estadísticos de la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. En la variable Clima Organizacional se halla la media, la cual se obtiene sumando las medias de las tres dimensiones de dicha variable (Tabla 7), obteniendo como resultado una media de 63.15. Además, se obtiene la mediana con un resultado de 64.00, la desviación estándar con un resultado de 7.833, seguido de la varianza con un resultado de 61.361. Luego, al contabilizar todas las respuestas de la encuesta aplicada a los conductores, se obtiene una relación de puntajes donde el mínimo puntaje es 28 y el máximo puntaje

es 75. Por otro lado, en la variable Satisfacción Laboral se halla la media, la cual se obtiene sumando las medias de las cuatro dimensiones de dicha variable (Tabla 7), obteniendo como resultado una media de 62.23. Además, se obtiene la mediana con un resultado de 63.00, la desviación estándar con un resultado de 8.896, seguido de la varianza con un resultado de 79.132. Luego, al contabilizar todas las respuestas de dicha variable en base a la encuesta aplicada a los conductores, se obtiene una relación de puntajes donde el mínimo es 15 y el máximo es 75.

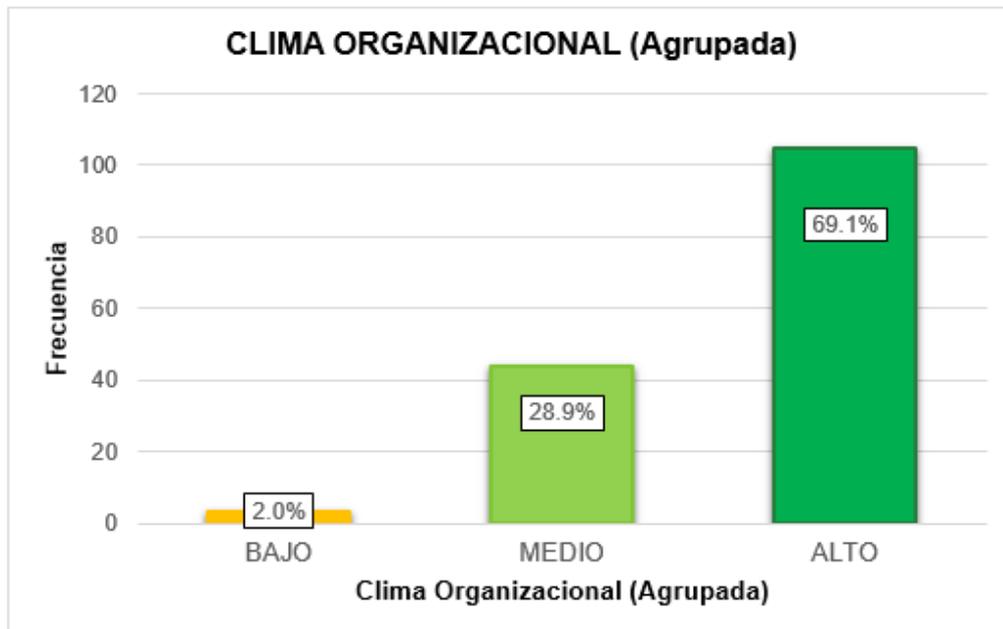
### Clima Organizacional

**Tabla nº 9.**

*Clima Organizacional – Agrupada*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bajo	3	2.0	2.0	2.0
Medio	44	28.9	28.9	30.9
Alto	105	69.1	69.1	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.



*Figura n° 2:* Según los resultados obtenidos de la encuesta, se observa que 3 conductores indicaron que la empresa tiene un nivel bajo de clima organizacional con un porcentaje de 2.0%, seguido de 44 conductores que indicaron que la empresa se encuentra en un nivel medio con respecto al clima organizacional con un porcentaje de 28.9% y 105 conductores indicaron que la empresa tiene un nivel alto de clima organizacional con un porcentaje de 69.1%. Esto significa, que la gran mayoría de conductores perciben un buen clima organizacional dentro de la empresa, clima propicio para que puedan cumplir con sus funciones de manera favorable.

