

FACULTAD DE INGENIERIA

Carrera de Ingeniería Industrial

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTORA DE SERVICIOS VIALES S.A. CAJAMARCA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Joel Jampier Salazar Casas

Lenin Janino Santillan Peralta

Asesor:

Mg. Luis Roberto Quispe Vásquez

DEDICATORIA

Motivados a seguir adelante. Este trabajo está dedicado a nuestras familias, a quienes se les debe mucho respeto. Es un momento duro en nuestras vidas, hemos sido víctimas de una fuerte enfermedad como es el covid-19. El distanciamiento social no fue motivo de adversidad; sin embargo, ellos siempre estuvieron presentes fortaleciéndonos con sus bendiciones en el día a día con el deseo de superación, manteniéndonos siempre firmes y motivados a seguir adelante en este proyecto, el cual, se ha sacrificado tiempo y horas de arduo trabajo; pero se ha avanzado un paso más como objetivo de mejorar nuestra educación en nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Fortaleciendo el emprendimiento, agradecer primeramente a Dios por su fortaleza espiritual, seguidamente a la universidad privada del norte, por darnos la oportunidad de estudiar y seguir superándonos, a nuestro director, docentes, formadores, forjadores de gran espíritu colaborativo y vocación de servicio fortaleciendo nuestra educación, a nuestros compañeros que siempre estuvieron para consolidar esfuerzos en la tareas educativas y por tan armoniosa amistad; a la empresa gestora de servicios viales, jefes, supervisores, empleados y trabajadores el cual sumaron con su apoyo incondicional al permitir reunir información valiosa para el desarrollo de este proyecto; a todos ellos, nuestro más sincero agradecimiento.

Tabla de Contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Justificación.....	15
1.2.1. Justificación teórica.....	15
1.2.2. Justificación práctica.....	15
1.2.3 Justificación metodológica	15
1.3. Formulación del problema	16
1.3.1. Problema general:.....	16
1.3.2. Problemas específicos:.....	16
1.4. Objetivos	16
1.4.1. Objetivo general	16
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5. Hipótesis	17
1.5.1. Hipótesis general	17
1.5.2. Hipótesis específicas	17
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....	18
2.1. Tipo, nivel, diseño y enfoque del estudio:	18
2.1.1. Tipo de investigación según su finalidad	18
2.1.2. Tipo de investigación según su complejidad	18
2.1.3. Diseño y enfoque de investigación	18
2.2 Variables, Dimensiones y Operacionalización de las Variables:	19
2.2.1 Variable 1: Clima organizacional	19
2.2.2 Variable 2: Satisfacción laboral	20
2.2.3 Dimensiones de la Variable Clima Organizacional:	21
2.2.4 Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral:	22
2.2.5 Operacionalización de las Variables:	24

2.3. Población y Muestra:	25
2.3.1 Población:.....	25
2.3.2. Muestra:	25
2.4 Instrumentos y Técnicas de recolección de datos	25
2.4.1 Instrumento:	25
2.4.2 Técnicas de recolección de datos	26
2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento:.....	26
2.4.4 Ficha técnica de los instrumentos:	27
2.5 Procedimientos de recolección de datos:	29
2.6 Métodos de análisis de datos	30
2.7 Aspectos Éticos	30
CAPITULO III. RESULTADOS	31
3.1 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones:.....	31
3.1.1 Análisis descriptivo de la variable Clima Organizacional.	31
3.1.2 Análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral	32
3.1.3 Análisis descriptivos de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional:.....	32
3.1.4 Análisis descriptivos de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral:.....	34
3.1.5 Análisis descriptivo de la variable mediante una tabla de contingencia.....	34
3.1.6. Análisis descriptivo de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral según Personal Administrativo	35
3.2 Resultados inferenciales de las variables y dimensiones:	37
3.2.1 Correlaciones No Paramétricas de las Variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	37
3.2.2 Correlaciones No Paramétricas de las Dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral	38
3.2.3. Correlaciones No Paramétricas de la Dimensión Desempeño de las tareas y la Satisfacción Laboral.....	38
3.2.4. Correlaciones No Paramétricas de las Dimensión Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral.....	39

3.2.5. Correlaciones Paramétricas de las Variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral	40
CAPITULO IV. PROPUESTA DE MEJORA	43
4.1 Generalidades	43
4.2 Objetivos de la Propuesta	43
4.2.1 Objetivo General	43
4.2.2 Objetivos Específicos.....	43
4.3 Esquema de la propuesta.....	44
4.4 Planes de Acción	45
CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 DISCUSIÓN.....	48
5.2 CONCLUSIONES	50
5.3. RECOMENDACIONES:	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	59

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Niveles de la Escala Likert</i>	25
<i>Tabla 2. Coeficiente Alpha de Cronbach</i>	26
<i>Tabla 3. Coeficiente Alpha de Cronbach para el Cuestionario Clima Organizacional y Satisfacción Laboral según Personal Administrativo</i>	26
<i>Tabla 4. Valores del coeficiente Alpha de Cronbach</i>	27
<i>Tabla 5. Distribución de Frecuencias de la variable Clima Organizacional</i>	31
<i>Tabla 6. Distribución de Frecuencias de la variable Satisfacción Laboral</i>	32
<i>Tabla 7. Distribución de Frecuencias de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional</i>	33
<i>Tabla 8. Distribución de Frecuencias de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral</i>	34
<i>Tabla 9. Tabla de contingencia de las Variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral</i>	35
<i>Tabla 10. Frecuencia absoluta de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral según Personal Administrativo</i>	35
<i>Tabla 11. . Frecuencia relativa y acumulada de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral según Personal Administrativo</i>	36
<i>Tabla 12. Coeficiente de Rho Spearman de las variables Clima organizacional y la Satisfacción Laboral</i>	37
<i>Tabla 13. Coeficiente de Rho Spearman de dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral</i>	38
<i>Tabla 14. Coeficiente de Rho Spearman de dimensión Desempeño de las Tareas y la Satisfacción Laboral</i>	39
<i>Tabla 15. Coeficiente de Rho Spearman de dimensión Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral</i>	40
<i>Tabla 16. . Relación entre las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral</i>	41
<i>Tabla 17. Modelo de regresión de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral</i>	41
<i>Tabla 18. Cuadro Anova de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral</i>	42
<i>Tabla 19. . Ecuación de Regresión de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral</i>	42

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. . Esquema del diseño</i>	<i>19</i>
<i>Figura 2. . Frecuencia relativa de la Variable Clima Organizacional.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 3. Frecuencia relativa de la Variable Satisfacción Laboral.</i>	<i>32</i>
<i>Figura 4. Frecuencia relativa de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional</i>	<i>33</i>
<i>Figura 5. Frecuencia relativa de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral</i>	<i>34</i>
<i>Figura 6. Frecuencia relativa de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral según Personal Administrativo</i>	<i>36</i>
<i>Figura 7. Etapas de la Propuesta de Mejora.....</i>	<i>44</i>

RESUMEN

El estudio realizado se basó en la medición de la relación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., ubicada en Cajamarca Perú, el tipo de investigación fue mixta (cuantitativa y cualitativa), por lo que se seleccionaron dos muestras para ambas tendencias, una fue de 79 trabajadores de campo y 38 empleados administrativos de la empresa respectivamente. Los instrumentos fueron validados tanto por la prueba estadística del coeficiente de alfa de Cronbach cuyo resultado en los dos cuestionarios obtuvo una alta confiabilidad, así como la validación de juicios de expertos. Los resultados obtenidos de la correlación de las variables en forma cuantitativa usando el coeficiente de Pearson fue 0,974; con significancia de 0,000 que es menor a 0,01 aceptando la hipótesis alternativa, de que existe relación significativa y positiva entre las variables. Al emplear el coeficiente de Spearman cuyo valor obtenido es de 0.970 se comprobó la alta correlación positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Gestora de Servicios Viales, S.A. En cuanto a la medición de las variables en forma cualitativa se obtuvo que un 89% de la muestra estuvo de acuerdo que el clima organizacional es satisfactorio para ellos.

Palabras Claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, empresa de servicios viales.

ABSTRACT

The study carried out was based on the measurement of the relationship between the variables organizational climate and job satisfaction of the Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., located in Cajamarca Peru, the type of research was mixed (quantitative and qualitative), for which they were selected. two samples for both trends, one was 79 field workers and 38 administrative employees of the company, respectively. The instruments were validated both by the Cronbach's alpha coefficient statistical test, whose result in the two questionnaires obtained high reliability, as well as the validation of expert judgments. The results obtained from the quantitative correlation of the variables using the Pearson coefficient was 0.974; with a significance of 0.000, which is less than 0.01, accepting the alternative hypothesis that there is a significant and positive relationship between the variables. By using the Spearman coefficient, whose value obtained is 0.970, the high positive correlation between Organizational Climate and Job Satisfaction in Empresa Gestora de Servicios Viales, S.A. was verified. Regarding the measurement of the variables in a qualitative way, it was obtained that 89% of the sample agreed that the organizational climate is satisfactory for them.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, road services company.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una gran relevancia en el comportamiento, actitud del personal que labora en las empresas. El sentirse satisfecho en una empresa dependerá del clima organizacional.

Según Griffin, el clima organizacional generalmente se refiere a percepciones directas del ambiente de trabajo. Las organizaciones necesitan un clima positivo en su lugar de trabajo para aumentar la motivación de los empleados y aumentar la oportunidad de que los empleados implementen esfuerzos para realizar sus tareas. Cuando una organización le otorga la debida importancia al clima organizacional, esta logra sus objetivos y a su vez la satisfacción laboral aumenta. Por otra parte, dentro de las teorías administrativas, el clima organizacional está en estrecha relación con la forma de la estructura de cada empresa y del diseño de distribución de cargos o puestos de trabajo, las políticas internas, leyes y reglamentos, manuales de procedimiento, que están sujetos a constantes modificaciones según la evaluación de los resultados medidos a través de aplicación de indicadores, y que la empresa establece con el fin de ejercer los controles necesarios para su mejor funcionamiento.

En el caso del Perú, en cuanto a la administración de recursos humanos en las organizaciones, la prioridad es la producción y es poco relevante el clima organizacional, dejando a los trabajadores en segundo lugar en cuanto a sus sentimientos, y colocando en primer lugar la rentabilidad del proceso productivo. Quedando con mínima o sin ninguna atención la parte emocional de los trabajadores en cuanto el medio de trabajo. Estos factores se constituyen en obstáculos para la integración e identificación de los trabajadores dentro de organización, ya que la desmotivación por no tomar en cuenta sus opiniones, y solicitudes en ocasiones fundamentadas en carencias propias y transferidas a la organización, repercute en el desempeño de sus labores y en consecuencia a los resultados medibles de la productividad de la empresa. (Montoya & Boyero, 2016).

En cuanto a las teorías básicas debemos analizar las siguientes:

El clima organizacional cobra vigencia a través de diversos estudios realizados en sus inicios por el norteamericano Frederick W. Taylor (1856-1915) y el francés Henry Fayol (1841-1925), ambos realizaron grandes avances y aportes, y coinciden en que la mejor forma planteada de organización es aquella que mide el esfuerzo individual; por ejemplo Taylor resalto el hecho de la capacitación del trabajador y su responsabilidad en el área de desempeño, la colaboración mutua, conocida actualmente como trabajo en equipo, aunque su trabajo en

primera instancia no incluye en gran manera estos tributos al trabajador, en sus últimos legados si se reconoce su importancia. En cuanto a Fayol por su parte fija su atención en la organización como entidad productora de bienes y servicios, y la forma de cómo administrarlos, mediante el diseño de funciones (Rivas, 2009).

La teoría humanista que se enfoca a la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, como representantes están Maslow con la pirámide de las necesidades aun con mucha vigencia, Elton Mayo (1920), Herzberg (1966), incluyen el factor de relaciones humanas en pro del mejoramiento de las organizaciones y la satisfacción de los trabajadores. El concepto de clima organizacional en forma empírica es realizado por Lewin (1930), nace como “Atmosfera psicológica”, que permitió conocer el efecto de un determinado liderazgo en relación con el clima organizacional, concluyendo que frente a diferentes tipos de liderazgo aparecían diferentes tipos de atmósferas sociales, lo que demostró que el clima o atmósfera organizacional es una variable interviniente primordial entre la persona y el ambiente, la cual ejerce influencia sobre cada trabajador (Ayma, 2018).

La Empresa Gestora de Servicios Viales – GESVIAS S.A. ofrece a sus trabajadores entrenamiento constante, el cual se basa en el cumplimiento de las normas de seguridad para la prestación de servicios, asimismo, también ofrece adiestramiento, bajo un sistema que garantiza el cumplimiento efectivo de las tareas, en tiempos críticos como los que se viven se hace necesario y hasta obligatorio para este tipo de organización que los trabajadores se encuentren preparados para adaptarse y sobre llevar condiciones de extremo cuidado y exigencia a nivel de todos sus clientes para la seguridad personal de cada uno de ellos; sin embargo, los trabajadores sienten o perciben una sensación de vulnerabilidad, el cual los coloca en posiciones incómodas para enfrentar sus tareas, en especial las de campo; es por ello que este estudio esta direccionado en saber el grado de significancia o si estas variables guardan alguna relación, con el objetivo de mejorar y alcanzar estándares de calidad de servicio al cliente, a la vez que los trabajadores se encuentren motivados y satisfechos con la organización. Entendiendo esta necesidad, una revisión para verificar el estatus actual del trabajador puede dar una vista aérea de posibles fallas o requerimientos faltantes generando la formulación del problema general de esta tesis.

