

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES ESPINOZA SERVICIOS
GENERALES SRL CAJAMARCA 2021.**

PRESENTADO POR:

Br. VARGAS PORTAL, Frank Rodrigo.

Br. SALAZAR VARGAS, Jhoni Smith.

Asesor:

Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA EMPRESA TRANSPORTES ESPINOZA SERVICIOS GENERALES SRL
CAJAMARCA 2021.**

Tesis presentada en cumplimiento de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado de Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

Br. VARGAS PORTAL, Frank Rodrigo.

Br. SALAZAR VARGAS, Jhoni Smith.

Asesor:

Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by

Bach. VARGAS PORTAL, Frank Rodrigo.

Bach. SALAZAR VARGAS, Jhoni Smith.

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO FACULTAD
DE CIENCIAS EMPRESASRIALES Y ADMINISTRATIVAS**

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES ESPINOZA SERVICIOS
GENERALES SRL CAJAMARCA 2021.**

JURADO EVALUADOR

Dr. Víctor Montenegro Díaz

PRESIDENTE

Mg. Luis Felipe Velasco Luza

SECRETARIA/O

Mg. Anthony Rabanal Soriano

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico con todo corazón esta tesis principalmente a mis padres, ya que con ellos logre culminar este objetivo, por haberme forjado como la persona que soy, por bríndame ese apoyo incondicional en todo momento y por creer en mí y motivarme constantemente para conseguir mis anhelos, a ellos que me formaron con mucha paciencia y dedicación e inculcarme valores, principios y el coraje para conseguir mis metas.

Frank Vargas Portal

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera a mi familia, que siempre estuvieron a mi lado y me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para lograr con satisfacción esté presente trabajo y poder formarme como futuro profesional.

Jhoni Smith Salazar Vargas

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por su amor infinito y lograr llegar a este momento, a mis padres que siempre han sido mi motivación, amigos y familia que estuvieron presentes en este proceso, a mis docentes que me encaminaron durante mi carrera profesional. A todas las personas que estuvieron conmigo apoyando siempre para lograr este objetivo significativo en mi crecimiento profesional.

Frank Rodrigo Vargas Portal

Agradezco primeramente a Dios por brindarme la fortaleza para cumplir cada meta trazada, a mis padres quienes estuvieron siempre apoyándome con su amor incondicional, son mi motivo principal para seguir creciendo profesionalmente. A todas las personas que estuvieron conmigo en este proceso, a mis amigos, familia, profesores; gracias por su apoyo en estos años.

Jhoni Smith Salazar Vargas

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
LISTAS DE TABLAS.....	x
LISTA DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1.Planteamiento del problema de investigación.....	16
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.4.1. Justificación teórica	20
1.4.2.Justificación metodológica	20
1.4.3.Justificación práctica.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEORICO.....	21

2.1 Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes Locales.....	26
2.2.Bases teóricas.....	29
2.2.1.Definición de Clima Organizacional.....	29
2.2.2.Definición de Satisfacción Laboral.....	39
2.3. Discusión teórica.....	47
2.3.Definición de términos básicos.....	48
2.4.Hipótesis de la Investigación.....	49
2.4.1.Hipótesis General.....	49
2.4.2.Hipótesis Específicas.....	50
2.5.Operacionalización de las variables.....	50
CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.1. Población y muestra.....	54
3.1.1. Población.....	54
3.1.2. Muestra.....	54
3.2.Tipo, Nivel y Diseño de estudio.....	54
3.2.1.Tipo de investigación.....	54
3.2.2.Nivel de investigación.....	55
3.2.3.Diseño de la investigación.....	55
3.3. Métodos de investigación.....	55
3.4.Técnica e instrumento de análisis de datos.....	56
3.5.Técnica de análisis de Datos.....	57

3.6. Validez y Confiabilidad.....	58
3.6.1.Validez del instrumento	58
3.6.2.Confiabilidad del instrumento	60
CAPÍTULO IV.....	63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	63
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	64
4.1.1. Nivel descriptivo.....	64
4.1.2. Análisis inferencial.....	74
4.1.3. Nivel inferencial.....	76
4.1.3.1. Prueba de Hipótesis General.....	76
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
ANEXOS.....	108
1. Matriz de consistencia	108
2.Encuesta para el clima organizacional.....	110
3.Encuesta para la satisfacción laboral	112
4.Juicio de expertos	114
5.Codificación de datos en SPSS 25.....	116
6.Encuesta Teoría de Herzberg.....	118

LISTAS DE TABLAS

Tabla 1. Alfa de Cronbach.....	61
Tabla 2. Confiabilidad alfa de Crobach clima Organizacional.....	62
Tabla 3. Confiabilidad alfa de Crobach Satisfacción laboral	62
Tabla 4. Baremos de puntaje de la variable productividad y sus dimensiones.....	64
Tabla 5. Baremos de puntaje de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones.	64
Tabla 6. Nivel de Clima organizacional	64
Tabla 7. Dimensión estructura	65
Tabla 8 Dimensión Responsabilidad	66
Tabla 9. Dimensión Remuneración	67
Tabla 10. Dimensión Riesgo.....	68
Tabla 11. Dimensión Apoyo.....	69
Tabla 12. Dimensión Conflicto.....	70
Tabla 13. Baremos de puntaje de la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones.	71
Tabla 14. Nivel de Satisfacción laboral	71
Tabla 15. Dimensión Factores Higiénicos	72
Tabla 16. Dimensión Factores Motivacionales.	73
Tabla 17. Prueba de Normalidad para la Variable de Clima Organizacional.....	74
Tabla 18. Pruebas de normalidad Satisfacción laboral.	75
Tabla 19. Rango de Correlación de Pearson.....	77
Tabla 20. Relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral	78
Tabla 21. Relación significativa entre estructura y satisfacción laboral.	79
Tabla 22. Relación significativa entre Responsabilidad y Satisfacción laboral	80