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

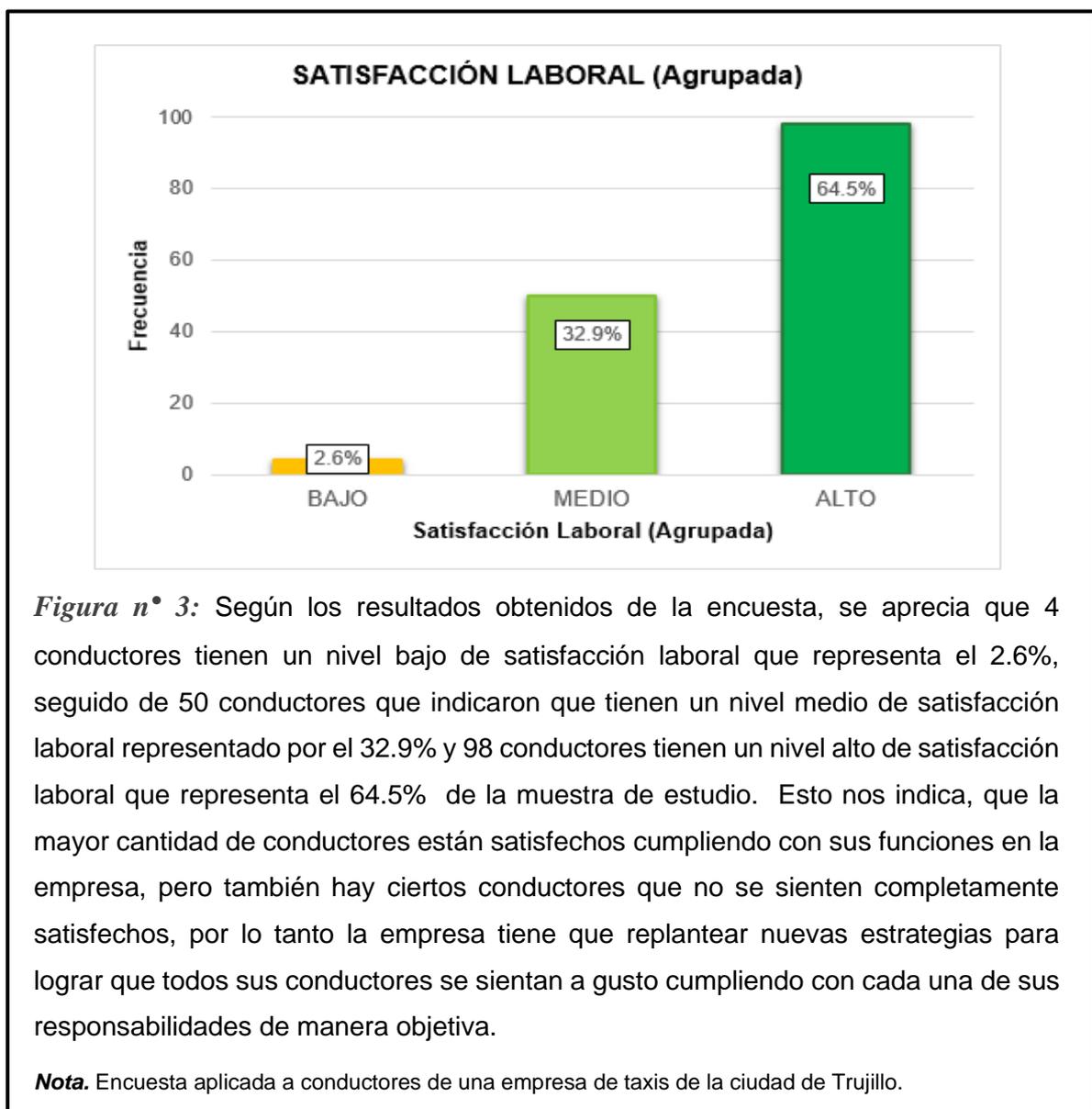
## Satisfacción Laboral

Tabla n° 10.

*Satisfacción Laboral – Agrupada*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bajo	4	2.6	2.6	2.6
Medio	50	32.9	32.9	35.5
Alto	98	64.5	64.5	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.



### 3.2. Resultados Inferenciales:

Se muestra los resultados inferenciales por medio de la prueba de hipótesis. Los resultados se obtienen aplicando la prueba Rho de Spearman, prueba no paramétrica, con procesador SPSS tanto para la hipótesis general (hipótesis nula y alternativa) y para las hipótesis específicas.

**Tabla nº 11.**

*Pruebas de Normalidad Kolmogorov-Smirnov<sup>A</sup>*

Grupos		KOLMOGOROV-SMIRNOV <sup>A</sup>		
		Estadístico	gl	Sig.
VAR00003	Clima Organizacional	0.089	152	0.005
	Satisfacción Laboral	0.115	152	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 11, se observa las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Se utiliza dicha prueba de normalidad para determinar y comprobar si las variables se distribuyen normalmente. Si el Sig. es mayor a 0.05 entonces la variable sigue una distribución normal, por lo tanto se utiliza la estadística paramétrica, pero si el sig. es menor a 0.05 entonces la variable no sigue una distribución normal, por lo tanto se utiliza la estadística no paramétrica. Se realizó la prueba de normalidad a las dos variables donde se obtuvo que el sig. es menor a 0.05, entonces se utilizará la estadística no paramétrica de Rho Spearman.

## Correlaciones de las Dimensiones de Clima Organizacional con la Variable Satisfacción Laboral

**Tabla nº 12.**

*Correlación de la dimensión Relaciones con la variable Satisfacción Laboral*

			Relaciones
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de Correlación	<b>,739**</b>
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 12, se puede observar la correlación no paramétrica entre la dimensión Relaciones y la variable Satisfacción Laboral realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,739, es decir que a medida que se mejore las relaciones mejorará también la satisfacción laboral de los colaboradores.

**Tabla nº 13.**

*Correlación de la dimensión Autorrealización con la variable Satisfacción Laboral*

			Autorrealización
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de Correlación	<b>,560**</b>
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 13, se puede observar la correlación no paramétrica entre la dimensión Autorrealización y la variable Satisfacción Laboral realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,560, es decir que a medida que se mejore la autorrealización mejorará también la satisfacción laboral del personal.

**Tabla nº 14.**

*Correlación de la dimensión Estabilidad/Cambio con la variable Satisfacción Laboral*

			Estabilidad/Cambio
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de Correlación	,698**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 14, se puede observar las correlaciones no paramétricas entre la dimensión Estabilidad/Cambio y la variable Satisfacción Laboral realizadas por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,698, es decir que a medida que se mejore la estabilidad/cambio mejorará también la satisfacción laboral de los colaboradores.

### **Correlaciones de las Dimensiones de Clima Organizacional con las Dimensiones de Satisfacción Laboral**

**Tabla nº 15.**

*Correlación de la dimensión Relaciones con la dimensión Significación de la Tarea*

			Relaciones
Rho de Spearman	Significación de la Tarea	Coeficiente de Correlación	,615**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 15, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Relaciones con la dimensión Significación de la Tarea realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,615, es decir que a medida que se mejore las Relaciones también mejorará la significación de la tarea del personal.

**Tabla nº 16.**

*Correlación de la dimensión Autorrealización con la dimensión Significación de la Tarea*

			<b>Autorrealización</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Significación de la Tarea</b>	<b>Coefficiente de Correlación</b>	<b>,525**</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>0.000</b>
		<b>N</b>	<b>152</b>

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 16, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Autorrealización con la dimensión Significación de la Tarea realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,525, es decir que a medida que se mejore la autorrealización también mejorará la significación de la tarea del personal.

**Tabla nº 17.**

*Correlación de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Significación de la Tarea*

			<b>Estabilidad/Cambio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Significación de la Tarea</b>	<b>Coefficiente de Correlación</b>	<b>,540**</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>0.000</b>
		<b>N</b>	<b>152</b>

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 17, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Significación de la Tarea realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,540, es decir que a medida que se mejore la estabilidad/cambio también mejorará la significación de la tarea del personal.

**Tabla nº 18.**

*Correlación de la dimensión Relaciones con la dimensión Condiciones de Trabajo*

			Relaciones
Rho de Spearman	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de Correlación	,691**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 18, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Relaciones con la dimensión Condiciones de Trabajo realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,691, es decir que a medida que se mejore las relaciones también mejorará las condiciones de trabajo del personal.

**Tabla nº 19.**

*Correlación de la dimensión Autorrealización con la dimensión Condiciones de Trabajo*

			Autorrealización
Rho de Spearman	Condiciones de Trabajo	Coeficiente de Correlación	,445**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 19, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Autorrealización con la dimensión Condiciones de Trabajo realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y débil correlación de 0,445, es decir que a medida que se mejore la autorrealización también mejorará las condiciones de trabajo del personal.