La empresa Gestora de Servicios Viales S.A.- GESVIAS S.A. pone en marcha sus operaciones económicas el 09/04/2018, ubicada en Cal Deán Valdivia N° 148 Interior 1301, distrito de San Isidro, provincia de Lima, departamento de Lima. Es una sociedad anónima cuya actividad principal es brindar servicios de apoyo a las empresas cuyo código de Actividad Económica es "No Clasificado Previamente"(N.C.P). Es la operadora de la Empresa Convial

Sierra Norte, cuya función es el servicio y mantenimiento vial, centro de operaciones en el departamento de Cajamarca cuenta con 875 kilómetros de mantenimiento, 30% de empleados y 70% de personal técnico al igual que muchas empresas en el Perú su prioridad está enfocada a la obtención de contratos de servicios con planificación estratégica hacia el clima organizacional para la satisfacción de sus trabajadores.

Los antecedentes encontrados en el trabajo son:

Castañeda (2019), en su tesis “*Influencia de la identidad corporativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa OVERALL STRATEGY SAC – Piura: 2018*” menciona que en la globalización y las crisis mundiales las organizaciones están condicionadas a fortalecer todos los procesos a través de sistemas y herramientas de supervisión y monitoreo, para la evaluación del clima organizacional y la satisfacción del personal; para lo cual es necesario que los trabajadores se identifiquen y puedan realizar sus tareas en búsqueda de los objetivos de la organización y a la vez sea satisfactorio para ellos mismos. Por ello la identidad corporativa de la empresa la forman un conjunto de atributos y valores contenidos en la personalidad de cada individuo y que gracias a ello podrá colocarse en mayor o menor escala; en consecuencia, las organizaciones con prestigio no solo buscan la satisfacción de sus clientes manteniendo altos estándares de calidad en sus productos o servicios, y de igual manera velar por el bienestar y desarrollo de todos sus colaboradores.

Iparraguirre y León (2019), en su trabajo de investigación *Satisfacción laboral, clima laboral, compromiso organizacional y rotación de personal en un call center de Lima Metropolitana*. Concluyen que, la satisfacción laboral y clima laboral influyen de manera significativa en la rotación de personal de un Call Center de Lima Metropolitana; pero, no el compromiso organizacional. Asimismo, mencionan que, existen diferencias significativas en la satisfacción laboral entre el personal de áreas de alta y baja rotación de una empresa de Call Center, dado que la insatisfacción laboral, las condiciones de trabajo, tales como: beneficios económicos, ambiente laboral, falta de comunicación y mala relación con los supervisores.

Carrasco (2020), en su tesis *Satisfacción laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución educativa particular de lima periodo 2018 – 2019*. Su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del colegio particular Santiago Antúnez de Mayolo, en el periodo 2018 – 2019. La institución educativa les permitió trabajar con el 100% del total de la población, de los cuales el 60% eran docentes y el 40% personal administrativo, entre otros. Por tanto, la muestra es de tipo no experimental, ya que cubre a toda la población, asimismo no manipula variables, el diseño de investigación fue descriptivo correlacional ya que se

caracterizó los hechos. Para lograr la correlación entre las variables utilizó como instrumentos la Escala de satisfacción laboral que tiene 36 preguntas y la Escala de Clima Organizacional ambas con escala Likert. Los resultados que arrojaron el coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que existe relación positiva y muy significativa ($p < 0.01$) entre la satisfacción laboral y clima organizacional en la mencionada institución, por lo tanto, se concluye que, existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Por otro lado, Chiang, Gómez & Hidalgo (citado por Pedraza, 2018), señala que la satisfacción laboral tiene que ver con la percepción vista de los sentimientos del personal, por lo que el bienestar y el compromiso con su trabajo son fundamental. Pujols (2018), por su parte expone la satisfacción laboral como un fenómeno que puede determinarse a través de la efectividad organizacional y del bienestar del individuo, tanto en el aspecto de salud física como mental. Brunet (citado por Natividad & Zavala, 2018) explica cómo los trabajadores interactúan con su medio ambiente para lograr un punto de equilibrio dinámico que les permita su permanencia dentro de la empresa; y de esta forma demandan información proveniente de su medio de trabajo, que participen conjuntamente del logro de los objetivos y metas trazadas, que en muchas ocasiones suelen representar un gran incentivo para que el trabajador se sienta un más comprometido con la empresa la cual representa.

Por otro lado, en un estudio cuantitativo sobre correlacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del instituto mexicano de los seguros sociales, con muestra de 230 trabajadores de todas las áreas en forma aleatoria intencional, con instrumento bajo escala Likert y coeficiente de Pearson presentaron un 0.83 y significancia en un nivel menor a 0.001, en relación al clima organizacional y en la satisfacción laboral $\text{Pearson} = 0.87$ y $p=0.002$; esto quiere decir que existe relación significativa positiva alta, teniendo como consecuencia que detectar el clima organizacional a través de la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores influye en el mejor rendimiento de estos cuando se encuentran satisfechos con lo que hacen. (Juarez, 2012)

Finalmente, podemos agregar que Jung y Ali (2017), mencionan que el clima organizacional es una de las más importantes características de un gran y cómodo lugar de trabajo.

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación teórica

La presente investigación busca a través de la implementación de la teoría y conceptos referentes a clima organizacional y satisfacción laboral realizar una propuesta para mejorar y sea considerada o se convierta en un referente como factor fundamental en la mejora de la satisfacción laboral del área técnica.

1.2.2. Justificación práctica

Mediante el presente estudio, el personal administrativo de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., Cajamarca 2020, contará con la información necesaria para identificar los indicadores o dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral que inciden en su desempeño organizacional y cuáles son los factores que incrementan su satisfacción, para así reconocer sus debilidades y buscar alternativas para mejorarlas o por el contrario reforzar los aspectos favorables.

1.2.3 Justificación metodológica

En el presente trabajo se siguió sistemáticamente el método científico, desde la formulación del problema de investigación, la formulación de objetivos, el planteamiento de las hipótesis con su respectiva comprobación, hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020?

1.3.2. Problemas específicos:

P.E. 1: ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020?

P.E. 2: ¿Cuál es la relación entre el desempeño de las tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020?

P.E. 3: ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios viales S.A., 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

O.E. 1: Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

O.E. 2: Determinar la relación entre el desempeño de las tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

O.E. 3: Determinar las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios viales S.A., 2020.

1.5.2. Hipótesis específicas

H.E. 1: La comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

H.E. 2: El desempeño de las tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

H.E. 3: Las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

CAPITULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo, nivel, diseño y enfoque del estudio:

2.1.1. Tipo de investigación según su finalidad

La presente investigación es de tipo básica debido a que se fundamenta en teoría. Al respecto, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indican que “Está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica e inmediata. Busca principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica. Es llamada también investigación científica básica” (p. 79).

2.1.2. Tipo de investigación según su complejidad

La presente investigación es de tipo Correlacional. Según Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) comentan que “Son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables; donde se miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109). En cuanto al concepto causal, Arias (2020) informa que “Es el tipo de hipótesis que sustenta reiteradamente por pruebas empíricas y que satisface los criterios de asociación entre la variable independiente, que es la causa, con la variable dependiente, que es el efecto” (p. 27).

2.1.3. Diseño y enfoque de investigación

Según (Carrasco, 2009), el diseño de la investigación es no experimental - transversal descriptivo - correlacional. Es decir que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia en un momento determinado, así mismo identificar si existe alguna relación entre variables. (p.71)

De acuerdo con la clasificación de Sánchez H. y Reyes C. (2006), el diseño que se utilizará es el de descriptivo correlacional.

El objetivo del análisis es evaluar la relación directa que existe entre las variables de estudio, luego describirlas y representarlas esquemáticamente como:

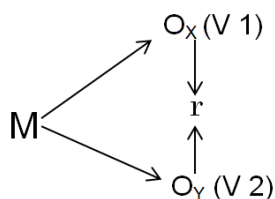


Figura 1. . Esquema del diseño

Donde:

M: Muestra censal de los 117 trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S. A. Cajamarca 2020.

Ox: Clima Organizacional

Oy: Satisfacción Laboral

r: Coeficiente de correlación utilizado para determinar la relación entre ambas variables.

Con respecto al enfoque, según Valderrama, S. (2015) la investigación que se va a desarrollar es cuantitativa ya que recoge, procesa y analiza la información, de acuerdo con las variables determinadas; por lo consiguiente, se va a tomar en consideración la asociación o correspondencia entre las variables que se van a cuantificar.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo. Sampieri, H. et al (2010) refiere que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). Según a lo mencionado, el presente trabajo de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que la recolección de datos fue en base a una medición numérica, se cuantificaron y se sometieron a un análisis estadístico.

2.2 Variables, Dimensiones y Operacionalización de las Variables:

2.2.1 Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual

Para Chiavenato (2002) el clima organizacional se refiere a la calidad del ambiente generado en las organizaciones y quienes brindan información de un favorable o no favorable

clima organizacional son los integrantes de esa institución, el nivel de clima que se promueva en la organización influye en el nivel de motivación de cada trabajador en el desarrollo de sus labores.

Rojas (2017) define clima organizacional como todas las apreciaciones que tienen los trabajadores de una organización respecto a su trabajo, como son: ambiente físico en el que trabajan, vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan al trabajo.

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas del cuestionario validado por juicio de expertos que consta de 15 preguntas, los cuales deben ser desarrollados por los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. e interpretado y calificado por el investigador. Dicho instrumento permite medir el nivel de clima organizacional en la empresa, en base a tres dimensiones: Comunicación, Desempeño de tareas y Relaciones interpersonales.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

“La actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos” (Chiavenato, 2006, p. 120).

Palma (2005), la define como la conducta que se tienen respecto al trabajo, significado de la tarea, reconocimiento e inclusión personal y/o social, condiciones de trabajo y subsidios económicos el cual permite determinar si el trabajo resulta grato o desagradable según la percepción del colaborador.

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas del cuestionario validado por juicio de expertos, que consta de 20 preguntas, los cuales deben ser desarrollados por los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. e interpretado y calificado por el investigador. Dicho instrumento permite medir el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Empresa, en base a dos dimensiones: Logro de objetivos y Compromiso.

2.2.3 Dimensiones de la Variable Clima Organizacional:

2.3.3.1 Comunicación:

Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución (Palma, 2004).

La comunicación es el grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo (Ruíz y Zavaleta, 2013)

2.3.3.2 Desempeño de las Tareas:

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

2.3.3.3 Relaciones Interpersonales:

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo

Relaciones interpersonales es el grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores (Ruíz y Zavaleta, 2013).

2.2.4 Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral:

2.2.4.1 Logro de Objetivos:

Las oportunidades de progreso personal y profesional en la organización tienen que ver con el deseo de superación del trabajador, acceso a niveles superiores de puesto de trabajo, motivación para ascender, interés por la preparación y capacitación permanente (Chiavenato, 2006).

Díaz y Rodríguez (2011) manifestaron que, en lo que respecta a la política de ascenso, estos deben ser justos, congruentes y claros, y deben obedecer y darse de acuerdo a lo normativa que refleje la imparcialidad en los mismos. La satisfacción con el reconocimiento se relaciona como aquel estímulo percibido durante su desempeño laboral como una muestra de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa o fuera, y valoración del esfuerzo por medio de una celebración que realiza la empresa o por medio de una remuneración.

Palma (2004), indica la percepción del trabajador con respecto a lo que ofrece la organización, en relación a su desarrollo profesional y personal. Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación con las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro.

Esta dimensión incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según Palma (2005) Viene a ser la tendencia evaluativa del trabajo en funciona al reconocimiento propio de las personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos.

2.2.4.2 Compromiso:

La satisfacción con su trabajo es el estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo, facilitando alcanzar los valores laborales del individuo, lo cual implica diferentes características para la satisfacción de este, puesto que la percepción negativa o positiva influye en la relación que adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que tenga con su trabajo. Comprende las oportunidades que le brinda su trabajo

de hacer las cosas en las que se destaca y le satisface al realizarlo, proponiendo metas y objetivos por alcanzar.

Palma (2004) Indica la identificación y compromisos del trabajador con el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.

2.2.5 Operacionalización de las Variables:

Tipo de Variable	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Variable Independiente	Clima Organizacional	Las relaciones interpersonales que a diario se tienen en una determinada organización y en donde se intercambian percepciones sobre el ámbito laboral (Vieira, 2011)	Comunicación	Forma de dar las instrucciones	1 al 12
			Desempeño de las tareas Relaciones interpersonales	Alcance de los objetivos y/o metas Quejas o reclamos	
Variable Dependiente	Satisfacción Laboral	Es el grado en que los trabajadores le gusta el trabajo (Pujols, 2018)	Logro de objetivos	Nivel de frustración	13 al 21
			Compromiso	Identificación con su trabajo	

Elaboración:
propia.