Tabla 23.. Relación significativa entre remuneración y satisfacción laboral.	81
Tabla 24. Relación significativa entre la dimensión apoyo y satisfacción laboral.	84
Tabla 25. Relación significativa entre conflicto y satisfacción laboral.	85

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual del nivel de Clima organizacional.	65
Figura 2. Dimensión estructura.....	65
Figura 3. Dimensión Responsabilidad.	66
Figura 4. Dimensión Remuneración	67
Figura 5. Dimensión Riesgo.	68
Figura 6. Dimensión Apoyo	69
Figura 7. Dimensión conflicto.	70
Figura 8. Dimensión satisfacción laboral	71
Figura 9. Dimensión Factores Higiénicos	72
Figura 10. Dimensión Factores Motivacionales	73
Figura 11. Pruebas Paramétricas Clima Organizacional.	75
Figura 12. Pruebas Paramétricas Satisfacción laboral	76

RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021. La tesis se enmarca dentro de una investigación de diseño no experimental y corte transversal, sus resultados obedecen a un estudio descriptivo correlacional, en el cual participaron 25 colaboradores de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL de la ciudad de Cajamarca siendo en su totalidad objeto de estudio.

En la investigación, se usaron instrumentos de recolección de datos los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, los instrumentos empleados consisten en una encuesta para reconocer el clima laboral y otra para reconocer la satisfacción laboral. Los datos obtenidos fueron procesados por el programa estadístico SPSS. Para su análisis e interpretación

La investigación obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021, pues la correlación de Pearson es de (0,400) indicando una correlación directa y moderada, concluyendo que estas dimensiones del clima organizacional son relevantes a tener en cuenta para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Palabras claves: clima organizacional, relación y satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this thesis is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the company Transportes Espinoza Servicios Generales SRL in Cajamarca 2021. The thesis is part of a non-experimental design and cross-sectional investigation, its results obey to a descriptive correlational study, in which 25 employees of the company Transportes Espinoza Servicios Generales SRL from the city of Cajamarca participated, being the entire object of study.

In the investigation, data collection instruments were used which were validated through expert judgment, the instruments used consist of a survey to recognize the work environment and another to recognize job satisfaction. The data obtained were processed by the statistical program SPSS. For your analysis and interpretation.

The investigation obtained as a result that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the employees of the company Transportes Espinoza Servicios Generales SRL in Cajamarca 2021, since the Pearson correlation is (0.400) indicating a direct and moderate correlation, concluding that these dimensions of the organizational climate are relevant to take into account to improve employee satisfaction.

Keywords: organizational climate, relationship and job satisfaction.

CAPÍTULO I.
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema de investigación

Actualmente a nivel internacional las organizaciones se han visto obligadas al trabajo remoto a causa del coronavirus, en tal sentido resulta dificultoso para el departamento de recursos humanos monitorear el clima organizacional. Es por ello por lo que las empresas deben estar atentas a las inquietudes y temores de sus colaboradores para así poder ayudarlos inmediatamente con la finalidad de poder resolver el problema satisfactoriamente. Según Carrión (2018) en su investigación afirma que a nivel mundial el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de los trabajadores, en tal contexto un buen ambiente laboral ofrece al colaborador un mayor nivel de satisfacción personal y profesional.

Se puede afirmar que el clima organizacional a nivel nacional es un factor clave para el crecimiento de las organizaciones, de acuerdo con Victorio (2018) afirma que el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los colaboradores aporta roles de mayor importancia para que la organización cumpla sus objetivos propuestos, ya que de eso se puede determinar si el colaborador posee un buen clima laboral dentro de la organización. Es así como las organizaciones han comenzado a dar importancia a las inquietudes de sus colaboradores, dando una solución rápida ante algún conflicto y así poder aumentar el nivel de compromiso en ellos hacia la organización.

Por otro lado, a nivel local las investigaciones realizadas demuestran que en la mayoría de las organizaciones se percibe un clima organizacional adecuado por ello los colaboradores presentan satisfacción en sus trabajos, de tal forma que se demuestra en la atención de que estos brindan a los clientes. Según lo mencionado un buen

ambiente laboral aumenta el nivel de desempeño de los colaboradores ofreciendo así a la organización tener un crecimiento rápido y llegar al éxito.

En la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL de la ciudad de Cajamarca están tratando de entender que un clima organizacional adecuado se refleja en la satisfacción dentro de su área de trabajo con un nivel moderado de desempeño y de compromiso hacia la organización. En tal contexto el gerente se debe preocupar por monitorear constantemente el clima laboral que existe en la organización y dar solución a las dificultades que se presenten, generando en sus colaboradores satisfacción personal y profesional con el fin de crecer como empresa.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

PG: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en la dimensión estructura con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021?

PE2: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021?

PE3: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en la dimensión remuneración con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021?

PE4: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en la dimensión riesgo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021?

PE5: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en la dimensión apoyo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021?

PE6: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en la dimensión conflicto con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

OG: Determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca

2021.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión estructura con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

OE2. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

OE3. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión remuneración con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

OE4. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión riesgo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

OE5. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión apoyo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

OE6. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión conflicto con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación es de justificación teórica, la cual permite conocer teorías y conceptos relacionados al clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, los cuales serán comprobados con la realidad actual para luego ser útil en otros estudios de acuerdo con las variables dadas en el campo de la Administración.