**Tabla nº 20.**

*Correlación de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Condiciones de Trabajo*

			Estabilidad/Cambio
Rho de Spearman	Condiciones de Trabajo	Coefficiente de Correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 20, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Condiciones de Trabajo realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,725, es decir que a medida que se mejore la estabilidad/cambio también mejorará las condiciones de trabajo del personal.

**Tabla nº 21.**

*Correlación de la dimensión Relaciones con la dimensión Reconocimiento Personal y Social*

			Relaciones
Rho de Spearman	Reconocimiento Personal y Social	Coefficiente de correlación	,625**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 21, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Relaciones con la dimensión Reconocimiento Personal y Social realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,625, es decir que a medida que se mejore las relaciones también mejorará el reconocimiento personal y social de los colaboradores.

**Tabla n° 22.**

*Correlación de la dimensión Autorrealización con la dimensión Reconocimiento Personal y Social*

			Autorrealización
Rho de Spearman	Reconocimiento Personal y Social	Coefficiente de Correlación	,589**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla n° 22, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Autorrealización con la dimensión Reconocimiento Personal y Social realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,589, es decir que a medida que se mejore la autorrealización también mejorará el reconocimiento personal y social de los colaboradores.

**Tabla n° 23.**

*Correlación de dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Reconocimiento Personal y Social*

			Estabilidad/Cambio
Rho de Spearman	Reconocimiento Personal y Social	Coefficiente de Correlación	,611**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla n° 23, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Reconocimiento Personal y Social realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,611, es decir que a medida que se mejore la estabilidad/cambio también mejorará el reconocimiento personal y social de los colaboradores.

**Tabla nº 24.**

*Correlación de la dimensión Relaciones con la dimensión Beneficios Económicos*

			Relaciones
Rho de Spearman	Beneficios Económicos	Coefficiente de Correlación	,569**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 24, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Relaciones con la dimensión Beneficios Económicos realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,569, es decir que a medida que se mejore las relaciones también mejorará los beneficios económicos del personal.

**Tabla nº 25.**

*Correlación de la dimensión Autorrealización con la dimensión Beneficios Económicos*

			Autorrealización
Rho de Spearman	Beneficios Económicos	Coefficiente de Correlación	,409**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 25, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Autorrealización con la dimensión Beneficios Económicos realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y débil correlación de 0,409, es decir que a medida que se mejore la autorrealización también mejorará los beneficios económicos del personal.

**Tabla nº 26.**

*Correlación de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Beneficios Económicos*

			Estabilidad/Cambio
Rho de Spearman	Beneficios Económicos	Coeficiente de Correlación	<b>,530**</b>
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 26, se puede observar la correlación no paramétrica de la dimensión Estabilidad/Cambio con la dimensión Beneficios Económicos realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,530, es decir que a medida que se mejore la estabilidad/cambio también mejorará los beneficios económicos del personal.

### **Correlación de la Variable Clima Organizacional con la Variable Satisfacción Laboral**

**Tabla nº 27.**

*Correlaciones de la variable Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral*

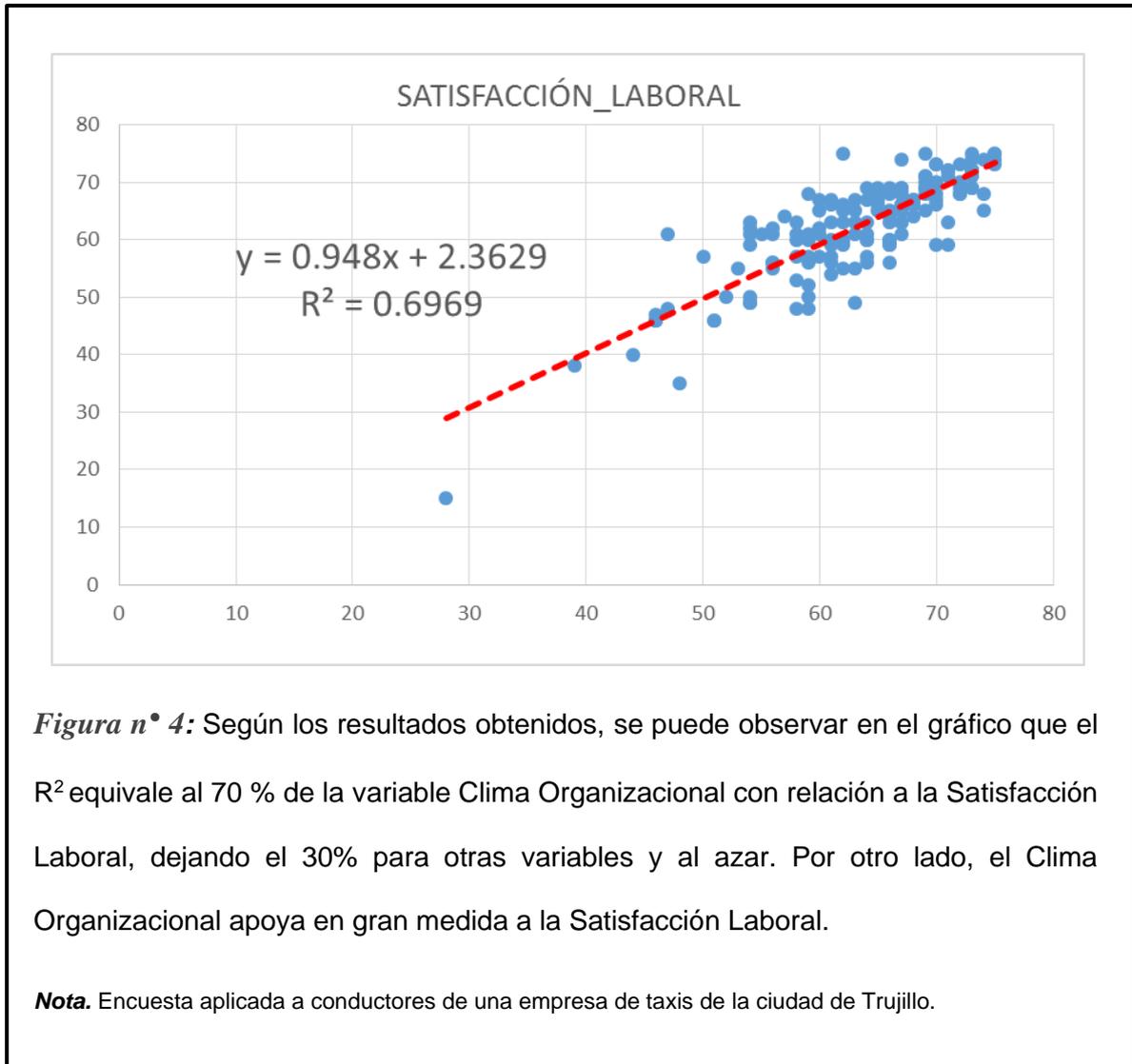
			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de Correlación	<b>,782**</b>
		Sig. (bilateral)	0.000 <b>&lt; a 0.05</b>
		N	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