2.3. Población y Muestra:

2.3.1 Población:

Citado por Castillo (Bernal, 2010) Una definición de población encierra a individuos o elementos con características afines entorno a una investigación. La Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020 cuenta con 117 trabajadores.

2.3.2. Muestra:

El muestreo es censal, la muestra cualitativa es de 38 trabajadores y la muestra cuantitativa es de 79 trabajadores que totalizan la población de trabajadores que prestan sus servicios en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020.

2.4 Instrumentos y Técnicas de recolección de datos

2.4.1 Instrumento:

El instrumento de medición será diseñado estilo escala Likert, de tipo ordinal en donde los niveles serán los siguientes:

Tabla 1 Niveles de la Escala Likert

Niveles	Respuestas
1	Muy Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Satisfecho
4	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Para la elaboración de las preguntas se tomaron en cuenta las dimensiones de las variables, con un total de 35 ítems, siendo 15, correspondientes a la variable Clima Organizacional y 20 a la variable Satisfacción Laboral.

2.4.2 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos dado el tipo de investigación mixta, se consideró la encuesta para los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020, como método cuantitativo este se aplicó a los trabajadores que proporcionan el servicio directo al cliente en calle. Estos cuestionarios han sido validados por juicio de expertos y la prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbach. (ver anexo). Para Hernández (2014), la fiabilidad de un instrumento está en la proporción de repeticiones con resultados similares.

2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento:

Tabla 2. Coeficiente Alpha de Cronbach

Variable	Alpha de Cronbach	N° de Ítems
Clima Organizacional	0.977	12
Satisfacción Laboral	0.967	9

Fuente: Elaboración propia.

Considerando los valores teóricos de la tabla los valores del coeficiente de alfa de Cronbach serían excelentes.

Para la verificación de los instrumentos se toma en cuenta la escala establecida por Contreras & Novoa (2018)

Asimismo, se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach para el Cuestionario utilizado para medir el desempeño laboral de los trabajadores según el departamento de Recursos Humanos.

Tabla 3. Coeficiente Alpha de Cronbach para el Cuestionario Clima Organizacional y Satisfacción Laboral según Personal Administrativo

Alpha de Cronbach	N° de Elementos
0,91	14

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, se puede evidenciar que el coeficiente de Alpha de Cronbach para el Cuestionario sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral según Personal Administrativo es de 0,91, lo cual indica que el grado de confiabilidad del Instrumento es Muy Buena para medir el grado de satisfacción en los trabajadores de la empresa Gestora de servicios viales S.A. Cajamarca 2020.

Tabla 4. Valores del coeficiente Alpha de Cronbach

Significado	Valor
Excelente	0,9
Bueno	0,8
Aceptable	0,7
Cuestionable	0,6
Pobre	0,5
Inaceptable	Menor a 0,5

Fuente: Elaboración para el estudio.

2.4.4 Ficha técnica de los instrumentos:

Ficha Técnica de la V1: Clima Organizacional

Datos Generales:

Título	Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional en la empresa Gestora De Servicios Viales S.A Cajamarca 2020.
Autores	Santillán Peralta L. Salazar Casas J.

Procedencia	Perú
Administración	Individual
Duración	30 minutos
Aplicación	Totalmente desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), Totalmente de acuerdo (4)
Confiabilidad	Coeficiente Alpha de Cronbach
Validación	Juicio de Expertos

Ficha Técnica de la V2: Satisfacción Laboral

Datos Generales:

Título	Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional en la empresa Gestora De Servicios Viales S.A Cajamarca 2020.
Autores	Santillán Peralta L. Salazar Casas J.
Procedencia	Perú
Administración	Individual
Duración	30 minutos
Aplicación	Si (1), No (2)
Confiabilidad	Coeficiente Alpha de Cronbach
Validación	Juicio de Expertos

2.5 Procedimientos de recolección de datos:

En base a la muestra seleccionada, se realizaron los siguientes pasos:

Para la Muestra Cuantitativa:

1. Solicitar por escrito a la empresa Gesvías los permisos y formalidades para la aplicación de las encuestas a los trabajadores.
2. Programar según disponibilidad de los trabajadores la aplicación de las encuestas
3. Recolección y procesamiento de datos.
4. El procedimiento consistió en la aplicación de las encuestas en dos etapas: durante la prueba piloto para lo que se usó el *Google Forms*, luego estas encuestas fueron aplicadas a los trabajadores, siguiendo el rigor de las medidas sanitarias, estas se le aplicaron tanto para el clima organizacional y satisfacción laboral (cuestionario 1. Cuantitativo).

Para la Muestra Cualitativa:

1. Solicitar por escrito a la empresa GESVIAS los permisos y formalidades para la aplicación de las encuestas a los trabajadores.
2. Programar según disponibilidad de los trabajadores la aplicación de las encuestas
3. Recolección y procesamiento de datos.
4. El procedimiento consistió en la aplicación de las encuestas en dos etapas: durante la prueba piloto para lo que se usó el *Google Forms*, luego estas encuestas fueron aplicadas a los trabajadores, siguiendo el rigor de las medidas sanitarias, estas se le aplicaron tanto para el clima organizacional y satisfacción laboral (cuestionario 2. Cualitativo).

2.6 Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos se realizó en dos partes, el cuantitativo a través del análisis de resultados estadísticos, se usó las herramientas estadísticas del programa SPSS versión 25 (Statistical Package for Social Sciences) y el software Excel donde se obtuvo los estadísticos del coeficiente de Spearman y el coeficiente de Pearson que se utiliza para medir la correlación de las variables; además se obtuvo los valores porcentuales que determinarían la relación de las variables según sus dimensiones, permitiendo el análisis de la dependencia de una variable sobre la otra. Por otro lado, el método de revisión de información documental; es decir, se empleó de las técnicas de la estadística descriptiva, para la parte cualitativa.

2.7 Aspectos Éticos

Los aspectos revisados en la presente investigación cuentan con conceptos, tablas, imágenes y gráficos, para certificar la autoría, se empleó referencias bibliográficas mencionadas en las citas textuales y parafraseadas, por lo que manifestamos que se están respetando los derechos de autoría con la finalidad de no perjudicar dicha investigación.

- **Autonomía:** La decisión de la realización de este estudio fue hecha por voluntad propia de cada participante.
- **Privacidad:** Todos los participantes en el proceso se les garantiza el anonimato.
- **Confidencialidad:** La data adquirida tiene uso pertinente a esta investigación solamente.

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones:

3.1.1 Análisis descriptivo de la variable Clima Organizacional.

Con fines de una mejor interpretación se clasificó las respuestas de Likert del siguiente modo: Si la respuesta fue Satisfecho o Muy Satisfecho se asignó con el calificativo ALTO. Si la respuesta fue Insatisfecho o Muy Insatisfecho se asignó con el calificativo BAJO. Otro tipo se asignó con el calificativo MEDIO.

Tabla 5. Distribución de Frecuencias de la variable Clima Organizacional.

Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	ALTO	69	87,3	87,3	87,3
	BAJO	1	1,3	1,3	88,6
	MEDIO	9	11,4	11,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

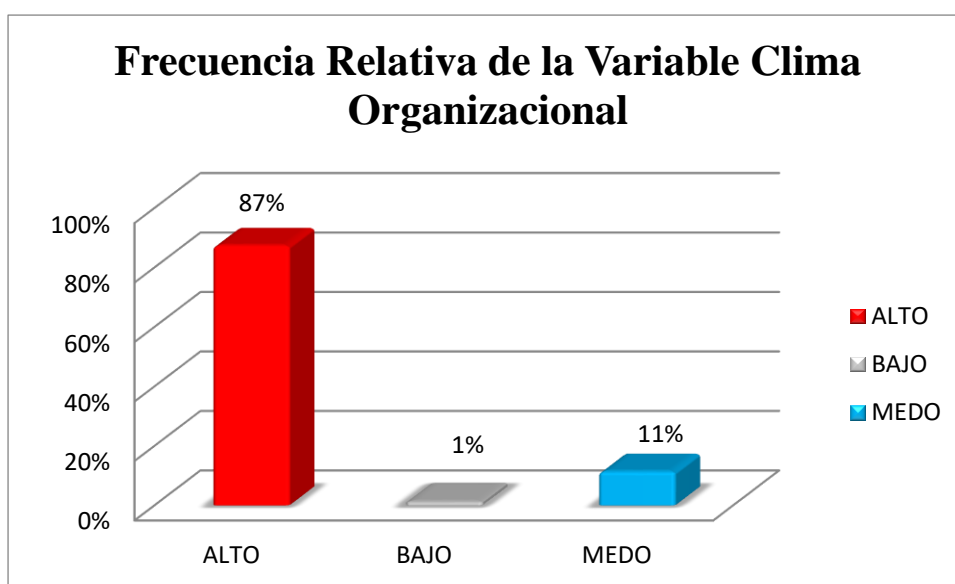


Figura 2. . Frecuencia relativa de la Variable Clima Organizacional

En la tabla 5 y la figura 2 se puede observar que el 87.3% de los trabajadores indican que están satisfechos o muy satisfechos con el Clima Organizacional en la Empresa Gestora de Servicios Viales Gesvías S.A.

3.1.2 Análisis descriptivo de la variable Satisfacción Laboral

Tabla 6. Distribución de Frecuencias de la variable Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	ALTO	73	92,4	92,4	92,4
	BAJO	1	1,3	1,3	93,7
	MEDIO	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

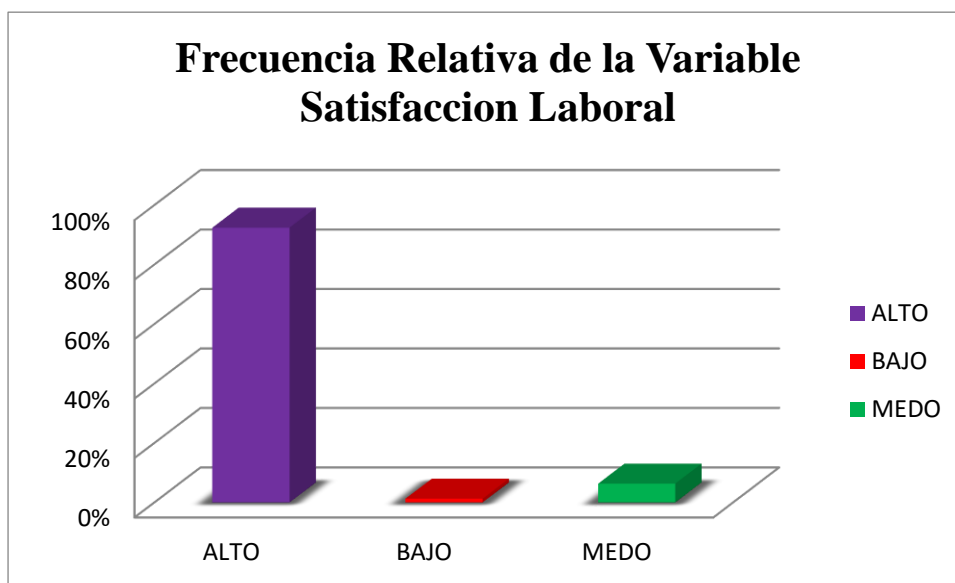


Figura 3. Frecuencia relativa de la Variable Satisfacción Laboral.

En la tabla 6 y la figura 3 se puede observar que el 92.4% de los trabajadores indican que están satisfechos o muy satisfechos con la Variable Satisfacción Laboral en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A.

3.1.3 Análisis descriptivos de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional:

Tabla 7. Distribución de Frecuencias de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional

NIVEL	BAJO	MEDIO	ALTO
COMUNICACIÓN	3.2	13.4	83.4
DESEMPEÑO DE TAREAS	4.6	16.8	78.6
RELACIONES INTERPERSONALES	6.3	12.5	81.2

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 y la figura 4 se puede observar que el 83.4%, el 78.6% y 81.2% de los trabajadores indican que están satisfechos o muy satisfechos con las dimensiones Comunicación, Desempeño de tareas y Relaciones Interpersonales respectivamente, de la variable independiente Clima Organizacional en la Empresa Gestora de Servicios Viales Gesvías S.A.