1.4.2. Justificación metodológica

Asimismo, es de justificación metodológica ya que utiliza métodos nuevos de manera sistemática haciendo uso de la encuesta. Además, para obtener información sólida y concreta será a través del software SSPS versión 25 para calcular la relación entre ambas variables.

1.4.3. Justificación práctica

Además, posee su justificación práctica el cual permitirá que la información presente se convierta en una investigación de marco referencial para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II.
MARCO TEORICO.

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

De acuerdo con Soria & Pedraza & Bernal (2020) según su investigación titulada: “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior “. El propósito de estudio es conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la percepción del personal adscrito a una institución de educación superior del estado de Tamaulipas, México, a fin de generar resultados tangibles que sirvan de insumo para la buena gestión de estos constructos. La muestra de participación fue 208 colaboradores a quienes se le aplicó el cuestionario de clima organizacional diseñado por Litwin & Stringer (1968) y la escala general de satisfacción propuesta por Warr, Cook & Wall (1979). En el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva, análisis factorial, el coeficiente Alpha de Cronbach y la técnica de correlación Rho de Spearman para evaluar la asociación entre los factores de las variables de estudio. Como principales resultados se obtiene que existe una relación positiva y significativa entre los componentes de las variables analizadas, lo cual genera conocimiento empírico sobre las relaciones del ambiente laboral y la satisfacción de las personas en su trabajo.

Según Pupo & Velázquez & Tamayo (2017) presentan su investigación titulada: “Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras “. Tuvo como objetivo analizar el vínculo existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en dos empresas de programación automatización de la región holguinera. Se seleccionó al total de trabajadores de ambas entidades debido a la reducida cantidad de estos. El instrumento empleado fue

elaborado a partir de una revisión teórica y metodológica del constructo clima organizacional. Su validez y confiabilidad fueron debidamente demostradas. Los datos se procesaron con el programa del SPSS V20(2011). Los resultados mostraron un estrecho vínculo entre clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas estudiadas, encontrándose ambos en un estado satisfactorio, a pesar de señalarse deficiencias sobre las que trabajar en pro de la mejora organizacional.

Para Montoya & Beïio (2019) afirman según su investigación titulada: “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de la universidad estatal chilena”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Su estudio es cuantitativo correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, el instrumento para clima organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Un 95% de los docentes y un 90.6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes 72% de los administrativos manifestaron revisar un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son los que tienen entre 15 y 29 años de antigüedad en la universidad y los trabajan menos de 40 horas semanales y en ello resaltan a la dimensión remuneración como el más importante y con nivel alto en cuanto a la percepción de los colaboradores. Los que tienen contrato titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los contratados perciben un nivel de clima organizacional

más alto. La correlación entre los puntajes globales del clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0.523$; p).

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Según Huamani (2018) presenta en su investigación titulada: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores, empresa RHD IMPRESIONES, Cercado de Lima 2018”. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa RHD IMPRESIONES Cercado de Lima 2018, la población estuvo constituida por 30 trabajadores entre operativos y trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa RHD IMPRESIONES Cercado de Lima en el año 2018, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.914 representó una alta relación entre las variables. Las dimensiones riesgo, conflicto tienen alto nivel de significancia en la satisfacción laboral en la empresa RHD IMPRESIONES Cercado de Lima en el año 2018, siendo que el

coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.841 representó una alta relación entre las variables.

De acuerdo con Trejo (2017) en su tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2016”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2016, el tipo de investigación es no experimental, pues no se manipulo ni altero ninguna variable de estudio; siendo una investigación con diseño descriptivo correlacional, porque implica la relación entre dos variables, se midió las variables seleccionadas en una muestra específica y se utilizó la estadística correlacional para la determinación de las relaciones entre las variables. La población estuvo conformada por 103 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Huaylas, cuya sede se encuentra en el distrito de Caraz, de la que se seleccionó una muestra de estudio conformada por 80 trabajadores municipales, el tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple y en la selección de la muestra de estudio, todos los trabajadores tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. El instrumento utilizado para recoger los datos es la encuesta que está elaborado a base de cuestionario para determinar el nivel de clima organizacional que consta de 20 ítems y otro para medir sobre satisfacción laboral que consta de 28 ítems. La conclusión obtenida fue que existe una buena correlación directa y se encuentran asociadas; esto significa que, a cualquier variación, buena o mala que exista en el clima organizacional, también lo va a tener, en forma directa, los trabajadores respecto a su satisfacción laboral. Esto nos permite concluir que

efectivamente existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2016, por lo tanto, las variables están asociadas.

De acuerdo con Niesto (2018) en su investigación titulada; “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018”. La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza. Para el análisis se usó el diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 70 colaboradores del área de cajas a quienes se les aplicó como instrumento una encuesta tipo Likert y estuvo compuesta por 40 preguntas que fueron válidas por juicio de expertos y que sirvieron para medir las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral. Después de aplicar el instrumento y recolectar los datos, se consiguió los resultados a través del programa SPSS, llegando a las siguientes conclusiones: existe correlación positiva moderada, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como el clima organizacional con la satisfacción laboral, siendo la dimensión apoyo la más sobresaliente.