En la tabla nº 27, se observa la correlación no paramétrica de la variable Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral realizada por el método Rho Spearman, lo cual se obtuvo como resultado que hay una positiva y fuerte correlación de 0,782, es decir que a medida que se realice mejoras en el clima organizacional también mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

## GRÁFICA DE CORRELACIÓN



**Figura n° 4:** Según los resultados obtenidos, se puede observar en el gráfico que el  $R^2$  equivale al 70 % de la variable Clima Organizacional con relación a la Satisfacción Laboral, dejando el 30% para otras variables y al azar. Por otro lado, el Clima Organizacional apoya en gran medida a la Satisfacción Laboral.

**Nota.** Encuesta aplicada a conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Discusión

En la presente investigación se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Se obtuvo una muestra de 152 conductores de una empresa de taxis y se identificó que el principal objetivo era 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 en la ciudad de Trujillo, 2021.

De acuerdo con los resultados encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que el Clima Organizacional si se relaciona con la Satisfacción Laboral de los conductores de una empresa de taxis, ya que cuenta con un sig (bilateral) 0.000 menor a 0.05 con una positiva y fuerte correlación de 0.782 (Tabla n° 27). Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Sánchez (2017) y Fernández (2018), quienes señalan que existe relación de dependencia entre las variables, es decir hay una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Dichos autores expresan que de por sí existe una conexión notable y directa entre ambas variables, mientras más óptimo sea el clima organizacional en el entorno laboral de una organización, más satisfechos se encontrarán los colaboradores realizando sus diversas funciones.

En la primera hipótesis específica, se establece que el nivel de clima organizacional en los conductores de una empresa de taxis es alto, por lo cual en este estudio se obtuvo como resultado que dichos conductores se encuentran en un nivel de clima organizacional alto con un 69,1% (Tabla n° 9, Figura n° 2 ). Estos resultados guardan

relación con lo que sostiene Tomapasca (2019), quien señala en su estudio que la mayoría de los colaboradores cuentan con un nivel bueno de clima organizacional representado por el 68%, esto se debe a que los colaboradores sienten que existen buenas relaciones sociales, buena interrelación con los demás, la relación con el jefe inmediato es la adecuada, cumplen con el desarrollo de sus tareas y se identifican con su trabajo. En síntesis, dicho autor expresa que un buen Clima Organizacional es muy importante y esencial para mantener a toda empresa dentro del mercado laboral. Esto va relacionado con el trato que ofrece el dueño de la organización a cada uno de sus trabajadores, manteniéndolos satisfechos, cómodos, atendiendo a sus necesidades, escuchándolos ante cualquier reclamo o sugerencia, motivarlos día a día, esto genera que los colaboradores realicen de manera correcta sus funciones, logrando que tengan el ánimo de seguir aprendiendo, ayudando a sus demás compañeros, siendo empáticos y así se sientan realmente identificados con la empresa ya que todo esto suma para el reconocimiento y desarrollo en el futuro, así como indica Stringer (2002), donde señala que el clima organizacional identifica los motivos que tienen las personas cuando laboran en una empresa, se sienten o no motivadas al ejercer los deberes laborales. Además de comprender las causas latentes sobre la motivación ya que es muy importante, porque permitirá tomar las acciones pertinentes para aumentar la satisfacción laboral de las personas.

En la segunda hipótesis específica, se establece que el nivel de satisfacción laboral en los conductores de una empresa de taxis es alto, por lo cual en este estudio se obtuvo como resultado que dichos conductores se encuentran en un nivel de satisfacción laboral alto con un 64,5% (Tabla n° 10, Figura n° 3). Carranza (2018), por el contrario en su estudio señala que los trabajadores presentan un nivel de satisfacción laboral moderado con un 48,8% y Casana (2015) en su estudio

manifiesta que los trabajadores cuentan con un nivel de satisfacción laboral regular con un 47,7%. En base a estos resultados, se puede deducir que no todas las empresas logran que sus trabajadores estén completamente satisfechos, es un trabajo arduo para todo líder de una empresa lograr que se involucren todos los factores necesarios para conseguir un trabajador contento y comprometido con sus labores, dando lugar a un clima organizacional estable y próspero, ya que contar con un buen clima organizacional y con colaboradores satisfechos es de suma importancia para conseguir los objetivos de una organización, de todos modos se tiene que seguir innovando y trabajando en ello aplicando diversas estrategias para mantener ese compromiso, es decir a medida que se vaya mejorando el clima organizacional mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores, así como indica Ibarra (2020), donde señala que el factor humano es uno de los componentes esenciales con los que cuentan las organizaciones para conseguir sus objetivos comerciales, por tanto, resulta indispensable que dichas organizaciones, tengan muy presente las necesidades de quienes trabajan en ella y la ayuden a crecer y maximizar sus beneficios. Es de vital importancia brindar interés al clima organizacional, si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes al realizar sus funciones.

En la tercera hipótesis específica se establece que las relaciones se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis, por lo cual en este estudio se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,739 (Tabla n° 12). Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Polo (2016), quien señala en su estudio que existen buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, las cuales se manifiestan en la confianza mutua, el trabajo en equipo, la comunicación que tienen para realizar las

tareas encomendadas, siempre expresan relaciones de amistad y afecto, para así mantener un excelente clima laboral y por consiguiente generar que todos los colaboradores se sientan satisfechos. En síntesis, dicho autor expresa que las relaciones como dimensión del clima organizacional forman parte del conjunto de factores que permiten lograr una satisfacción laboral adecuada. Toda empresa puede lograr obtener buenas relaciones entre todos sus trabajadores, siempre y cuando se enfoquen en la implicación y compromiso que ayudan a sintetizar el progreso de una organización, mejorar el rendimiento, mediante el desarrollo de las habilidades y conocimientos que todos los colaboradores pueden ofrecer. Además, enfocarse en la cohesión y el apoyo, es decir todos los colaboradores deben trabajar de manera conjunta como equipo inclusive para afrontar cualquier problema, motivarse entre todos, así lograr mejorar y fortalecer las relaciones tanto con los colaboradores como con el líder para que así se sientan más comprometidos con cada uno de sus labores, así como indica García (2007), donde señala que la satisfacción laboral debe establecer metas y objetivos necesarios para la organización. Asimismo, resulta determinante que los líderes conozcan a sus trabajadores lo cual permitirá una mejor toma de decisiones y relaciones óptimas para obtener un desempeño adecuado de la organización y actuar en función a la satisfacción laboral, es decir que a medida que se mejore las relaciones mejorará también la satisfacción laboral de los colaboradores.