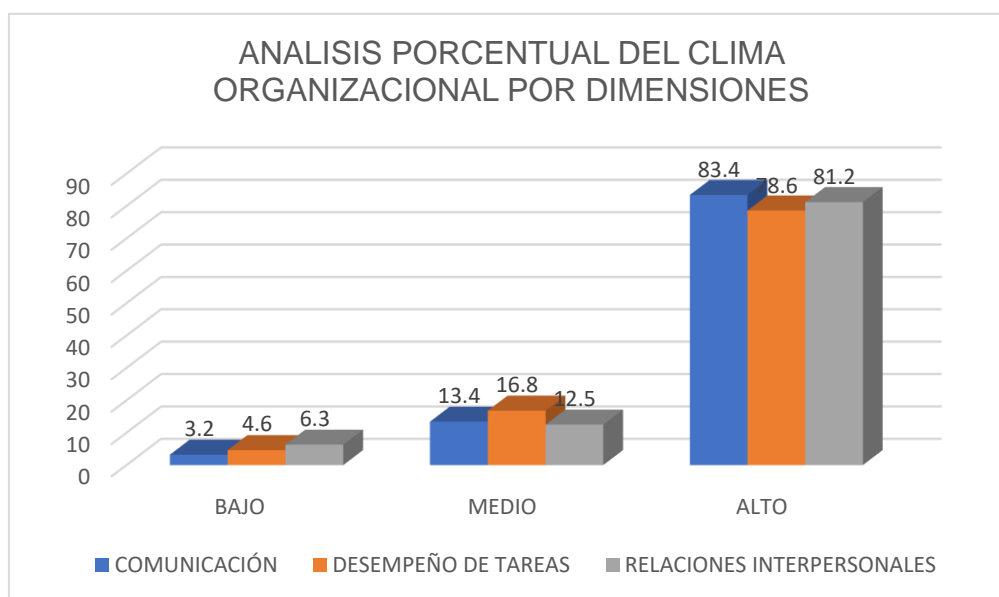


Figura 4. Frecuencia relativa de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional

3.1.4 Análisis descriptivos de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral:

Tabla 8. Distribución de Frecuencias de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

NIVEL	BAJO	MEDIO	ALTO
LOGRO DE OBJETIVOS	1.2	6.5	92.3
COMPROMISO	1.4	5.8	92.8

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 8 y la figura 5 se puede observar que el 92.3% y 92.8% de los trabajadores indican que están satisfechos o muy satisfechos con las dimensiones: Logro de objetivos y compromiso respectivamente, de la variable dependiente Satisfacción Laboral en la Empresa Gestora de Servicios Viales Gesvías S.A.

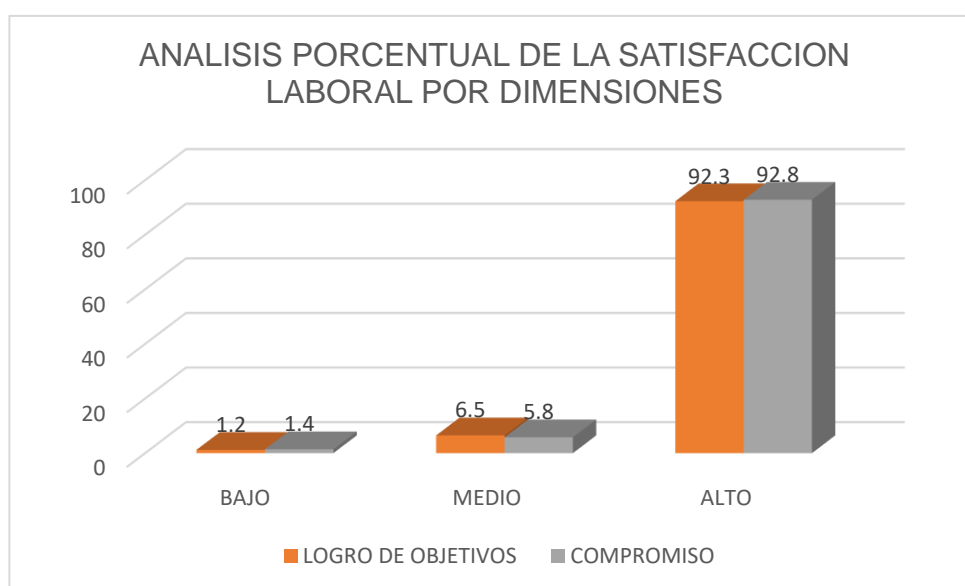


Figura 5. Frecuencia relativa de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

3.1.5 Análisis descriptivo de la variable mediante una tabla de contingencia.

Tabla 9. Tabla de contingencia de las Variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Tabla de contingencia Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral			Total	
		ALTO	BAJO	MEDIO		
Recuento		73	0	4	77	
ALTO	% de clima organizacional	94,8%	0,0%	5,2%	100,0%	
	% del total	94,8%	0,0%	5,1%	97,5%	
	Recuento	0	1	1	2	
MEDIO	% de clima organizacional	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	
	% del total	0,0%	1,3%	1,3%	2,5%	
	Recuento	73	1	5	79	
		% de clima organizacional	92,4%	1,3%	6,3%	100,0%
		% del total	92,4%	1,3%	6,3%	100,0%

De la tabla 9 se puede observar que 73 trabajadores califican como ALTO el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral es decir su opinión es de Satisfechos o Muy Satisfechos para ambas variables. Eso representa el 94.8% de total de los trabajadores.

3.1.6. Análisis descriptivo de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral según Personal Administrativo

Tabla 10. Frecuencia absoluta de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral según Personal Administrativo

INTERVALO	ESCALA	INDICADORES											
	S	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	SI	28	26	27	25	22	20	26	19	29	29	28	28
2	NO	1	3	2	4	7	9	3	8	0	0	1	1

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10, se puede observar que los trabajadores del área administrativa están de acuerdo que hay buen clima laboral y hay satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Viales S.A.

Tabla 11. . Frecuencia relativa y acumulada de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral según Personal Administrativo

INTERVALOS	ESCALAS	FRECUENCIA	
		RELATIVA	ACUMULADA
1	SI	89%	89%
2	NO	11%	100%

Fuente: Elaboración propia

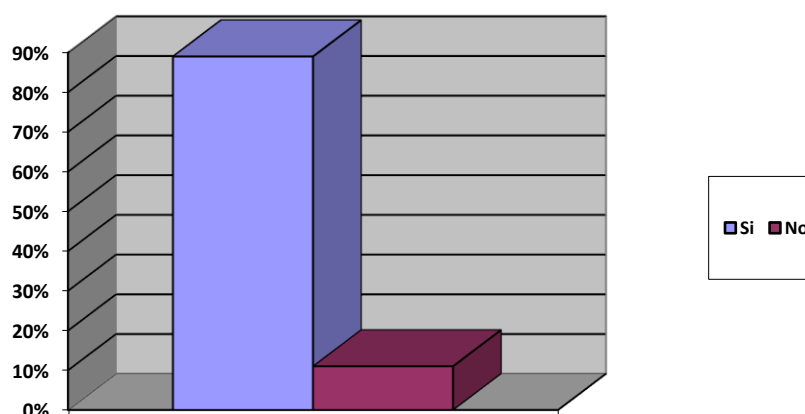


Figura 6. Frecuencia relativa de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral según Personal Administrativo

En la figura 6 y tabla 11 se observa, que un 89% del personal administrativo califican los procedimientos de la empresa como eficientes dentro de la Empresa Gestora De Servicios Viales S.A. Cajamarca, 2020; sin embargo, el 11% de la muestra manifiesta que los procedimientos no se siguen y no son los más útiles para satisfacer las necesidades de la empresa.

3.2 Resultados inferenciales de las variables y dimensiones:

3.2.1 Correlaciones No Paramétricas de las Variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Respecto a la Hipótesis General:

Hipótesis Nula: El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores no se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Hipótesis Alternativa: El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Tabla 12. Coeficiente de Rho Spearman de las variables Clima organizacional y la Satisfacción Laboral

			<i>Correlaciones</i>	
			Clima_	Satisfacción_
			Organizacional	Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,970*
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	79	79
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,970	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	79	79

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Regla de decisión:

Si el P valor $> 0,01$ se acepta la hipótesis nula.

Si el P valor $< 0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En la tabla 12, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman arroja valores de 0,970 para las variables Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, respectivamente, con un valor de significancia $p=0,000$; lo cual es menor a 0,01. Por lo tanto; se acepta la hipótesis alternativa planteada: El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A

3.2.2 Correlaciones No Paramétricas de las Dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral

Respecto a la Hipótesis Especifica 1:

Hipótesis Nula: La comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores no se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Hipótesis Alternativa: La comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Tabla 13. Coeficiente de Rho Spearman de dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral

			Comunicación	Satisfacción_Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	0,980*
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	79	79
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,980	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	79	79

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Regla de decisión:

Si el P valor > 0,01 se acepta la hipótesis nula.

Si el P valor < 0,01 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En la tabla 13, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman arrojo valores de 0,980 para la dimensión Comunicación y la Satisfacción laboral, respectivamente, con un valor de significancia $p=0,000$; lo cual es menor a 0,01. Por lo tanto; se acepta la hipótesis alternativa planteada: La dimensión comunicación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A

3.2.3. Correlaciones No Paramétricas de la Dimensión Desempeño de las tareas y la Satisfacción Laboral

Respecto a la Hipótesis Especifica 2:

Hipótesis Nula: El desempeño de las tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores no se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Hipótesis Alternativa: El desempeño de las tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Tabla 14. Coeficiente de Rho Spearman de dimensión Desempeño de las Tareas y la Satisfacción Laboral

Correlaciones

			Desempeño de las Tareas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Desempeño de las Tareas	Coefficiente de correlación	1,000	0,960*
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	79	79
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,960	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	79	79

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Regla de decisión:

Si el P valor $> 0,01$ se acepta la hipótesis nula.

Si el P valor $< 0,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En la tabla 14, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman arroja valores de 0,960 para la dimensión Desempeño de las Tareas y la Satisfacción laboral, respectivamente, con un valor de significancia $p=0,000$; lo cual es menor a 0,01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa planteada: La dimensión desempeño de las tareas se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A

3.2.4. Correlaciones No Paramétricas de las Dimensión Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral

Respecto a la Hipótesis Especifica 3:

Hipótesis Nula: Las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores no se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Hipótesis Alternativa: Las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Tabla 15. Coeficiente de Rho Spearman de dimensión Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral

			Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	0,940*
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	79	79
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,940	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	79	79

*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Regla de decisión:

Si el P valor > 0,01 se acepta la hipótesis nula.

Si el P valor < 0,01 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En la tabla 15, se puede observar que el coeficiente de correlación de Rho Spearman arroja valores de 0,940 para la dimensión Relaciones Interpersonales y la Satisfacción laboral, respectivamente, con un valor de significancia $p=0,000$; lo cual es menor a 0,01. Por lo tanto; se acepta la hipótesis alternativa planteada: La dimensión relaciones interpersonales se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A

3.2.5. Correlaciones Paramétricas de las Variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Hipótesis Nula: El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores no se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Hipótesis Alternativa: El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020.

Tabla 16. Relación entre las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Correlaciones

		Satisfacción_ Laboral	Clima_ Organizacional
Correlación de Pearson	Satisfacción Laboral	1,000	0,974
	Clima Organizacional	0,974	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral		0,000
	Clima Organizacional	0,000	
N	Satisfacción Laboral	79	79
	Clima Organizacional	79	79

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión:

Si el P valor > 0,01 se acepta la hipótesis nula.

Si el P valor < 0,01 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 16, se puede observar que el coeficiente de correlación de Pearson arroja valores de 0,974 para las variables Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, respectivamente, con un valor de significancia $p=0,000$; lo cual es menor a 0,01. Por lo tanto; se acepta la hipótesis alternativa planteada: el clima organizacional se relaciona en forma positiva y de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Al igual que pudo observarse en los estudios realizados por Tigua (2015) y por Juárez (2016), obteniendo resultados similares.

Tabla 17. Modelo de regresión de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Resumen del Modelo

		Estadística de cambio								
Modelo	R	R cuadro	R cuadrado corregida	Error tip. de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	g 1	g 2	Sig. Cambio en F	Durbin Watson
1	0,974 ^a	0,949	0,949	1,03292	0,949	1439,327	1	77	0,000	0,276

En la tabla 17, se puede observar el coeficiente de determinación indica que el 94.9% de los valores de la variable Satisfacción Laboral son explicados por la variable Clima Organizacional.

Tabla 18. Cuadro Anova de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
1	Regresión	1535,645	1	1535,645	1439,327	0,000 ^b
	Residual	82,153	77		1,067	
	Total	1617,797	78			

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

b. Variables predictoras: (Constante), Clima Organizacional

En la tabla 18, se puede observar que se comprueba que existe una relación significativa entre la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Tabla 19. . Ecuación de Regresión de las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Coeficiente ^s					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	B	Error. Tip.	Beta	t	Sig.
1(constante)	2,633	0,784	3,358	0,001	0,000
Clima Organizacional	0,687	0,018	37,938	0,000	

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

En la tabla 19, se muestra los coeficientes de la ecuación de regresión, obteniéndose este modelo:

$$\text{Satisfacción Laboral} = 2.633 + 0.687 * \text{Clima Organizacional}$$

Puede concluirse que, a mayor Clima Organizacional dentro de la empresa, mayor será la Satisfacción Laboral manifestada por los trabajadores.

CAPITULO IV. PROPUESTA DE MEJORA

4.1 Generalidades

Después de obtener los resultados de la encuesta, se desarrolla la propuesta de mejora, cuya finalidad es esbozar acciones que contribuyan e influyan en mejorar los aspectos críticos; de tal forma que facilite la toma de decisiones logrando cumplir los objetivos de la organización y por ende la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, como es de conocimiento, hay diferentes factores que contribuyen al clima organizacional; por lo consiguiente debe existir un ambiente propicio para desarrollar las diversas actividades que es propio de la naturaleza de la empresa.