2.1.3. Antecedentes Locales

Para Díaz & Zamora (2018) presenta su investigación: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar- Cajamarca 2018”. El presente estudio de investigación, ha sido realizado con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y

la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018; la población para el desarrollo de la investigación estuvo conformada por 150 colaboradores de la organización, se utilizó como muestra lo determinado de manera probabilística a 103 colaboradores entre el personal administrativo y asistencial; el método utilizado fue hipotético – deductivo, el diseño de la investigación es no experimental – transversal y el tipo es correlacional, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario, estructurado tipo escala de Likert, para identificar el clima organizacional compuesto por 33 ítems correspondientes a 8 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral compuesto por 21 ítems correspondiente a dos dimensiones, validado por tres expertos en la materia; los resultados obtenidos señalan que: la correlación de Spearman ($r_s=0.711$) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000), siendo menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); por lo tanto, se afirmó que existe relación altamente significativa entre las variables de estudio, dando validez a la hipótesis de investigación planteada. Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018. Las dimensiones del clima organizacional con mayor representación son la responsabilidad, remuneración estas con alto grado significativo en los colaboradores.

Para Apolitano (2018) presenta su investigación: “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de derivados lácteos, Cajamarca 2017”. El trabajo de investigación tiene como objetivo: conocer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los

colaboradores de una empresa de derivados lácteos, Cajamarca 2017. La prueba estadística para establecer la relación entre las variables fue la de Pearson. Para ello se seleccionó una muestra de 109 trabajadores de dicha empresa, seleccionados a partir de muestreo no probabilístico por conveniencia. En tal sentido se aplicaron dos instrumentos de recojo de información. El primero fue una escala con 5 opciones que permitió recoger información respecto al clima organizacional que perciben los colaboradores de la empresa de derivados lácteos, Cajamarca 2017. El segundo instrumento fue una escala trivalente que permitió recoger datos relacionados con la satisfacción laboral de los trabajadores, contiene 16 ítems dividido en 4 dimensiones. A través del Alfa de Cronbach se estableció la confiabilidad de los referidos instrumentos 0.72 para la variable de clima organizacional y 0.83 para la variable de satisfacción laboral. El método aplicado fue el hipotético deductivo. Los resultados muestran relación positiva débil entre ambas variables, es decir que si bien es cierto que los colaboradores perciben un buen clima organizacional el mismo influye muy poco en la satisfacción laboral. Tales resultados contrastan con otras investigaciones que señalan que el clima organizacional tiene una correlación positiva absoluta con la satisfacción laboral.

Según Hoyos & Vázquez (2017) presentan su investigación: Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca – Cajamarca, 2016. La presente investigación, estudia la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la municipalidad distrital de los Baños del Inca – Cajamarca, 2016. En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, asimismo bases teóricas relacionadas con el

clima organizacional y satisfacción laboral. Este estudio es no experimental – correlacional. La población estuvo conformada por 417 colaboradores de la municipalidad distrital de los Baños del Inca – Cajamarca, 2016 y la muestra por 200 colaboradores de la misma institución, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios. Los datos fueron procesados con el programa SPSS 21. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación directa no tan significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la municipalidad distrital de los Baños del Inca – Cajamarca del año 2016, ya que el Chi-cuadrado muestra un resultado de 0,968. Sin embargo, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,258 siendo una correlación significativa. Finalmente, en función a los resultados obtenidos se formulan recomendaciones orientadas a mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la institución en estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de Clima Organizacional

Según Luna (2016) afirma que, es el entorno donde el individuo desempeña su trabajo, en la cual se refleja el trato del jefe hacia el colaborador y el trato de los colaboradores hacia los clientes; esto puede ser el factor determinante para un buen desempeño en la organización. En tal sentido es la percepción que tiene el colaborador de su ambiente de trabajo y las cosas que ocurren dentro de ella. (pp. 174 -175).

Por su parte, Chiavenato (2011) menciona que, es el ambiente interno de la organización relacionado con el grado de motivación de sus integrantes; así el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de los integrantes. Es decir, es una cualidad del ambiente que se percibe de cada miembro que pertenece a

la organización reflejándose en el interés, ánimo y colaboración que éstos tienen. (pp. 57-58).

Finalmente, Robbins & Judge (2009) afirman que es la percepción compartida por los miembros de la organización y directivos que incide directamente en su desempeño de fuerzas externas en un determinado ambiente; estas características describen a una organización y las distingue de las demás, desde las personas que la forman y las relaciones interpersonales que se muestran en el ambiente de trabajo.

Importancia de Clima Organizacional

De acuerdo con (Quintero & africano & Faría, 2008, p. 35) consideran que la importancia del clima organizacional está vinculada entre objetivos de la organización y el comportamiento de los colaboradores que engloban las creencias, y valores de los miembros de la organización, por lo que reconocen la solidez del factor humano para poder contar con un mecanismo de medición del clima organizacional y pueda repercutir en su desempeño laboral.

Beneficios de un Clima Organizacional positivo

De acuerdo con (Williams, 2013, pp. 62-65) afirma que son 8 los beneficios de un clima organizacional positivo: retroalimentación, conciencia de las normas socioculturales, incremento en la interacción y la comunicación, confrontación, educación, participación, responsabilidad creciente, energía y optimismo creciente las cuales se explica a continuación cada uno de ellos.

- a) **Retroalimentación.** Veliz (2016) menciona que consiste en captar y aprobar el comportamiento de cada accionar del individuo dentro de la organización,

asimismo ayuda a incrementar la confianza de uno mismo, a que sus labores les sea más fáciles y entretenidas para todos los integrantes de la organización. (p.51).