En la cuarta hipótesis específica se establece que la autorrealización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis, por lo cual en este estudio se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,560 (Tabla nº 13). Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Zambrano y Velásquez (2019), quien señala en su estudio que existe una relación significativa de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral

que el personal percibe en el desempeño de su trabajo, por lo tanto, tener un clima organizacional debidamente organizado da lugar a colaboradores satisfechos, por consiguiente tendrán un mejor desempeño y productividad para la empresa, dando lugar a la autorrealización de cada uno de los colaboradores. Guzmán (2018), por el contrario en su estudio señala que la realización personal es inapropiada debido a que los colaboradores no sienten que la empresa de carga internacional favorece su desarrollo personal y profesional, por lo tanto, no se sienten satisfechos en la organización perjudicando así el éxito de la empresa, por consiguiente, toda organización debe tener muy presente en su crecimiento que el clima organizacional tiene un efecto muy importante en la satisfacción laboral, los colaboradores que son compensados por su buen desempeño laboral con incentivos más claros, precisos y efectivos se sienten halagados, con más ánimos de seguir cumpliendo con sus responsabilidades, es decir, tienen una mejor satisfacción laboral, además de ello se sienten con mayor seguridad y confianza dentro de la organización. En base a estos resultados, se puede deducir que para el éxito y desarrollo de toda empresa dentro del mercado laboral, el factor fundamental es contar con colaboradores que tengan aspiraciones de superación, de lograr ser mejores y reconocidos por su labor que realizan, que tengan la capacidad y la disposición para aprender nuevas cosas. Pero, hoy en día en las empresas también existen colaboradores que solo entran a laborar por necesidad de ganar dinero para satisfacer sus necesidades diarias, es decir logran ingresar a la empresa sin ninguna aspiración de superación, sin la disposición de aprender nuevas cosas, solo enfocarse en sus funciones que se les indica, no indagar más para aportar nuevas ideas en mejora de la empresa, no le toman importancia a ser reconocidos, solo se encuentran enfocados en cumplir para recibir un sueldo. Es ahí, donde el líder de cada empresa tiene que involucrarse más, tratar en lo posible de que esos

colaboradores cambien su manera de pensar, de ver las cosas, mediante capacitaciones, remuneraciones o incentivos por mejorar su desempeño en las labores encomendadas, lograr que tengan un propósito no solo de recibir un sueldo si no de desarrollarse en lo personal como en lo profesional, tener la motivación de que entrar a una empresa no solo es cumplir sino que también es aprender nuevas cosas, desarrollar una línea de carrera para un futuro, sin dejar de lado a los colaboradores que realmente entran para seguir aprendiendo y lograr mucho más que un sueldo. Esto es muy importante, intervienen varios factores para que una empresa logre posicionarse en el mercado laboral, es decir al tener colaboradores enfocados a desarrollarse y ser mejores cumpliendo con sus labores permite la autorrealización de cada uno de ellos, dando lugar a tener buenas relaciones interpersonales con todo el personal que labora en la empresa, por consiguiente se tendrá un adecuado clima organizacional, lo cual da lugar a que todos los que laboran en la empresa se sientan realmente satisfechos y comprometidos con el progreso continuo de la organización para ser reconocidos dentro del ámbito laboral, así como indica Montoya y Boyero (2016), donde señala que el personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de la organización y en la consolidación de una ventaja competitiva, de ahí que el futuro de aquella dependa de lograr un capital humano idóneo y comprometido, es decir que a medida que se mejore la autorrealización mejorará también la satisfacción laboral del personal.

En la quinta hipótesis específica se establece que la estabilidad/cambio se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis, por lo cual en este estudio se obtuvo como resultado que hay una positiva y moderada correlación de 0,698 (Tabla n° 14). Ramirez (2017), en su estudio presenta una relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de dos empresas de transporte, pero con respecto al objetivo del estudio, se estableció que existe una

deficiente planificación estratégica para incrementar las remuneraciones e insuficientes capacitaciones por parte de las autoridades administrativas de ambas empresas, donde resulta que los conductores no tienen posibilidades de crecimiento profesional, debido a la poca preocupación de los líderes empresariales por innovar diversas estrategias en beneficio del clima organizacional, lo cual causa inestabilidad y poca adaptación a los cambios que surgen en el mercado laboral. Gamarra (2017), en su estudio señala que existe una relación conceptual del clima organizacional con la satisfacción laboral, además se observó un promedio de trabajadores satisfechos en el ambiente laboral donde desempeñan sus actividades, pero también se encontró negativas, porque se analizó la falta de interés, de motivación en el personal, también se observó que no se encontraban satisfechos con las percepciones salariales, ya sea porque los trabajadores se encontraban en diferentes contrataciones y/o también por los años que laboraban. En base a estos resultados, se puede deducir que no toda empresa está preparada para las variaciones que el mercado laboral exige, más si no cuenta con personal estable y dispuesto a afrontar los cambios que puede acarrear en diferentes situaciones que se presente en el ámbito laboral. Como sabemos, el factor principal de una empresa son los colaboradores, por ello deben estar debidamente capacitados, brindarles todos los beneficios, pagos justos como incentivo a su ardua labor, además de brindar un trato cordial y crear un ambiente de comunicación donde todos se ayuden mutuamente ante un problema o para lograr algún objetivo trazado. Además, hoy en día es importante que los líderes de las empresas establezcan nuevas estrategias, nuevos mecanismos a favor de una mejora continua en las relaciones humanas y sobre todo que aporte en el crecimiento profesional de cada uno de los colaboradores para así mantener un clima organizacional satisfactorio y amigable. Por consiguiente, al tener estabilidad laboral tanto la empresa como los colaboradores, se encontrarán dispuestos y serán

capaces de asumir cualquier cambio, es decir tengan la capacidad de adaptarse a las nuevas necesidades aprovechando las fortalezas que tenga la empresa y sus colaboradores de manera conjunta, a las oportunidades que se presentan día a día, trabajar en las debilidades y asumir los riesgos o amenazas que se generan al ser mucho más rentables e innovadores con el transcurso del tiempo dentro del mercado laboral, así como indica García (2009), donde señala que cuando se mide el clima organizacional se hace con base a la percepción que el empleado tiene hacia la organización, las dificultades que existen, o cómo influyen estos factores en su trabajo. Sin embargo, el clima organizacional se puede ver afectado por múltiples causas, una de ellas es el rol que tienen los líderes en las organizaciones y la poca disposición para los cambios que pueden surgir con el paso del tiempo. Cada gerente tiene un estilo de liderazgo, lo cual puede afectar el clima organizacional, la estabilidad laboral y el bienestar del trabajador, por lo tanto a medida que se mejore la estabilidad/cambio mejorará también el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores.