4.2 Objetivos de la Propuesta

4.2.1 Objetivo General

Formular una propuesta como instrumento que contribuya a mejorar la gestión operativa, favoreciendo el clima organizacional y en consecuencia logrando los objetivos institucionales.

4.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar la implementación de un taller de liderazgo para directivos y encargados de áreas o equipos.
- Elaborar la implementación de talleres en temas específicos para los colaboradores (trabajo en equipo, comunicación, administración del tiempo, motivación y relacionados a su especialidad) los cuales incidirán en la eficiencia de las diferentes áreas.
- Implementar un sistema de Evaluación de Desempeño 360 y de retroalimentación.

4.3 Esquema de la propuesta

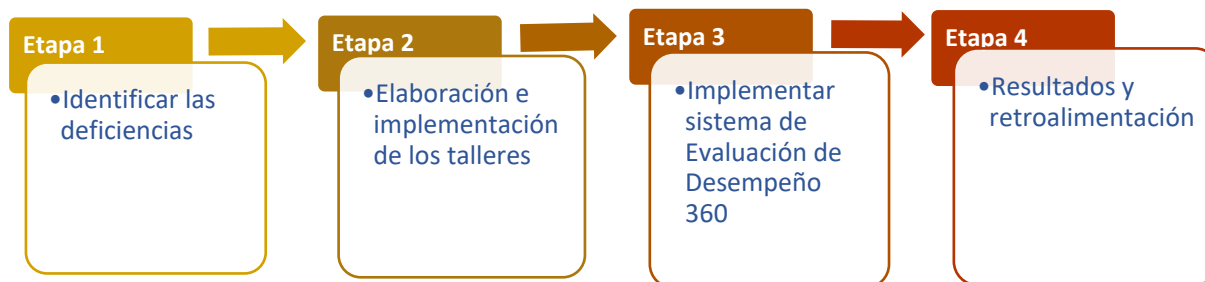


Figura 7. Etapas de la Propuesta de Mejora

Etapa 1, de los resultados de la investigación se identifican las deficiencias, problemas como parte del Clima Organizacional, las cuales se considerarán para la propuesta de acciones de mejora.

Etapa 2, elaboración e implementación de talleres, los cuales se realizará un seguimiento. La meta es brindar a los colaboradores herramientas, técnicas para que puedan desarrollar al máximo su potencial y habilidades dentro de sus actividades laborales.

Etapa 3, implementación de un sistema de Evaluación de Desempeño 360, este es un sistema integral, que considera aspectos cuantitativos y cualitativos y considera las relaciones que tiene el colaborador.

Etapa 4, después de 3 meses de desarrollado los talleres, se evaluará los resultados con la finalidad de realizar la retroalimentación respectiva.

4.4 Planes de Acción

Elaboración e implementación de talleres	
Antecedentes	En base a la encuesta realizada, se considera necesario implementar talleres de capacitación con temas de especialización y transversales para el personal de las diferentes áreas.
Objetivo	Proveer a los colaboradores el desarrollo de capacidades personales y la mejora en el desarrollo de sus actividades en el área donde trabajan.
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Recursos humanos • Jefes de área
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un plan para la realización de los talleres (cronograma) • Los talleres serán propuestos por: Recursos humanos, jefe de áreas administrativa y operativa.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador • Laptop • Proyector • Ambiente para capacitación • Material de apoyo en repositorio digital • Plataforma
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Mejores coordinaciones
Beneficio	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado con un mejor desempeño • Organización eficiente

Observaciones	El tiempo de duración de los talleres será de dos meses y durante horario de trabajo (sábado).
---------------	--

Sistema de Evaluación de Desempeño 360	
Antecedentes	En base a la encuesta realizada, se considera necesario implementar un sistema de Evaluación de Desempeño 360, pues esto incide en la productividad
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Medir el potencial de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades. • Establecer estándares de productividad • Mejorar políticas salariales (compensaciones)
Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Recursos humanos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un plan para implementar y desarrollar el sistema de evaluación de desempeño. • Definir los indicadores a considerar • Generar instrumento de medición • Aplicar y realizar seguimiento
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Consultor en sistema de evaluación de desempeño • Implementar un software de acuerdo a la organización de la empresa • Realizar charlas para informar al personal de los cambios a realizar • A personal nuevo realizar inducción

Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Mejor evaluación de desempeño• Colaboradores identificados con la organización
Beneficio	<ul style="list-style-type: none">• Personal capacitado con un mejor desempeño• Mejores resultados operativos• Reconocimiento institucional
Observaciones	El tiempo de duración de la implementación del sistema de evaluación será en un lapso de tiempo de 3 a 6 meses.

CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 DISCUSIÓN

Las diferentes teorías humanistas hablan de una alta correlación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, dejando la mayor responsabilidad de esta última a las organizaciones (Heras & Vintimilla, 2015), sin embargo señala Chiang, Gómez & Hidalgo (citado por Pedraza,2018), que el clima organizacional es el conjunto de percepciones, puntos de vistas y sentimientos personales de cada trabajador por lo cual se debe dedicar a la indagación y supervisión de cada área de trabajo para poder evaluar las circunstancias de los trabajadores y de igual manera realizar una preselección adecuada antes del ingreso del trabajador. Y en contraposición el autor Montoya & Boyero (2016), plantea que la prioridad en las organizaciones es la producción de bienes o servicios dejando en segundo lugar los sentimientos o estados emocionales de los trabajadores.

Juárez (2012), En un estudio cuantitativo sobre correlacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del instituto mexicano de los seguros sociales, con muestra de 230 trabajadores de todas las áreas en forma aleatoria intencional, con instrumento bajo escala Likert y coeficiente de Pearson presentaron un 0.83 y significancia en un nivel menor a 0.001, en relación al clima organizacional y en la satisfacción laboral Pearson = 0.87 y $p=0.002$; estos hallazgos demuestran que existe relación significativa positiva alta, teniendo como consecuencia que detectar el clima organizacional a través de la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores influye en el mejor rendimiento de estos cuando se encuentran satisfechos con lo que hacen. En comparación con el estudio en cuestión de Gestora, se puede evidenciar que el coeficiente de Alpha de Cronbach para el Cuestionario sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es de 0,91, lo cual indica que el grado de confiabilidad del Instrumento es Muy Buena para medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Gestora de servicios viales S.A. Cajamarca 2020. Asimismo, se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach para el Cuestionario utilizado para medir el desempeño laboral de los trabajadores según el departamento de

Recursos Humanos, los resultados son similares y dejando ver la importancia de que estas variables se relacionen de forma positiva.

Se evidencio en esta investigación que la empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020, que está comprometida con la satisfacción de los trabajadores y coincide con conceptos como los de Rodas (2017), que la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales son factores determinantes en la satisfacción de los trabajadores ya que al sentirse parte activa en el logro de los objetivos realizan de forma eficiente todas sus tareas.

Estas evidencias sobre la correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dan un claro acierto de que la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020, en sus campañas de capacitación y adiestramiento del personal para la seguridad y salud en todas sus labores evitando riesgo contra accidentes y la conservación de la naturaleza. En ese sentido ahora la Empresa Gestora de Servicios Viales S. A. Cajamarca 2020, debería ampliar estas medidas de prevención en cuanto a la salud del personal debido a que actualmente los humanos vivimos un riesgo de salud en general debido a la pandemia generada por el COVID 19. Las futuras directivas de organización en las labores de los trabajadores también deben contemplar implementar protocolos sanitarios con el fin de cuidar la vida del recurso humano tan valioso para la empresa.

5.2 CONCLUSIONES

C.1: En relación con el objetivo general que fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020, Se evidencio que el clima organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral en la Empresa de Gestora de Servicios Viales en el año 2020; obteniéndose después del análisis estadístico un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,97 para las variables, y un valor de significancia de $p=0.000$, el cual es menor a 0,01. De lo que se concluye que la hipótesis general planteada: El Clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020. Por lo anteriormente expuesto se puede concluir que la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020, mantiene un grado de satisfacción laboral que permite al personal un desempeño laboral adecuado a los objetivos y metas de la organización, de igual forma la variable clima organizacional es el propicio tanto dentro como fuera de las instalaciones, consiguiendo una excelente calidad de servicio a los clientes.

C.2: En relación al objetivo específico 1 que fue determinar la relación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020; obteniéndose después del análisis estadístico un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,98 y un valor de significancia de $p=0.000$, el cual es menor a 0,01. De lo que se concluye que la hipótesis específica planteada: La comunicación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020.

C.3: En relación al objetivo específico 2 que fue determinar la relación entre la dimensión desempeño de las tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020; obteniéndose después del análisis estadístico un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,96 y un valor de significancia de $p=0,000$, el cual es menor a 0,01. De lo que se concluye que la hipótesis específica planteada: El desempeño de las tareas se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020.

C.4: En relación al objetivo específico 3 que fue determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A., 2020; obteniéndose después del análisis estadístico un coeficiente de

correlación de Rho Spearman de 0,94 y un valor de significancia de $p=0,000$, el cual es menor a 0,01. De lo que se concluye que la hipótesis específica planteada: Las relaciones interpersonales se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020.

C.5: En relación de la situación actual, de acuerdo a las estadísticas descriptivas del clima organizacional en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020 cuyas dimensiones son: la comunicación organizacional, desempeño de tareas y relaciones interpersonales; del total de los encuestados indicaron un 87.3% estar totalmente de acuerdo que en la Empresa Gesvías, se maneja de forma correcta estos aspectos. En el análisis de las dimensiones se obtuvo: 83.4%, el 78.6% y 81.2% de los trabajadores indican que están satisfechos o muy satisfechos con las dimensiones Comunicación, Desempeño de tareas y Relaciones Interpersonales respectivamente.

C.6. En relación de la situación actual, de acuerdo a las estadísticas descriptivas de la satisfacción laboral en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020. Se evidencio que, en relación a la satisfacción laboral cuyas dimensiones son: logro de objetivos y compromiso; del total de encuestados indicaron un 92.4% manifestaron estar totalmente de acuerdo con la forma como estos aspectos funcionan en la empresa Gesvías. En el análisis de las dimensiones se obtuvo que el 92.3% y 92.8% de los trabajadores indican que están satisfechos o muy satisfechos con las dimensiones logro de objetivos y compromiso respectivamente. Así se concluye que los trabajadores de Gesvías han logrado las metas y objetivos trazados por la organización, con un grado de compromiso y sentido de pertenencia hacia a la organización la cual representan.

5.3. RECOMENDACIONES:

Se recomienda establecer un Plan Estratégico de mejora del Clima Organizacional y de la Satisfacción laboral, descrito en el capítulo IV: Propuesta de mejora; en base a los siguientes aspectos del desarrollo de las dimensiones de la variable Clima Organizacional:

- 1. Comunicación:** Realizar una mejora de la estrategia de comunicación que permita que esta sea fluida y clara estableciendo mecanismos de retroalimentación para asegurar que la comunicación sea efectiva y oportuna. Se recomienda usar medios de comunicación digitales oficiales. En el mundo moderno actual, las organizaciones se desarrollan en un entorno digital; por ello, es importante mantener actualizado los medios digitales oficiales de la Empresa, de este modo se busca mantener la comunicación al alcance de todos los trabajadores. Otra recomendación que se propone para mejorar la comunicación en todas las direcciones es implementar un buzón de sugerencias para los empleados. Mediante esta herramienta los empleados podrán expresar sus inconformidades, inquietudes y sugerencias. De esta forma se podrá dar paso a un dialogo entre directivos y empleados para intercambiar ideas y dar respuesta a las solicitudes presentadas.
- 2. Desempeño de las Tareas:** Se recomienda a los directivos de la Empresa difundir ampliamente la visión, misión y valores, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad de que los empleados conozcan y las incorporen a sus funciones y responsabilidades. Tal conocimiento permitirá contribuir al logro de los objetivos de la Empresa. Por otro lado, se sugiere brindar los recursos necesarios al personal, para que los trabajadores desarrollen con éxito sus labores dentro de la Empresa, se les debe dotar de los recursos (materiales, psicológicos, infraestructura, tecnológicos, etc.) necesarios para el correcto desempeño de las tareas.
- 3. Relaciones Interpersonales:** Se sugiere establecer talleres de integración y trabajo en equipo que permitan la mejora de las relaciones interpersonales y busquen reforzar la identificación de los trabajadores con la Empresa. Implementar políticas de capacitación y adiestramiento, para propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados, valorados y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la institución.

Finalmente se recomienda a los directivos que realice en forma periódica acciones de evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y

corregir algunas desviaciones que se presenten y consolidar el compromiso institucional con la implementación de un sistema de Evaluación de Desempeño 360 descrito en el capítulo IV.

REFERENCIAS

Anleu, O. (2018), *Estrés y satisfacción laboral*

Guatemala

Arano, Escudero & Delfín (2016), *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: Una aproximación.*

Veracruz-México

Ayma, M. (2018) *Gestión educativa y clima organizacional en las instituciones educativas secundarias del distrito de Villa El Salvador.*

Lima- Perú

Bernalet al (2014) *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.*

España

Boada, N. (2019) *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Trabajadores Operativos En Una Pyme De Servicios De Seguridad peruana En 2018.*

Perú

Cabrera, C, & García M. (2017) *Análisis comparativo del clima organizacional entre las empresas de transporte COTUM S.A. y MADERIAGA S.A. de la ciudad de Arequipa en el año 2016-2017.* Universidad Católica San Pablo.