- b) **Conciencia de las normas socioculturales.** Todo individuo que pertenece a una organización debe de ajustar su comportamiento para alinearla con las normas que se han establecido nuevamente, es así como el individuo toma conciencia de las nuevas reglas del juego. Williams (2013).
- c) **Incremento en la interacción y la comunicación.** Bermúdez (2016) considera que ocurre cuando se intercambia información con todos los individuos que pertenecen a una organización, es así como la comunicación se convierte en el proceso de interacción con el objetivo de que exista una comunicación eficaz con cada miembro de la empresa. (p. 6).
- d) **Confrontación.** Hace referencia a sacar a la superficie las creencias, costumbres, valores, actitudes con la finalidad de que no exista obstáculos para una interacción eficaz. Es el proceso mediante el cual se halla la falla del problema para así encontrar la solución inmediata. Williams (2013).
- e) **Educación.** Martínez (2005) afirma que en la organización la educación puede estar dirigida a que el individuo realiza de manera óptima su labor, se relaciona de manera efectiva con su equipo de trabajo, el grado de compromiso que tiene con la organización demostrando así las habilidades y capacidades que posee, de ese modo la educación es predeterminante de la conducta que tiene cada colaborador en una organización. (pp. 39-40).
- f) **Participación.** Rodríguez (2011) considera que es entendida como la

intervención de los colaboradores para la resolución de problemas, a cumplir con los objetivos y a dar su opinión si así lo desea. Además, en ciertos casos también se puede involucrar en el proceso de toma de decisiones. (pp. 439 - 422).

g) **Responsabilidad creciente.** Se entiende como la asignación de tareas, es decir de asignar de quién es responsable de qué, asimismo de controlar el desempeño que tienen los colaboradores con las responsabilidades asignadas.” Williams (2013).

h) **Energía y optimismo creciente.** Williams (2013) menciona que hace referencia a las tareas que generan energía a los individuos de esa manera motivarlos con visiones de nuevas oportunidades. La energía y el optimismo creciente son los resultados de una buena calidad de vida de trabajo, de un clima laboral favorable para alcanzar las oportunidades deseadas a futuro.

Características del Clima Organizacional

Además, Ramos (2012) menciona las siguientes características:

- a) La atmósfera de trabajo donde el colaborador se desempeña puede ser internas o externas.
- b) Son percibidas directa o indirectamente por cada trabajador dentro de la atmósfera de trabajo.
- c) Tiene repercusiones en relación con el comportamiento laboral.
- d) Es una interviniente entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

e) Los procesos y los colaboradores forman un sistema dinámico.

Por otro lado, Luna (2016) menciona las características del clima organizacional:

a) Son cambios temporales en las actitudes de las personas debido a: reducción de personal, incremento de salarios.

b) Dentro de la empresa las características son diferentes entre una empresa u otra, relativamente permanentes en el tiempo.

c) Un clima organizacional óptimo tendrá consecuencias positivas entre ellas tenemos: productividad, baja rotación, adaptación.

d) Un clima organizacional inadecuado tendrá consecuencias negativas por consecuencia tenemos: inadaptación, alta rotación, baja productividad.

Ventajas y desventajas del Clima Organizacional

Según Pastor (2017) menciona las ventajas y desventajas del clima organizacional. A continuación, considera ventajas como: logro, afiliación, poder, productividad, satisfacción, integración, retención de recurso humano. Por otro lado, menciona desventajas como: inadaptación, absentismo, baja productividad, malestar en el trabajo.

Teorías del Clima Organizacional

Teoría de Rensis Likert

Según Pérez (2014) menciona que Likert considera la organización como aquella en donde grupos trabajan con grupos y en que los administradores individuales son considerados “alfileres” de unión. La importancia del trabajo grupal considera la lealtad para un libre intercambio de información; gracias a este modelo se ejerce mayor influencia hacia arriba de la jerarquía dando un resultado de mayor productividad de la organización. En su teoría se encontró una serie de dimensiones estructurales: liderazgo, motivación, comunicación, interacción, toma de decisiones, establecimientos de metas, control, rendimiento.

Teoría de Litwin y Stringer

De acuerdo con Busto (2011) menciona que Litwin y Stringer explican los aspectos de las conductas de personas que laboran en una empresa y que utilizan conceptos de clima y motivación. En tal contexto los autores estudiaron diferentes climas en las organizaciones con la finalidad de saber el efecto que tienen éstas sobre la motivación y la satisfacción laboral. De ese modo los autores expresan las siguientes dimensiones: estructura, responsabilidad, remuneración, riesgos y toma de decisiones, apoyo, tolerancia al conflicto (pp. 39 -40).

Teoría de Schneider y Barlett.

Para Bolaños (2017) explica que los autores Scheider y Barlett consideran 6 dimensiones: Apoyo proveniente de la dirección, interés por los nuevos empleados, conflicto, independencia, satisfacción y estructura organizacional.

Teoría de Gavin.

Por su parte Gómez (2013) afirma que Gavin explica que clima organizacional no debe ser considerado como un concepto en las empresas, sino que debe ser vista como una herramienta importante para el éxito de las organizaciones. Gavin considera las siguientes dimensiones las cuales deben estar inherentes en el clima organizacional: estructura organizacional, obstáculo, recompensa, espíritu de trabajo y actitud. (p. 9).

Dimensiones de Clima Organizacional.

De acuerdo con Williams (2013) afirma que Litwin y Stringer consideran 6 dimensiones para clima organizacional:

- a) **Estructura.** Hace referencia a la percepción de obligaciones, reglas y de las políticas de una organización
- b) **Responsabilidad.** Es el sentimiento de autonomía, el tener un compromiso elevado con su trabajo, el tomar decisiones por sí solo.
- c) **Remuneración.** Es la percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho

- d) **Riesgo.** Hace referencia a la percepción del nivel de reto y de desafíos que impone el trabajo.
- e) **Apoyo.** Son los sentimientos de apoyo que experimentan los colaboradores en su trabajo de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- f) **Conflicto.** Se entiende como la confianza que un colaborador pone en el clima de su organización, asimismo también hace referencia a poder asimilar sin riesgo la divergencia de opiniones.