## 4.2. Conclusiones

- En esta tesis se determinó que existe una relación favorable de 0.782% entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo. Según los resultados obtenidos en la encuesta la empresa cuenta con un clima organizacional apropiado que se relaciona con la satisfacción laboral. Se recomienda realizar un seguimiento remoto con sus conductores, tomar en cuenta algunas de sus necesidades generando estabilidad y satisfacción laboral.

- Se identificó que el nivel de clima organizacional de los conductores de una empresa de taxis es alto, ya que representa un 69.1% de la muestra de estudio, se recomienda medir el clima organizacional anualmente, servirá para detectar inconvenientes y corregirlos de manera oportuna.
- El nivel de satisfacción de los conductores de una empresa de taxis es alto, lo que representa el 64.5% de la muestra de estudio, cabe recalcar que las dimensiones condiciones de trabajo y beneficios económicos obtuvieron un puntaje medio, se recomienda a la empresa evaluar la satisfacción y sentir de sus trabajadores con instrumentos válidos, de tal forma tomar las decisiones necesarias.
- Las relaciones con un 0.739% establece una correlación positiva con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis; puesto que se relaciona con cada una de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.
- La relación de la autorrealización con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis; según los resultados es significativa en un 0.56% ya que se correlaciona con cada una de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.
- Se estableció una relación positiva de estabilidad/cambio obteniendo un 0.698% de correlación con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis.

Se puede inferir de acuerdo con los resultados que el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es significativo por la puntuación asignada por los conductores, interpretándose que la empresa de taxis está comprometida con sus conductores creando un clima organizacional óptimo con la mayoría de sus trabajadores satisfechos.

Sin embargo, se le recomienda a la organización incrementar las capacitaciones inclusivas y amenas de tal forma que se incorpore la empresa con los conductores asociados, brindar ofertas cada cierto tiempo, descuentos en los servicios que se le ofrecen a los conductores en días festivos. Se recomienda constante seguimiento mediante encuestas de clima organizacional y de satisfacción laboral para obtener un diagnóstico situacional.

## 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 Bellosó 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](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](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](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](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.<sup>a</sup> ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.<sup>a</sup> 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](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.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Operacionalización de la Variable Clima Organizacional					
VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>“El clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización”</p> <p>(Litwin y Stringer, 1968)</p>	Relaciones	Implicación	1,2 y 3	Likert 1-2-3-4-5
			Cohesión	4	
			Apoyo	5	
		Autorrealización	Autonomía	6 y 7	Siempre: 5 puntos La mayoría de veces: 4 puntos Algunas veces: 3 puntos
			Organización	8	
			Presión	9 y 10	
		Estabilidad/ cambio	Claridad	11 y 12	Casi Nunca: 2 puntos Nunca: 1 punto
			Control	13 y 14	
			Innovación	15	

## ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral					
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<p>Según la psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999), expresa que "La satisfacción laboral es definida como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral." Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos.</p> <p>Palma (2005) citado por Boada (2019).</p>	Significación de la tarea	Labor útil	1	<b>Likert</b> 1-2-3-4-5 <b>Siempre:</b> 5 puntos <b>La mayoría de veces:</b> 4 puntos <b>Algunas veces:</b> 3 puntos <b>Casi Nunca:</b> 2 puntos <b>Nunca:</b> 1 punto
			Complacencia	2, 3 y 4	
		Condiciones de trabajo	Relación con la gerencia de la empresa.	5	
			Horario de trabajo.	6	
			Comodidad para el buen desempeño	7 y 8	
		Reconocimiento personal y/o social	Bienestar	9 y 10	
			Productividad	11	
			Motivación	12	
			Limitación del trabajo	13	
		Beneficios económicos	Cubrir expectativas económicas	14 y 15	

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis en un contexto de crisis sanitaria en la ciudad de Trujillo, 2021?	<p><b>GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 en la ciudad de Trujillo, 2021.</li> </ul> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel de clima organizacional en los conductores de una empresa de taxis.</li> <li>Identificar el nivel de satisfacción laboral en los conductores de una empresa de taxis.</li> <li>Establecer la relación de las relaciones con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis.</li> <li>Establecer la relación de la autorrealización con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis.</li> <li>Establecer la relación de la estabilidad/cambio con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis.</li> </ul>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS NULA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>H0:</b> El clima organizacional no 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.</li> </ul> <p><b>HIPÓTESIS ALTERNATIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>H1:</b> 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.</li> </ul> <p><b>ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El nivel de clima organizacional en los conductores de una empresa de taxis es alto.</li> <li>El nivel de satisfacción laboral en los conductores de una empresa de taxis es alto.</li> <li>Las relaciones se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis.</li> <li>La autorrealización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis.</li> <li>La estabilidad/cambio se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>TE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clima Organizacional</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción Laboral</li> </ul> <p><b>UNIDAD DE ESTUDIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conductores de una empresa de taxis.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones.</li> <li>Autorrealización.</li> <li>Estabilidad/cambio</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Significación de la tarea</li> <li>Condiciones de trabajo</li> <li>Reconocimiento personal y/o social</li> <li>Beneficios económicos</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implicación</li> <li>Cohesión</li> <li>Apoyo</li> <li>Autonomía</li> <li>Organización</li> <li>Presión</li> <li>Claridad</li> <li>Control</li> <li>Innovación</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Labor útil.</li> <li>Complacencia.</li> <li>Relación con la gerencia de la empresa.</li> <li>Horario de trabajo.</li> <li>Comodidad para el buen desempeño.</li> <li>Bienestar.</li> <li>Productividad.</li> <li>Motivación.</li> <li>Limitación del trabajo.</li> <li>Cubrir expectativas económicas.</li> </ul>	<p><b>DISEÑO:</b> Cuantitativa, No experimental, Transversal y Correlacional.</p> <p><b>TIPO:</b> Descriptiva</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para la presente investigación se tendrá como población a los 250 conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.</li> <li>Se aplicó la fórmula de población determinada, dando una muestra de 152 conductores.</li> </ul> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Técnica</b> → Encuesta</li> <li><b>Instrumento</b> → Cuestionario</li> </ul> <p><b>CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS:</b> Se estableció prueba piloto de 20 conductores para cada variable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Clima Organizacional</b> – Alfa de Cronbach de 0,870 (87%)</li> <li><b>Satisfacción Laboral</b> – Alfa de Cronbach de 0,910 (91%)</li> </ul> <p><b>ANÁLISIS DE DATOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de resultados.</li> <li>Estadística descriptiva.</li> <li>Estadística inferencial: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.</li> <li>- Aplicación del método Spearman.</li> </ul> </li> </ul>