Perú

Capillo, V. (2018) *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de lima 2017.* Perú

- Castillo, K. (2018) *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa SOUR COMUNICACIONES S.A.C. Lima – 2016*”. Perú
- Cavalcante, J. (2004) *Satisfacción laboral de los directores de las escuelas públicas de la región de Jacobina- Brasil*. Brasil.
- Carrasco, I, (2020) *Satisfacción laboral y clima organizacional en trabajadores de una institución educativa particular de Lima periodo 2018 - 2019*. Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú.
- Carrasco, N, & Zavala, A. (2018) *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos en la constructora Río Bravo S.A.C. En el 2017*. Perú
- Castañeda, Liset. (2019) *Influencia de la identidad corporativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Overall Strategy SAC, Piura 2018*. Perú
- Cubillos, B. Velázquez M, & Reyes M. (2014) *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del estado*. Colombia
- García, S. (2009), *Clima organizacional y su diagnóstico una aproximación conceptual* Colombia
- González, J. & Parra, P. (2012) *Caracterización de la cultura organizacional clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del valle de sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial*. Colombia
- Guía de prevención de riesgos laborales (2017)
Madrid-España

Hannoun, G. (2011) *Satisfacción laboral*

Argentina.

Heras, S. & Ventimilla D. (2015) *Diagnóstico del clima laboral de la empresa pública municipal de movilidad, tránsito y transporte terrestre de cuenca (EMOV EP), propuesta y aplicación de un plan de mejora periodo 2014-2015.*

Ecuador

Hernández, R., Fernández, C, & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.*

México: McGraw-Hill / interamericana editores s.a.

México

Herrera, N. Frías K. & Silva J (2019) *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora. Perú*

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2019) *Consideraciones y reflexiones sobre cómo mejorar la seguridad vial en el contexto laboral.*

España

Iparraquirre, O. & León, L. (2019), *Satisfacción laboral, clima laboral, compromiso organizacional y rotación de personal en un call center de Lima Metropolitana.*

Universidad Marcelino Champagnat. Lima Perú.

Jiménez, E. & Jiménez, D. (2016), *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Revista Ciencia UNEMI vol.9-N°18 junio 2016, pp.26-34.*

Ecuador

Juárez, A. (2012), *Clima organizacional y satisfacción laboral*

México

- Jung, H., & Ali, M. (2017). Corporate Social Responsibility, Organizational Justice and Positive Employee Attitudes: In the Context of Korean Employment Relations. *Sustainability*, 9 (11), 2-24. doi: 10.3390/su9111992
- Montoya, C. & Boyero, M (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad*. Revista Visión futuro. Vol.20
Argentina
- Monsalvas, C. (2015) *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. A-D Minister N°26, de enero a junio 2015, PP. 5 al 15.
Ecuador
- Ortiz, P. &García, L. (2008) *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Universidad autónoma del estado de Morelos.
México
- Pedraza, N. (2018) *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Revista Lasallista de investigación- Vol.15 N°1
Antioquia-Colombia
- Pujols, L. (2018) *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. P- Estudios gerenciales Vol.34, N°146
Buenos Aires- Argentina
- Quiroga, D. (2007), *Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali*. Universidad del Rosario.
Bogotá-Colombia
- Rivas, L (2009), *Evolución de la teoría de la organización Universidad & Empresa*, Vol. 11, núm. 17, julio-diciembre, 2009, pp. 11-32

Bogotá-Colombia. Universidad del Rosario

Seguridad Vial (2014)

Valencia-España

Salinas, A. (2018) *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal consorcio gestiones viales del Norte-2016.*

Perú

Sampieri, R. (2017) *Metodología de la investigación.* México: McGraw-Hill.

México

Tipacti, C. (2016) *Relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de un instituto de salud de Lima Metropolitana.*

Lima-Perú

Vieira, D. (2011) *Clima organizacional en la gestión.* Lima-Perú

ANEXOS

ANEXO N°1.

Encuesta cuantitativa para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Objetivo Conocer la opinión de la satisfacción laboral que manifiestan los trabajadores de la Empresa Gestora De Servicios Viales S.A. Cajamarca, 2020, mediante una encuesta, en el ejercicio de su desempeño laboral

Instrucción Marque usted con un (X), el grado en el que esté de acuerdo con las siguientes preguntas. La tabla que se muestra a continuación representa el significado de la escala mencionada

Nota Lea con cuidado las alternativas de respuestas entregadas, marque usted en la alternativa que más lo identifique y solo una alternativa por ítem.

Alternativas de respuestas:

Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
En desacuerdo	3
Totalmente en desacuerdo	4

Instrucción: Lea con cuidado las alternativas de respuestas entregadas. Marque usted con un (X), el grado en el que esté de acuerdo con las siguientes preguntas. La tabla que se muestra a continuación representa el significado de la escala del 1 al 4. Marque usted en la alternativa que más lo identifique.

Marque usted solo una alternativa por ítem.

1. Datos del Encuestado

1.1. Sexo:

1.3. Tiempo de servicio:

1.2. Edad:

1.4. grado de instrucción:

Preguntas	1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Totalmente en desacuerdo
01. ¿Conoce usted de la visión, misión, objetivos y políticas de la empresa Gesvías S.A.?				
02. ¿Usted usa cronograma de actividades correspondiente a su cargo?				
03. ¿Se le informa de los cambios o modificaciones de sus actividades?				
04. ¿Usted recibe comunicados sobre los objetivos alcanzados en su cargo?				
05. ¿Se efectúan reuniones participativas con los trabajadores?				
06. ¿Usted recibió inducción previa al desempeño de sus tareas?				
07. ¿Se realizan evaluaciones continuas de su desempeño?				
08. ¿Se siente comprometido de hacer su trabajo de la mejor manera posible?				
09. ¿Usted tiene comunicación directa con su supervisor inmediato?				
10. ¿Considera usted que esa comunicación llega en forma clara y precisa?				
11. ¿Usted considera que las actividades se realizan en equipo de trabajo?				
12. ¿Se comunican entre compañeros de trabajo para revisar las actividades conjuntas?				
13. ¿Usted participa en reuniones para revisar los avances alcanzados con su supervisor?				
14. ¿Usted le gustaría participar en el logro de los objetivos de la empresa?				
15. ¿Se diseñan estrategias para cubrir posibles fallas?				
16. ¿Se cuenta con la supervisión continua en los trabajos de campo?				
17. ¿Considera que su opinión sobre el trabajo es tomada en cuenta?				
18. ¿Se considera parte integral de la empresa Gesvías S.A.?				
19. ¿Le agrada el trabajo que realiza en su cargo?				
20. ¿Considera que podría hacerlo mejor?				
21. ¿Está dispuesto a aceptar cambios para mejora de la empresa?				

ANEXO N°2.

Encuesta cualitativa, para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.

Objetivo Conocer la opinión de los trabajadores del área administrativa y recursos humanos de la Empresa Gestora De Servicios Viales S.A. Cajamarca, 2020, mediante una encuesta.

Instrucción Marque usted con un (X), el grado en el que esté de acuerdo con las siguientes preguntas. La tabla que se muestra a continuación representa el significado de la escala mencionada

Nota Lea con cuidado las alternativas de respuestas entregadas

Marque usted en la alternativa que más lo identifique

Marque usted solo una alternativa por ítem.

Alternativas de respuestas:

Instrucción: Lea con cuidado las preguntas. Marque usted con un (X) en el casillero SI o NO según crea conveniente. Marque usted solo una alternativa por ítem.

1. Datos del Encuestado

1.1. Sexo:	1.3. Tiempo de servicio:		
1.2. Edad:	1.4. Grado de instrucción:		
Ítems	PREGUNTAS AL DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS	SI	NO
1	¿Considera que se cumple con los horarios establecidos por la empresa Gesvías S.A.?		
2	¿Existen cronogramas de actividades establecidos para los trabajadores?		
3	¿Considera que la empresa mantiene informado a los trabajadores en lo relacionado a su trabajo?		
4	¿El personal está satisfecho con las remuneraciones recibidas por su jornada laboral?		
5	¿Existen otros beneficios adicionales al salario?		
6	¿Se establecen capacitaciones para el personal, para promover la formación constante y mejora de las capacidades profesionales?		
7	¿La empresa tiene indicadores para la evaluación del desempeño del trabajador?		
8	En caso de ser afirmativa la pregunta 7: ¿Los resultados se tienen en consideración para eventuales aumentos salariales?		
9	¿Recibe el trabajador inducción previa a la ejecución de sus tareas?		
10	¿Considera que la comunicación es importante dentro de su ambiente de trabajo?		
11	¿En su opinión existen ambientes gratos para desarrollar un buen clima organizacional para los trabajadores?		
12	¿Cree usted que su opinión sobre el clima organizacional es tomada en cuenta?		
13	¿Cree usted que existe empatía en las relaciones interpersonales en la empresa Gesvías S.A.?		
14	¿Existen actividades grupales recreativas para motivar a los trabajadores?		

ANEXO °3.

Resultados tabulados en Excel, Encuesta Cuantitativa

Preguntas	1.Totalmente de en desacuerdo	2.En desacuerdo	3.De acuerdo	4.Totalmente de acuerdo
Variable: Clima Organizacional				
Dimensiones: Comunicación Organizacional, Desempeño de Tareas, Relaciones Interpersonales				
1. ¿Conoce usted de la visión, misión, objetivos y políticas de Gesvías S.A.?		4	30	45
2. ¿Conoce usted su cronograma de actividades correspondiente a su cargo actual?		7	22	50
3. ¿Se le informa de los cambios o modificaciones de sus actividades?		4	30	45
4. ¿Usted recibe comunicados sobre los objetivos alcanzados en su cargo?	1	10	39	29
5. ¿Se efectúan reuniones participativas con los trabajadores?	1	5	30	43
6. ¿Usted recibió inducción previa al desempeño de sus tareas?		9	20	50
7. ¿Se realizan evaluaciones continuas de su desempeño?	1	12	29	37
8. ¿Ha recibido adiestramiento sobre las tareas inherentes a su cargo?		2	10	67
9. ¿Usted tiene comunicación directa con su supervisor inmediato?		1	11	67
10. ¿Considera que esa comunicación llega en forma clara y precisa?		1	23	55
11. ¿Usted considera que las actividades se realizan en equipo de trabajo?		2	24	53
12. ¿Se comunican entre compañeros de trabajo para revisar las actividades conjuntas?	1	2	26	50
Variable: Satisfacción Laboral				
Dimensiones: Logro de Objetivos, Compromiso				
13. ¿Realizan reuniones para revisar los avances alcanzados con su supervisor?	1	6	37	35
14. ¿Se le informa de los objetivos alcanzados?		6	22	51
15. ¿Se diseñan estrategias para cubrir posibles fallas?		3	40	36
16. ¿Se cuenta con la supervisión continua en los trabajos de calle?		1	40	38
17. ¿Considera que su opinión sobre el trabajo es tomada en cuenta?	1	1	38	39
18. ¿Se considera parte integral de la empresa Gesvías S.A.?		4	29	46
19. ¿Le agrada el trabajo que realiza en su cargo?		1	20	58
20. ¿Considera que podría hacerlo mejor?		2	19	58

21. ¿Está dispuesto a aceptar cambios para mejora de la empresa?		3	16	60
--	--	---	----	----

Coefficient e Correlación de Pearson	Covarianza X	Covarianza Y	Resultado	Desviación Estándar X	Desviación Estándar Y	Valor de Significancia	Coefficiente de Pearson Clima Organizacional
0,983012798	1432,795	1363,61	1,032	76,783	18,99	0,01	0,98

Coefficient e Correlación de Pearson	Covarianza X	Covarianza Y	Resultado	Desviación Estándar X	Desviación Estándar Y	Valor de Significancia	Coefficiente de Pearson Satisfacción Laboral
0,971826758	1432,795	1363,61593	1,021129546	74,6479303	18,983	0,01	0,97

ANEXO N°4
Resultados tabulados en Excel; Encuesta Cualitativa.