Indicadores de Clima Organizacional

Estructura

Para Fernández (2018) el término estructura se refiere a: la disposición y distribución de las partes de un todo, cuyo orden y relación entre sí permiten el funcionamiento de un determinado sistema'. La estructura organizacional correcta permite una mejor coordinación y comunicación.

Reglas. Son pautas que se realizan en una empresa u organización para poder generar actividades efectivas; llamados también lineamientos con la finalidad de obtener el comportamiento correcto de los colaboradores y por tal sentido tener como resultado un clima organizacional adecuado. Cepeda (2016).

- a) **Políticas.** Se refiere a las conductas que la organización espera dentro y fuera de ella ya sea con los trabajadores o clientes, frente a esto se pueden encontrar diferencias culturales y conductas indeseables que se tienen que erradicar con este factor político. Casanovas (2008).

Responsabilidad

Para Sánchez (2021), la responsabilidad es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo.

La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

- a) **Autonomía.** Para Frankfurt (1971), la autonomía es: ‘Una capacidad de las personas y, como tal, admite desarrollos variados que pueden condicionar fuertemente su ejercicio, esto hace que sea tan difícil afirmar de alguien que no tiene, en absoluto, autonomía, como afirmar que tiene una autonomía máxima’.
- b) **Compromiso.** De acuerdo a Equipo Editorial (2022), compromiso hace referencia a: ‘Un tipo de obligación o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación. Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó’

Remuneración

Para Pérez (2015), la remuneración es: ‘El pago o retribución de un servicio o trabajo establecido en el contrato de trabajo. La remuneración es la cantidad de dinero o cosas que se da a una persona como pago de su servicio o trabajo’.

- a) **Equidad.** De acuerdo con Coll (2020), la equidad es: la acción de dar a cada individuo, por diferente que sea, lo que este se merece o se haya ganado. La palabra proviene del latín y suele hacer referencia, en su traducción, a igualdad. Sin embargo, ambos conceptos no representan lo mismo.

Riesgo

Para Martínez (2021), el riesgo es: ‘La exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él’.

- a) **Reto.** De acuerdo con Bembibre (2010), el término reto hace referencia a: ‘Un desafío o una actividad (física o intelectual) que una persona debe realizar sobreponiéndose a diferentes tipos de dificultades, porque precisamente está revestida de dificultades y complejidades’.
- b) **Desafío.** De acuerdo con Navarro (2014), un desafío es: ‘Un mensaje dirigido al interior. Significa que nos ponemos a prueba, aceptamos el sacrificio y que estamos convencidos de nuestra capacidad para lograr un resultado satisfactorio’.

Apoyo

- a) **Apoyo.** De acuerdo con Ucha (2009), el término apoyo es: ‘Aquel que refiere a la protección, auxilio o favor que un individuo, empresa, organismo u organización brinda a otro u otros en determinada situación de necesidad, ya sea a instancias de una catástrofe o de una iniciativa particular, entre otras situaciones’. La organización en conjunto es la encargada de brindar apoyo al colaborador para sentirse cómodo y considerado.

Conflicto

Para Equipo Editorial (2021) un conflicto es: ‘Una pelea, disputa o discrepancia que se da cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones que no pueden desarrollarse al mismo tiempo, es decir, que se contradicen’.

Confianza.

De acuerdo con Editorial Etecé (2021), la palabra confianza es: ‘La posibilidad de creer en que otra persona, o un grupo de ellas, actuarán de la manera adecuada en nuestra ausencia, es decir, que no nos defraudarán o engañarán, ni necesitan tampoco nuestra supervisión y vigilancia’.

Divergencia.

De acuerdo con Acuña (2017), el término divergencia se conoce como: ‘El irse apartando sucesivamente unas de otras, dos o más líneas o superficies. La expresión divergente es de origen latín “divergens” o “divergentis” que expresa “separación” o “diferencia” de opiniones o ideas.

2.2.2. Definición de Satisfacción Laboral

Según Robbins & Judge (2009) confirman que es una sensación positiva en el trabajo, evaluado por las características de las personas; esta satisfacción genera sentimientos positivos acerca de las actitudes de los colaboradores. De este modo cuando los empleados muestran sus actitudes positivas de manera frecuente está relacionado a la satisfacción laboral.

Por su parte López (2001) lo define como el estado que hace referencia a la realidad laboral, es decir, es el estado emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La consecuencia de esta evaluación genera sentimientos positivos según las condiciones de trabajo, estos instrumentos de medición deben diferenciarlos para una mayor satisfacción como sea posible, el desempeño en el resultado de esa actividad (p. 465).

Importancia de Satisfacción Laboral

De acuerdo con Pedraza (2015) es vital porque ayuda a obtener altos estándares de productividad dentro de la organización y de acuerdo con su área de trabajo; esto muestra la medida de cómo funcionan los procesos organizacionales y de esa manera conocer ciertos factores desestabilizadores identificados con la alta rotación de personal, conductas impropias, entre otras.

Beneficios de Satisfacción Laboral

Para Gargallo (2006) menciona que, de acuerdo con numerosos estudios la satisfacción laboral es la actitud o percepción positiva que tiene el colaborador respecto a su trabajo, concluyendo que la satisfacción laboral genera beneficios como: reducción del absentismo y una mayor retención del talento humano obteniendo estos un resultado favorable en la organización. (p.564)

Características de Satisfacción Laboral

Para Atalaya (1999) menciona las principales características:

- a) Los colaboradores prefieren un puesto de trabajo que les genere oportunidades para así aplicar sus capacidades y habilidades.
- b) Los colaboradores prefieren equidad en cuanto a la remuneración y que exista una política de ascensos para que puedan cumplir con sus expectativas.
- c) Los colaboradores prefieren un área de trabajo saludable y sin distracciones con la finalidad de realizar su labor eficazmente.