## ANEXO N° 04: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Hola:

El objetivo de esta investigación es determinar factores relevantes del clima organizacional que influyen en una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo, **basado en el modelo (WES) diseñado por Rudolf H. Moos; Bernice S. Moos Y Edison J. Trickett (2008).**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al trabajo. Cada una de las preguntas tiene cinco opciones. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (**X**) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Algunas veces
- (4) La mayoría de veces
- (5) Siempre

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Relaciones</b>						
1	Mi trabajo es realmente estimulante.					
2	Demuestras un gran esfuerzo en todas actividades que realizas.					
3	Las oficinas de gerencia, administración y recursos humanos trabajan con entusiasmo.					
4	Existen una convivencia amical y constante entre todos los conductores afiliados a la empresa.					
5	Los directivos apoyan a los conductores en situaciones personales difíciles.					

Dimensión 2: Autorrealización					
6	Los conductores cuentan con normas para ambientar sus vehículos y protocolos para prestar el servicio.				
7	La empresa anima a sus conductores a que tomen buenas decisiones en todos los aspectos de su vida.				
8	Considero que el trabajo que realizamos los conductores es muy eficiente (siempre logramos lo que buscamos) y práctico (evitamos desperdiciar esfuerzos).				
9	En la empresa se pueden realizar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.				
10	La empresa ejerce presión para realizar nuestras actividades en horarios específicos.				
Dimensión 3: Estabilidad/ Cambio					
11	La empresa muestra interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				
12	Las responsabilidades de cada conductor en el trabajo están claramente definidas.				
13	Las normas de convivencia de la empresa permiten que los conductores afiliados trabajen como un equipo.				
14	La empresa cuenta con un sistema para el seguimiento y control de las actividades.				
15	La empresa constantemente pone a prueba nuevas ideas para mejorar el servicio y la relación con los conductores.				

**Interpretación:**

**Siempre:** 5 puntos

**La mayoría de veces:** 4 puntos

**Algunas veces:** 3 puntos

**Casi Nunca:** 2 puntos

**Nunca:** 1 punto

CLIMA ORGANIZACIONAL	PUNTAJE
Bajo	0 a 44
Medio	45 a 60
Alto	61 a 75

**Clima Organizacional:** Puntaje Bajo 0 a 44, medio 45 a 60, Alto 61 a 75

## ANEXO N° 05: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Hola:

El objetivo de esta investigación es analizar el nivel de satisfacción laboral de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo, **basado en el modelo de Palma (2006)**.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al trabajo. Cada una de las preguntas tiene cinco opciones. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (**X**) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Algunas veces
- (4) La mayoría de veces
- (5) Siempre

N°	SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Significación de la tarea</b>						
1	Se siente productivo y realizado con la labor que realiza.					
2	Le complacen los resultados de su trabajo.					
3	Resulta agradable compartir trabajo con mis compañeros.					
4	El trabajo que realiza le hace sentirse bien como persona.					
<b>Dimensión 2: Condiciones de trabajo</b>						
5	Las buenas relaciones entre la gerencia de la empresa y los afiliados promueven una mejor estabilidad laboral.					

6	Los horarios de trabajo se ajustan a tus necesidades.					
7	Recibes capacitaciones para mejorar tu labor.					
8	El pago por los servicios que ofrece la empresa (cartera de clientes, trámites, marca, central de monitoreo, aplicación, entre otros.) son los adecuados.					
<b>Dimensión 3: Reconocimiento</b>						
9	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.					
10	Sientes estabilidad laboral como afiliado.					
11	La empresa valora el esfuerzo que pones en tu trabajo.					
12	La empresa te da facilidades para que puedas brindar un buen servicio.					
13	El contexto de la crisis sanitaria actual limita tu trabajo en la empresa.					
<b>Dimensión 4: Beneficios económicos</b>						
14	Los ingresos económicos que percibes satisfacen tus necesidades personales y familiares.					
15	Recibes incentivos por un trabajo bien realizado.					

**Interpretación:**

**Siempre:** 5 puntos

**La mayoría de veces:** 4 puntos

**Algunas veces:** 3 puntos

**Casi Nunca:** 2 puntos

**Nunca:** 1 punto

SATISFACCIÓN LABORAL	PUNTAJE
Bajo	0 a 44
Medio	45 a 60
Alto	61 a 75

**Satisfacción Laboral:** Puntaje Bajo 0 a 44, medio 45 a 60, Alto 61 a 75

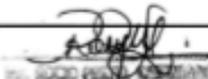
## ANEXO N° 06: VALIDACIONES DE LOS INSTRUMENTOS

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”			
<b>Línea de investigación:</b>	Gestión Empresarial			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Vilchez Vera, Segundo Alonso			
<b>Los instrumentos de medición pertenecen a las variables:</b>	Clima Organizacional y Satisfacción Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿Cada una de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
9	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de manera que se pueda obtener los datos requeridos?	X		
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto:</b>				

Fuente: Elaboración propia

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”			
<b>Línea de investigación:</b>	Gestión Empresarial			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Dr. Luna Rioja, Carlos Hugo			
<b>Los instrumentos de medición pertenecen a las variables:</b>	Clima Organizacional y Satisfacción Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		--
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		--
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		--
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		--
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		--
6	¿Cada una de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		--
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		--
8	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		--
9	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de manera que se pueda obtener los datos requeridos?	X		--
<b>Sugerencias:</b> Ninguna				
<b>Firma del experto:</b> 				