	Encuesta Cualitativa para medir el Clima organizacional y la satisfacción laboral	SI	NO
Ítems	PREGUNTAS AL DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS		
1	¿Considera que se cumple con los horarios establecidos por la empresa?	34	1
2	¿Existen cronogramas de actividades establecidos para los trabajadores?	32	3
3	¿Considera que la empresa mantiene informado a los trabajadores en lo relacionado a su trabajo?	33	2
4	¿El personal está satisfecho con las remuneraciones recibidas por su jornada laboral?	30	5
5	¿Existen otros beneficios adicionales al salario?	27	8
6	¿Se establecen capacitaciones para el personal, para promover la formación constante y mejora de las capacidades profesionales?	25	10
7	¿La empresa tiene indicadores para la evaluación del desempeño del trabajador?	31	4
8	En caso de ser afirmativa la pregunta 7: ¿Los resultados se tienen en consideración para eventuales aumentos salariales?	22	9
9	¿Recibe el trabajador inducción previa a la ejecución de sus tareas?	35	0
10	¿Considera que la comunicación es importante dentro de su ambiente de trabajo?	35	0
11	¿En su opinión existen ambientes gratos para desarrollar un buen clima organizacional para los trabajadores?	34	1
12	¿Cree usted que su opinión sobre el clima organizacional es tomada en cuenta?	34	1
13	¿Cree usted que existe empatía en las relaciones interpersonales en la empresa Gesvías S.A.?	30	5
14	¿Existen actividades grupales recreativas para motivar a los trabajadores?	25	10

Frecuencia absoluta

INTERVALO S	ESCALA S	INDICADORES													
		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4
1	SI	31	29	30	28	24	23	28	21	32	32	31	31	28	22
2	NO	1	3	2	4	8	9	4	9	0	0	1	1	4	10

Frecuencia Relativa

INTERVALOS	ESCALAS	FRECUENCIA	
		RELATIVA	ACUMULADA
1	SI	87%	87%
2	NO	13%	100%

ANEXO N° 5.

Operacionalización de las variables

Tipo de Variable	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente	Clima Organizacional	Las relaciones interpersonales que a diario se tienen en una determinada organización y en donde se intercambian percepciones sobre el ámbito laboral (Vieira, 2011)	Comunicación	Forma de dar las instrucciones
			Desempeño de las tareas	Alcance de los objetivos y/o metas
Variable Dependiente	Satisfacción Laboral	Es el grado en que los trabajadores le gusta el trabajo (Pujols, 2018)	Relaciones interpersonales	Quejas o reclamos
			Logro de objetivos	Nivel de frustración
			Compromiso	Identificación con su trabajo

Elaboración: propia.

ANEXO N° 6.

Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de Datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta General ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Gestora de Servicios viales S.A.	Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca	Hipótesis General El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores se relacionan significativamente en la empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020	Variable independiente Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Desempeño de las tareas • Relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de la comunicación • Nivel de fluidez en la información • Objetivos alcanzados • Número de quejas. • Numero de reclamos. 	Se considera el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Para ello se estructuran preguntas a base de una escala Likert para recoger la	Tipo de investigación: Mixta, al considerar variables cualitativas y cuantitativas en el análisis. Se considera además un alcance explicativo.	Población La totalidad de 117 trabajadores en las diferentes áreas de la empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020

<p>Cajamarca 2020?</p> <p>Preguntas Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Determinar la relación de la situación actual del clima organizacional en la empresa Gestora de Servicios Viales S.A.? • ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la comunicación de los trabajadores de la empresa Gestora De 	<p>2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación situación actual del clima organizacional en la empresa Gestora de Servicios Viales S.A. • Determinar la relación entre el clima organizacional y la comunicación de los trabajadores de la 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La situación actual del clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores se relacionan significativamente en la Gestora de Servicios Viales S.A. • El clima organizacional y la 	<p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos • Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de frustración • Identificación con el trabajo o tarea. 	<p>información proporcionada por los trabajadores de la empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>No experimental transversal, al no manipularse las variables.</p> <p>Unidad de análisis</p> <p>Percepción del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.</p>	<p>Muestra</p> <p>Se considera una muestra cualitativa de 38 trabajador es y una muestra cuantitativa de 79 trabajador es, de diferentes áreas de la empresa Gestora de Servicios Viales</p>
---	--	--	--	--	--	---	---	---

<p>Servicios Viales S.A.?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el clima organizacion al y las relaciones interpersonal es de los trabajadores en la empresa Gestora de Servicios Viales S.A.? • ¿Cuál es la relación entre el clima organizacion al y el logro de los objetivos de los trabajadores de la empresa 	<p>empresa Gestora De Servicios Viales S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el clima organizacion al y las relaciones interpersona les de los trabajadores de la empresa Gestora de Servicios Viales S.A. • Determinar la relación entre el clima organizacion al y el logro de los 	<p>comunicación de los trabajadores se relacionan de manera significativa en la empresa Gestora De Servicios Viales S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El clima organizacional y el logro de los objetivos de los trabajadores se relaciona de m Significativa en de la empresa Gestora de Servicios Viales S.A. 					<p>Unidad de Observación</p> <p>Un trabajador de la empresa.</p>	<p>S.A. Cajamarca 2020</p> <p>Para esto se considera el muestreo probabilíst ico e intencional para obtener los resultados para su propósito.</p>
--	---	--	--	--	--	--	---	---

<p>Gestora de Servicios viales S.A.?</p> <p>• ¿Cuál es la relación entre el clima organizacion al y el grado de compromiso de los trabajadores de la empresa Gestora de servicios viales S.A.?</p>	<p>objetivos de los trabajadores de la empresa Gestora de Servicios viales S.A-</p> <p>• Determinar la relación entre el clima organizacion al y el grado de compromiso de los trabajadores de la empresa Gestora de Servicios</p>	<p>• El clima organizacional y el grado de compromiso de los trabajadores se relaciona de manera significativa en la empresa Gestora de servicios viales S,A,</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

	viales S.A.							
--	-------------	--	--	--	--	--	--	--

Elaboración: propia

ANEXO N° 7.

Operacionalización de las variables cuantitativa

Tipo de Variable	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Variable Independiente	Clima Organizacional	Las relaciones interpersonales que a diario se tienen en una determinada organización y en donde se intercambian percepciones sobre el ámbito laboral (Vieira, 2011)	Comunicación Desempeño de las tareas Relaciones interpersonales	Forma de dar las instrucciones Alcance de los objetivos y/o metas Quejas o reclamos	1 al 12
Variable Dependiente	Satisfacción Laboral	Es el grado en que los trabajadores le gusta el trabajo (Pujols, 2018)	Logro de objetivos Compromiso	Nivel de frustración Identificación con su trabajo	13 al 21

Elaboración: propia

ANEXO N° 8.

Operacionalización de las variables cualitativa

Tipo de Variable	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Variable Independiente	Clima Organizacional	Las relaciones interpersonales que a diario se tienen en una determinada organización y en donde se intercambian percepciones sobre el ámbito laboral (Vieira, 2011)	Comunicación	Forma de dar las instrucciones	1 al 14
			Desempeño de las tareas	Alcance de los objetivos y/o metas	
Variable Dependiente	Satisfacción Laboral	Es el grado en que los trabajadores le gusta el trabajo (Pujols, 2018)	Relaciones interpersonales	Quejas o reclamos	1 al 14
			Logro de objetivos	Nivel de frustración	
			Compromiso	Identificación con su trabajo	

Elaboración: propia.

ANEXO N° 9.

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Clima Organizacional</p>	<p>El clima organizacional se produce de las relaciones interpersonales que a diario se tienen en una determinada organización y en donde se intercambian percepciones sobre el ámbito laboral. (Vieira,2011)</p>	<p>Comunicación Organizacional</p> <p>Desempeño de las tareas</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Forma de dar las instrucciones</p> <p>Apoyo de supervisores</p> <p>Considerar opiniones en pro al trabajo</p> <p>Conocimiento de las tareas inherentes al cargo</p> <p>Logros alcanzados</p> <p>Reconocimientos laborales.</p> <p>Medio ambiente de trabajo (quejas o reclamos)</p> <p>Comunicación efectiva para compartir conocimientos (Identificación con sus colegas).</p> <p>Desarrollar trabajo en equipo mediante inducción y adiestramiento</p>

Elaboración: propia

ANEXO N° 10.

Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción Laboral		Logro de objetivos	<p>Nivel de frustración</p> <p>Iniciativas propias de cada trabajador</p> <p>Mejora de los resultados (eficacia) del aprendizaje.</p>
		Compromiso	<p>Identificación con su trabajo</p>

Elaboración: propia

Anexo N° 11.

Matriz para Evaluación de Expertos

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTORA DE SERVICIOS VIALES S.A. CAJAMARCA, 2020.		
Línea de investigación:			
Apellidos y nombres del experto:	Wilson Gonzales Abanto		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Clima Organizacional		

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 coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		En el encabezado indicar los objetivos de la encuesta. Colocar las variables en el instrumento de recolección de datos. Revisar la pregunta 11, esa información se puede recoger mediante un a visita de campo y un check list para comprobar si tiene algunas condiciones.
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	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:
Revisar las sugerencias indicadas.

Firma del experto:


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTORA DE SERVICIOS VIALES S.A. CAJAMARCA, 2020
Línea de investigación:	Gestión del Talento humano
Apellidos y nombres del experto:	Sisniegas Noriega Karla R.
El instrumento de medición pertenece a la variable:	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 coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	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	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTORA DE SERVICIOS VIALES S.A. CAJAMARCA, 2020.
Línea de investigación:	Gestión del Talento humano
Apellidos y nombres del experto:	Aguilar Briones Elmer
El instrumento de medición pertenece a la variable:	

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 coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	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	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Anexo N° 12.

Prueba Piloto Cuantitativa

Validación de Tesis e Instrumentos

Prueba Piloto Cuantitativa

Se tomó una muestra de 79 trabajadores seleccionados en forma aleatoria que forman parte del conjunto de Empresas de Servicios Viales de todo el Perú, con la finalidad de validar los instrumentos usados y detallados en la tesis titulada **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTORA DE SERVICIOS VIALES S.A. CAJAMARCA, 2020.**

El cuestionario de Escala Likert (1. Totalmente desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo) fue aplicado de manera *Online* por el sistema de encuestas brindado por *Google Forms* y constó de 21 preguntas, las cuales estuvieron divididas de la siguiente forma: 12 preguntas para la variable Clima Organizacional, con preguntas para cada dimensión (Comunicación Organizacional, Desempeño de Tareas y Relaciones Interpersonales) y 9 Preguntas para la variable Satisfacción Laboral con preguntas para cada dimensión (Logro de Objetivos y Compromiso).

Se aplicó el Coeficiente Alpha de Cronbach para la Validación y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Dato; y arrojó un valor de 0.91, el cual indica un nivel de confiabilidad Buena. Además, se utilizó el Coeficiente de Spearman para evaluar la correlación entre las dimensiones y variables, así como también, para el contraste de las de hipótesis establecidas.

Los resultados arrojados por la Prueba de Spearman, se observó que la variable Clima Organizacional tuvo una correlación de 0,97; y la variable Satisfacción Laboral obtuvo un coeficiente de 0.97, con una significancia de 0,02, lo cual es menor a 0,05, lo cual acepta la

hipótesis planteada: el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores

La implementación de este instrumento piloto con trabajadores de Empresas de Servicios Viales representa una experiencia enriquecedora para el estudio, debido a que se presentaron datos importantes y valiosos. La participación que se obtuvo fue del 100% de la muestra y se espera que para la prueba real arroje valores y opiniones más representativos. Aparte de ello se ha podido confirmar que el cuestionario realizado tiene una forma muy fácil de responder y el tiempo de respuesta es rápido; por lo que no se requiere modificaciones significativas, debido a que las dimensiones y cantidad de preguntas son representativas para la realización de los análisis pertinentes para el estudio aplicado en la empresa Gestora de Servicios Viales S.A.

Se aplicarán luego de ellos los mismos coeficientes (tanto Alpha de Cronbach como Rho de Spearman) para la profundidad del análisis, debido a que ellos demostraron ser viables y compatibles para la obtención de valores dentro del estudio. *Coefficiente Rho de Spearman*

Coefficiente Rho de Spearman			
Variables		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	0,97	0,97
	Sig.		0,02
	N	79	79
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,97	0,97
	Sig.	0,02	
	N	79	79

Variable Clima Organizacional

INTERVALOS	ESCALAS	INDICADORES											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	Totalmente de acuerdo	0	0	5	9	3	6	3	3	6	5	9	8
2	De acuerdo	5	7	7	0	1	8	5	8	2	10	10	13
3	En desacuerdo	0	5	3	0	1	8	5	5	3	37	33	40
4	Totalmente en desacuerdo	4	4	3	4	5	3	4	4	6	49	49	40

INTERVALOS	ESCALAS	FRECUENCIA	
		RELATIVA	ACUMULADA
1	Totalmente de acuerdo	8%	8%
2	De acuerdo	14%	22%
3	En desacuerdo	32%	54%
4	Totalmente en desacuerdo	46%	100%

Variable Satisfacción Laboral

INTERVALOS	ESCALAS	INDICADORES									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	Totalmente de acuerdo	5	2	5	3	6	4	0	46	50	
2	De acuerdo	10	15	9	14	10	10	12	43	39	
3	En desacuerdo	40	39	45	15	36	16	21	10	5	
4	Totalmente en desacuerdo	46	45	42	69	49	71	68	2	7	

INTERVALOS	ESCALAS	FRECUENCIA	
		RELATIVA	ACUMULADA
1	Totalmente de acuerdo	13%	13%
2	De acuerdo	18%	31%
3	En desacuerdo	25%	56%
4	Totalmente en desacuerdo	44%	100%

Anexo N° 13.