Ventajas y desventajas Satisfacción Laboral

- a) Para Cofide (2019) las ventajas de la satisfacción laboral en las organizaciones son las siguientes:
 - b) Creación de lazos con los colaboradores: una relación respetuosa y abierta con su jefe directo influye en el flujo de trabajo, productividad y motivación.
 - c) Tener incentivos atractivos para el colaborador: hablamos de recompensas proporcionales a su labor y posibilidades reales de crecer en la empresa.
 - d) Incentivar el trabajo en equipo: una buena relación entre pares se traduce en apoyo mutuo y es clave para que el trabajo se lleve a cabo en tiempo y forma.
- e) Asimismo, para este autor las desventajas de la satisfacción laboral son las siguientes:

- f) Mala relación con jefes y/o compañeros: nulo trabajo en equipo, actitud prepotente y poca consideración al tiempo de los demás provocan fricciones en las relaciones laborales.
- g) Pocas o nulas posibilidades de ascenso laboral: la empresa debe ser un lugar para crecer en tanto personal como profesionalmente. Para que un trabajador se sienta parte de la compañía, deben generarse estas condiciones.
- h) Malas condiciones de trabajo: espacios reducidos, con poca higiene, donde no hay libertad de movimiento o descanso, entorpecen el bienestar del equipo.

Teorías de Satisfacción Laboral

Teoría de las necesidades de la motivación de McClelland

Según Koontz & Wehrich, & Cannice (2012) afirma que McClelland en su estudio a los empleadores que tienen una empresa, identifica que tienen una necesidad alta de logro y de poder, pero a su vez baja en su necesidad de afiliación. En tal sentido considera tres tipos de necesidades motivadoras básicas en el ámbito de la administración para que una organización funcione de la manera correcta, los tres tipos son necesidad de poder, necesidad de afiliación y necesidad de logro. (pp. 400 -401).

Teoría de Vroom

Citando a Chiavenato (2011) afirma que Víctor H. Vroom con su teoría de la motivación explica que en la organización proponerse una meta, darle valor y confianza para generar el resultado esperado ayuda a llegar a la motivación de las personas. Asimismo, indica que las metas de la organización son distintas a las de

los colaboradores esto genera discordancia, pero mediante su teoría nos ayuda a complementarlas para poder llegar a la motivación.

De acuerdo con la teoría de Vroom presenta tres factores que ayudan al individuo a determinar su motivación: objetivos personales, la relación percibida entre logro de los objetivos y alta productividad y la percepción de su influencia en su productividad.

Teoría de Frederick Herzberg

Según Chiavenato (2011) afirma que Frederick Herzberg en su “teoría de los dos factores” considera que la satisfacción o insatisfacción por parte de los colaboradores en relación con su trabajo. Frederick Herzberg realizó un estudio a colaboradores de una organización los cuales argumentaron que existe una experiencia de trabajo bueno y otro malo. Por ello Herzberg propone dos factores de motivación para el trabajo: Factores higiénicos llamados también factores extrínsecos y factores motivacionales o también llamados factores intrínsecos. (p. 46).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

La dimensión para la aplicación de la presente investigación se realizará con la Teoría de Frederick Herzberg:

Con respecto Yeren (2017) afirma que Frederick Herzberg considera las siguientes dimensiones:

Factores higiénicos o factores extrínsecos.

Estos factores están relacionados con la insatisfacción de los individuos en cuanto a su ambiente laboral y de las condiciones de como realizan su trabajo, esas condiciones son gestionadas por la empresa y por lo tanto están fuera de alcance de los individuos. Como factores higiénicos se tiene: el salario, beneficios sociales, supervisión, clima laboral, las políticas, relaciones con los compañeros de trabajo, reglamentos internos, el estatus, la seguridad personal.

En tal contexto Herzberg afirma que, si los factores higiénicos son resaltantes, éstos generan la satisfacción de los colaboradores, del mismo modo menciona que si se consigue mantener la satisfacción de los colaboradores no la pueden sostener por mucho tiempo. A diferencia de que si los factores no son óptimos eso genera insatisfacción para los colaboradores.

Factores motivacionales o factores intrínsecos

Asimismo, los factores motivacionales están relacionados con las actividades que el individuo realiza, entonces estos factores están al alcance del individuo ya que se relaciona con el trabajo que realiza dentro de la organización. De este modo se menciona como principales factores motivacionales: desarrollo personal, autorrealización, responsabilidad.

Para tal efecto Herzberg afirma que los factores motivacionales en el comportamiento de los individuos son más internos, de ese modo cuando estos factores son resaltantes se genera satisfacción en cada individuo; de ser lo contrario se genera insatisfacción en los individuos.

Por lo tanto, Frederick Herzberg concluyó que los factores que provocan satisfacción en el trabajo son totalmente independientes e indiferentes a los que generan insatisfacción en el trabajo.

Indicadores de la Satisfacción Laboral.

Factores higiénicos o factores extrínsecos.

Salario. “Es el efecto que se da del intercambio entre el jefe y el colaborador, es decir, es la retribución que paga el jefe a su colaborador a cambio de sus servicios que ofrece en la organización”. (López & Otero, 2015, p. 15).

Beneficios sociales. Son vistos como una remuneración indirecta, en la cual el empleador ofrece un paquete justo de beneficios a sus colaboradores, eso se convierte como algo diferenciador en las distintas organizaciones. Los beneficios sociales son para hacer la vida de los colaboradores más fácil y que se sientan satisfechos en la organización que se encuentran. Paloma & Rúbia (2016).