**Fuente:** Elaboración propia

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”			
<b>Línea de investigación:</b>	Gestión Empresarial			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Pretel Justiniano, Rocío del Pilar			
<b>Los instrumentos de medición pertenecen a las variables:</b>	Clima Organizacional y Satisfacción Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿Cada una de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
9	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de manera que se pueda obtener los datos requeridos?	✓		
<b>Sugerencias:</b>				
<b>Firma del experto:</b>				
 <small>ROCIO DEL PILAR PRETEL C. P. P. 25-13</small>				

Fuente: Elaboración propia

<b>MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”			
<b>Línea de investigación:</b>	Gestión Empresarial			
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Vergara Castillo, Segundo Martel			
<b>Los instrumentos de medición pertenecen a las variables:</b>	Clima Organizacional y Satisfacción Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		Ninguna
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		Ninguna
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		Ninguna
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		Ninguna
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		Ninguna
6	¿Cada una de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		Ninguna
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		Ninguna
8	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		Ninguna
9	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de manera que se pueda obtener los datos requeridos?	X		Ninguna
<b>Sugerencias:</b> Ninguna				
<b>Firma del experto:</b> 				

**Fuente:** Elaboración propia

## ANEXO N° 07: DETERMINACIÓN DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Para determinar el Coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento de cada una de las variables en estudio, se utilizó la siguiente fórmula:

### ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

**K** = Número de ítems

**Vi** = Varianza de cada ítem

**Vt** = Varianza del total

Para la variable **Clima Organizacional**, se obtuvo los datos de la prueba piloto realizada a 20 conductores, se aplicó dicha fórmula mediante el programa SPSS, lo cual nos dio como resultado:

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,870	15

Por lo tanto, el Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) tiene un valor de **,870**, lo cual indica que el instrumento de la variable Clima Organizacional tiene un grado de **confiabilidad muy alto**, permitiendo su uso para la recolección de datos en dicha investigación.

Para la variable **Satisfacción Laboral**, se obtuvo los datos de la prueba piloto realizada a 20 conductores, se aplicó dicha fórmula mediante el programa SPSS, lo cual nos dio como resultado:

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,910	15

Por lo tanto, el Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) tiene un valor de **,910**, lo cual indica que el instrumento de la variable Satisfacción Laboral tiene un grado de **confiabilidad muy alto**, permitiendo su uso para la recolección de datos en dicha investigación.

ANEXO N° 08: BASE DE DATOS

CLIMA ORGANIZACIONAL

CLIMA ORGANIZACIONAL														
RELACIONES					AUTORREALIZACIÓN					ESTABILIDAD/CAMBIO				
IMPLICACIÓN			COHESIÓN	APOYO	AUTONOMÍA		ORGANIZACIÓN	PRESIÓN		CLARIDAD		CONTROL		INNOVACIÓN
1. Mi trabajo es realmente estimulante.	2. Demuestras un gran esfuerzo en todas las actividades que realizas.	3. Las oficinas de gerencia, administración y recursos humanos trabajan con entusiasmo.	4. Existen una convivencia amical y constante entre todos los conductores afiliados a la empresa.	5. Los directivos apoyan a los conductores en situaciones personales difíciles.	6. Los conductores cuentan con normas para ambientar sus vehículos y protocolos para prestar el servicio.	7. La empresa anima a sus conductores a que tomen buenas decisiones en todos los aspectos de su vida.	8. Considero que el trabajo que realizamos los conductores es muy eficiente (siempre logramos lo que buscamos) y práctico (evitamos desperdiciar esfuerzos).	9. En la empresa se pueden realizar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.	10. La empresa ejerce presión para realizar nuestras actividades en horarios específicos.	11. La empresa muestra interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	12. Las responsabilidades de cada conductor en el trabajo están claramente definidas.	13. Las normas de convivencia de la empresa permiten que los conductores afiliados trabajen como un equipo.	14. La empresa cuenta con un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	15. La empresa constantemente pone a prueba nuevas ideas para mejorar el servicio y la relación con los conductores.
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	5	4	4	4	1	5	5	4	5	4
3	5	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4
3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5

SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCIÓN LABORAL															
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA				CONDICIONES DE TRABAJO				RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL				BENEFICIOS ECONÓMICOS			
LABOR ÚTIL	COMPLACENCIA			RELACIÓN CON LA GERENCIA DE LA EMPRESA	HORARIO DE TRABAJO	COMODIDAD PARA UN BUEN DESEMPEÑO		BIENESTAR		PRODUCTIVIDAD	MOTIVACIÓN	LIMITACIÓN DE TRABAJO	CUBRIR EXPECTATIVAS ECONÓMICAS		
1. Se siente productivo y realizado con la labor que realiza.	2. Le complacen los resultados de su trabajo.	3. Resulta agradable compartir trabajo con mis compañeros.	4. El trabajo que realiza le hace sentirse bien como persona.	5. Las buenas relaciones entre la gerencia de la empresa y los afiliados promueven una mejor estabilidad laboral.	6. Los horarios de trabajo se ajustan a tus necesidades.	7. Recibes capacitaciones para mejorar tu labor.	8. El pago por los servicios que ofrece la empresa (cartera de clientes, trámites, marca, central de monitoreo, aplicación, entre otros) son los adecuados.	9. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.	10. Sientes estabilidad laboral como afiliado.	11. La empresa valora el esfuerzo que pones en tu trabajo.	12. La empresa te da facilidades para que puedas brindar un buen servicio.	13. El contexto de la crisis sanitaria actual limita tu trabajo en la empresa.	14. Los ingresos económicos que percibes satisfacen tus necesidades personales y familiares.	15. Recibes incentivos por un trabajo bien realizado.	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	1	
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	1	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	
4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	
4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	4	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	

## ANEXO N° 09: DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula población determinada de la siguiente manera:

### FÓRMULA POBLACIÓN DETERMINADA

$$n = \frac{N * Z^2 * (p) * (q)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * (p) * (q)}$$

**N** = Población Meta.

**Z** = Nivel de Confianza (Usar valor de coeficiente).

**e** = Nivel de precisión o Margen de Error.

**p** = Proporción esperada.

**q** = Proporción de valor (1 – p).

En este caso, se tomó en cuenta la población de los 250 conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo.

**N** = 250

**Z** = 95% / 1.96

**e** = 5% / 0.05

**p** = 0.5

**q** = 0.5

$$n = \frac{N * Z^2 * (p) * (q)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * (p) * (q)}$$

$$n = \frac{(250) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (250 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(250) * 0.9604}{0.0025 * (249) + 0.9604}$$

$$n = 152$$

Por lo tanto, se obtiene que el tamaño de la muestra es de 152 conductores de una empresa de taxis, los cuales serán debidamente encuestados.