Prueba Piloto Cualitativa

Validación de Tesis e Instrumentos

Prueba Piloto Cualitativa

Se tomó una muestra de 38 trabajadores del área de Recursos Humanos seleccionados en forma aleatoria que forman parte del conjunto de Empresas de Servicios Viales de todo el Perú, con la finalidad de validar los instrumentos usados y detallados en la tesis titulada **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESTORA DE SERVICIOS VIALES S.A. CAJAMARCA, 2020.**

El cuestionario de respuestas dicotómicas (1. Si y 2. No) fue aplicado de manera *Online* por el sistema de encuestas brindado por *Google Forms* y constó de 14 preguntas, las cuales permitieron evaluar y contrastar las variables Clima Organizacional y sus dimensiones (Comunicación Organizacional, Desempeño de Tareas y Relaciones Interpersonales) y la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones (Logro de Objetivos y Compromiso).

Se aplicó el Coeficiente Alpha de Cronbach para la Validación y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Dato; y arrojó un valor de 0.91, el cual indica un nivel de confiabilidad Buena. Además, se utilizó el Coeficiente de Pearson para evaluar la correlación entre las dimensiones y variables, así como también, para contrastar las hipótesis establecidas.

A su vez, las frecuencias absolutas y relativas destacaron que las dimensiones estudiadas para ambas variables no eran aplicadas de manera correcta dentro de la Institución, estadísticamente se presentaron los siguientes cálculos: un 15% de la muestra expresó que el

Clima Organizacional y el Desempeño Laboral eran llevados a cabo dentro de la empresa de manera correcta, sin embargo, el 85% expresaba que la **Empresa** a la que pertenecen; el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral no se ejercían de manera correcta y por ende se presentaban deficiencias y fallos en el desenvolvimiento de sus actividades.

La implementación de este instrumento piloto con trabajadores de Recursos Humanos en Empresas de Servicios Viales representa una experiencia enriquecedora para el estudio, debido a que se presentaron datos importantes y valiosos. La participación que se obtuvo fue del 100% de la muestra y se espera que para la prueba real arroje valores y opiniones más representativos. Aparte de ello se ha podido confirmar que el cuestionario realizado tiene una forma muy fácil de responder y el tiempo de respuesta es rápido; por lo que no se requiere modificaciones significativas, debido a que las dimensiones y cantidad de preguntas son representativas para la realización de los análisis pertinentes para el estudio aplicado en la Empresa Gestora de Servicios Viales S.A. Cajamarca 2020.

Variable Clima Organizacional

INTERVALOS	ESCALAS	INDICADORES											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	SI	10	15	12	9	0	5	0	0	3	2	12	5
2	NO	33	28	31	34	43	38	43	0	40	41	31	38

Variable Desempeño Laboral

INTERVALOS	ESCALAS	FRECUENCIA	
		RELATIVA	ACUMULADA
1	SI	15%	15%
2	NO	85%	100%

Anexo N° 14

Salida SPSS del Coeficiente de Alpha de Cronbach

Escala: Prueba de Fiabilidad de la Variable Clima Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	39,2911	34,927	,910	,974
P2	39,2532	34,089	,938	,973
P3	39,2911	34,927	,910	,974
P4	39,5696	34,274	,843	,976
P5	39,3544	33,950	,926	,974
P6	39,2658	33,864	,938	,974
P7	39,4937	33,176	,907	,975
P8	38,9747	37,358	,777	,978
P9	38,9494	37,920	,768	,978
P10	39,1139	36,333	,867	,976
P11	39,1519	35,746	,897	,975
P12	39,2025	34,728	,921	,974

Escala: Nivel de Fiabilidad de la Variable Satisfacción Laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	9

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P13	28,6835	15,578	,901	,962
P14	28,4684	15,919	,876	,963
P15	28,6076	16,318	,887	,962
P16	28,5949	16,885	,828	,965
P17	28,5823	16,144	,886	,962
P18	28,5063	16,099	,898	,962
P19	28,3165	17,245	,834	,965
P20	28,3291	16,967	,846	,964
P21	28,3165	16,937	,818	,965

ANEXO N°15.

Registro de Inducción, Capacitación, Entrenamiento y Simulacro de Emergencia

Gesvias	FORMATO	PO 10.001/14-PO15/2020
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Pág.1 de 1

Centro de Trabajo	Empresa	Fecha

Yo _____, identificado con D.N.I./C.E. _____
 perteneciente a la empresa _____ con oficio de _____
 y categoría profesional de _____,
 declaro haber asistido a la "Inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo", en la cual se trataron los siguientes temas sin ser limitativo:

Temas de Inducción	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas (Seguridad y Salud en el Trabajo, Alcohol y Drogas, Fatiga y Somnolencia, Derecho a Negarse a realizar trabajos inseguros, otros) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos del Proyecto y del puesto de trabajo (concepto, metodología, consulta y participación en elaboración, IPERC Y AST).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos y Compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medidas Preventivas a los diferentes Riesgos expuestos a su actividad.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deberes y Prohibiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos de Trabajo de Alto Riesgo (Altura, Caliente, Espacio Confinado, Materiales Peligrosos, excavaciones y zanjas, operación con vehículo y equipo pesado, otros)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos y Obligaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Señalización General de Seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos de Protección Personal y colectiva.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Contingencias ante Emergencias del Proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de Riesgos (concepto, pictogramas, consulta y participación en elaboración).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité /Sub Comité /Supervisor de SST 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan y Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Vigilancia para la Prevención y Control de Covid-19.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incidentes/Accidentes (tipos, reporte, otros) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanciones.
Otros temas:	

Con la explicación clara de su contenido, el cual comprendo y me comprometo a cumplir, acepto las sanciones que se me apliquen en caso incumplir con las normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.


Huella Digital	Firma	Fecha

NOTA: Ningún trabajador podrá empezar sus labores sin haber recibido la Inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo y firmado este documento. El presente compromiso deberá figurar en el archivo personal del trabajador.

i.Gesvias		FORMATO SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			PG 10.06.Pe-F01.FIL02000Ed02		
		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA			Pág.1 de 1		
				N° DE REGISTRO			
CENTRO DE TRABAJO						RUC	
DATOS DEL EMPLEADOR							
DOMICILIO					N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL		
ACTIVIDAD ECONOMICA							
TIPO DE CAPACITACION							
INDUCCIÓN		CAPACITACIÓN	ENTRENAMIENTO/ TALLER	SIMULACRO DE EMERGENCIA		OTROS	
TEMA							
Temario del curso:					N° DE PARTICIPANTES		
-					DURACION (HORAS)		
-					HORAS TOTALES		
-					FECHA		
ASISTENTES							
N°	APELLIDOS Y NOMBRES		N° DNI	EMPRESA	ÁREA	FIRMA	NOTA*
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
(*) Aplica solo para Capacitaciones Específicas							
RESPONSABLE DE LA CAPACITACION							
Nombre:					Firma		
Cargo:							
Evaluación / Comprobación de la eficacia de la formación impartida:							
Observaciones:							
RESPONSABLE DEL REGISTRO							
Nombre:					Firma		
Cargo:							
Fecha:							

ANEXO N°16.

Evaluación Escrita de Inducción

	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	PG-10.02.F-09.Pe.FIL02000Ed 02
	EVALUACIÓN ESCRITA DE INDUCCIÓN	Pág.1 de 2

Apellidos y Nombres: _____

Empresa: _____ Fecha: _____

Cargo: _____ Firma: _____



NOTA

1. ¿Cuál es el Objetivo de la Seguridad y Salud en el Trabajo? Marca la opción correcta.

- a) Evitar la fatiga.
- b) Evitar los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- c) Evitar los impactos ambientales.
- d) Evitar molestias a las poblaciones aledañas.

2. ¿Qué es una Política de SST? Marca la opción correcta.

- a) Es un procedimiento.
- b) Es un compromiso de la Alta Dirección que contiene objetivos y metas.
- c) Es un deber de la empresa.
- d) Es un compromiso que nadie debe cumplir y se hace por obligación.

3. ¿Qué es un peligro? Marca la opción correcta.

- a) Es una probabilidad de que algo se materialice.
- b) Es la fuente o situación capaz de ocasionar daño a las personas, equipos, procesos y Medio Ambiente
- c) No nos hace daño.
- d) Es un documento que contiene reglas y normas.
- e) Ninguna de las anteriores.

4. ¿Qué es un riesgo? Marca la opción correcta.

- a) Es la combinación de la probabilidad y la severidad del daño a la persona, el medio ambiente, la propiedad
- b) Es todo lo que nos rodea.
- c) Es una Política establecida por una Empresa.
- d) Todas las anteriores.

5. ¿Cuándo se debe conformar y constituir un comité de seguridad y salud en el trabajo? Marca la opción correcta.

- a) Cuando cuente con más de 20 trabajadores.
- b) Cuando se cuente con menos de 20 trabajadores.
- c) Al año de empezar las operaciones en el centro de trabajo.
- d) Al finalizar las actividades.

6. Si ha evidenciado o le ha ocurrido un Accidente, cuál es el procedimiento a seguir

- a) Quedarse callado.
- b) Auxiliar a mi compañero si no tengo conocimiento de primeros auxilios.
- c) Informar de inmediato al jefe más cercano y al Servicio de Seguridad y Salud.
- d) Llamar a la Ambulancia y/o PNP, sin haber avisado a ninguna persona de la empresa.

7. ¿Qué es IPERC? Marca la opción correcta.


- a) Identificación de Riesgos, Evaluación de Peligros y Determinación de Controles.
- b) Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles.
- c) Identificación de Riesgos, Evaluación de Controles.
- d) Identificación de Riesgos, Determinación de Controles.

8. ¿Qué es Acto Sub Estándar? Marca la opción correcta.

- a) Es la probabilidad de sufrir un accidente.
- b) Es toda condición en el entorno de trabajo que puede causar un accidente.
- c) Es toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.
- d) Todas las anteriores.

9. ¿Qué es Condición Sub Estándar? Marca la opción correcta.

- a) Es toda condición en el entorno de trabajo que puede causar un accidente.
- b) Es toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.
- c) Es un procedimiento de mantenimiento y producción.
- d) Todas las anteriores.

	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	PG-10.02.F-09.Pe.FIL02000Ed 02
	EVALUACIÓN ESCRITA DE INDUCCIÓN	Pág.1 de 2

10. **¿Cuáles son los documentos con los que se debe contar para el inicio de las actividades? Marca la opción correcta.**

- a) Solo es necesario la indicación del Jefe de cuadrilla.
- b) No es necesario ningún registro.
- c) Charla de Inicio de Jornada, AST, Pre Uso de Vehículos o equipos, Inspección de herramientas.

11. **¿Qué es la política de Calidad y Medio Ambiente? Marca la opción correcta.**

- a) Es un instructivo que indica cómo hacer los trabajos.
- b) Compromiso que asume la empresa en realizar los trabajos con alta calidad, cuidando y respetando el medio ambiente.
- c) N/A.

12. **Ante los siguientes síntomas: Dolor de garganta, tos seca, dolor muscular fiebre, ¿Qué debemos hacer?**

- a) Quedarse callado
- b) Reportar de inmediato al jefe más cercano y al Servicio de Seguridad y Salud.
- c) Ir a la posta más cercana sin reportar.
- d) N/A.

13. **¿Por qué es importante trabajar con calidad? Marca la opción correcta.**

- a) Reducción de Re-trabajo y desperdicio.
- b) Mejor imagen de la empresa ante el mercado.
- c) Satisfacción del cliente en cuanto a los servicios brindados.
- d) Todas las anteriores.

14. **¿Qué es un PPIE y cómo se mide? Marca la opción correcta.**

- a) Puntos periódicos de inspección y ensayo - Visualmente.
- b) Programa de puntos de inspección y ensayo – Fichas de inspección y conformidad.
- c) Programa de puntos de inspección y ensayo – No se mide.

15. **¿Qué actividad es monitoreada en el Sistema de Gestión de Calidad? Marca la opción correcta.**

- a) Slurry seal superficial y Profundo en calzada.
- b) Atención de Emergencias.
- c) Limpieza de Carreteras (cunetas, alcantarillas) y Derrumbes menores.
- d) Todas las anteriores.

16. **¿Qué es Medio Ambiente? Marca la opción correcta.**

- a) Es todo lo que nos rodea incluido la Flora, Fauna y sus interrelaciones.
- b) Es ahorrar recursos, minimizar la generación de residuos.
- c) Todas las anteriores.

17. **¿Qué es Aspecto Ambiental? Marca la opción correcta.**

- a) Es el deterioro del Medio Ambiente por el accionar humano.
- b) Actividades de una Empresa que interactúan con el Medio Ambiente.
- c) Todas las anteriores.

18. **¿Qué es Impacto Ambiental? Marca la opción correcta.**

- a) Es el deterioro del Medio Ambiente por el accionar humano.
- b) Actividades de una Empresa que interactúan con el Medio Ambiente.
- c) Todas las anteriores.

19. **¿Por qué es Beneficioso la ISO 14001-2015? Marca la opción correcta.**

- a) Reducir los impactos ambientales negativos.
- b) Evaluar de forma continua los requisitos legales.
- c) Mejorar la imagen de la Empresa.
- d) Todas las anteriores.

20. **De acuerdo a la NTP 900.058-2019 2^{da} Código de colores de almacenamiento de residuos, mencione los colores de acuerdo al ámbito no municipal.**

.....

Anexo N°17

Evidencia fotográfica de actividades de la Empresa Gestora de Servicio Viales S.A