Supervisión. “Hace referencia al proceso de interacción directa de entre los que forman parte de la organización con el objetivo de que realicen su trabajo de manera eficaz de la mano con el cumplimiento de sus objetivos”. Morera & Solano (2006).

Clima laboral. Conjunto de características que existen en una organización y que se relaciona de manera directa con la conducta de los empleados dentro de la organización, estas características hacen que se diferencien las organizaciones con cual perdura a lo largo del tiempo. Jiménez (2016).

Políticas. “Hace referencia a las actividades, estrategias, tácticas y a las normas para obtener el poder y los recursos correctos de tal manera que exista orden en la organización”. Rodríguez (1992).

Relaciones con los compañeros de trabajo. Por su naturaleza las personas somos seres relacionales, las personas que pertenecen a una organización establecen vínculos con cada miembro de la organización, pero sobre todo con los compañeros de trabajo. Dichos vínculos tienen un lado positivo para la organización. (Bostal & Malleville, 2016, p. 6).

Reglamentos internos. Gonzáles (2018) define que es el conjunto de normas establecidas en una organización con gran importancia dentro de un contexto en la cual se desarrolle, es necesario mencionar que para la existencia de un reglamento es necesario una escala jerárquica y la autoridad correcta para hacer el cumplimiento de las normas que están establecidas. (p.25).

Estatus: Editorial Economía (2015) define que es: ‘La posición social de una persona, lo cual viene determinado por su situación económica, su actividad profesional y por el prestigio individual’.

Seguridad Personal: Hace referencia a la protección del individuo frente a las amenazas del entorno, eso significa utilizar fortaleza y aspiraciones. Cid (2007).

Factores Motivacionales o factores intrínsecos:

Desarrollo personal: Editorial Economía (2014), se refiere: ‘Al conjunto de estrategias personales que se pueden aplicar para conseguir un mayor bienestar individual’.

Autorrealización: Peiró (2020), nos dice que es: ‘Lograr los objetivos o aspiraciones que alguien tiene en mente. Cuando se consigue se obtiene una gran satisfacción por todo lo que se ha conseguido durante ese proceso’.

Responsabilidad. Sánchez (2021), nos dice que es: dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

2.3. Discusión teórica

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Méndez (2006), manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Por otro lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva, la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo (Moorman, 1993). Asimismo, también podemos encontrar a la satisfacción laboral afectiva, la cual constituye un constructo unidimensional y es representativa

de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (Spector, 1997).

Además, Álvarez (1995), nos habla sobre el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad. Por otro lado, autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Desde una óptica más integrada, otros referentes, como Brief (1998), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo.

Finalmente, podemos entender la importancia de contar con un buen clima laboral en las organizaciones para que los colaboradores puedan desarrollar las funciones de manera más eficiente y productiva. Asimismo, este tema siempre se relaciona con la satisfacción laboral, puesto que este permite que los colaboradores se sientan a gusto ya que se identifican con la empresa porque esta les ayuda a crecer de forma personal y profesional.

2.3. Definición de términos básicos

1. **Clima organizacional:** Para Chiavenato (2011) menciona que es el ambiente interno de la organización relacionado con el grado de motivación de sus

integrantes; así el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de los integrantes.

2. **Remuneración:** Para Pérez (2015), la remuneración es: ‘El pago o retribución de un servicio o trabajo establecido en el contrato de trabajo. La remuneración es la cantidad de dinero o cosas que se da a una persona como pago de su servicio o trabajo’.
3. **Satisfacción laboral:** Ucha (2012), este concepto se utiliza dentro del mercado laboral para denominar al nivel de conformidad, de satisfacción, de gusto, que un empleado presenta con relación a su trabajo, es decir, a la actividad en sí que realiza, y al entorno que rodea al mismo.
4. **Factores higiénicos o factores extrínsecos.** Para Yeren (2017), estos factores están relacionados con la insatisfacción de los individuos en cuanto a su ambiente laboral y de las condiciones de como realizan su trabajo, esas condiciones son gestionadas por la empresa y por lo tanto están fuera de alcance de los individuos.
5. **Factores motivacionales o factores intrínsecos.** Para Yeren (2017), estos factores están relacionados con las actividades que el individuo ejecuta, ya que se relaciona con el trabajo que realiza dentro de la organización.

2.4. Hipótesis de la Investigación.

2.4.1. Hipótesis General

HG. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

2.4.2. Hipótesis Específicas

H1. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión estructura con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

H2. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

H3. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión remuneración con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

H4. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión riesgo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

H5. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión apoyo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

H6. Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión conflicto con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

2.5. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Clima organizacional	Según Luna (2016) afirma que es el entorno donde el individuo desempeña su trabajo, en la cual se refleja el trato del jefe hacia el colaborador y el trato de los colaboradores hacia los clientes; esto puede ser el factor determinante para un buen desempeño en la organización. En tal sentido es la percepción que tiene el colaborador de su ambiente de trabajo y las cosas que ocurren dentro de ella. (pp. 174 -175)	Para Chiavenato (2011) menciona que es el ambiente interno de la organización relacionado con el grado de motivación de sus integrantes; así el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de los integrantes. Es decir, es una cualidad del ambiente que se percibe de cada miembro que pertenece a la organización reflejándose en el interés, ánimo y colaboración que éstos tienen. (pp. 57-58).	Estructura	Reglas	1,2
				Políticas	3,4
			Responsabilidad	Autonomía	5,6
				Compromiso	7,8
			Remuneración	Equidad	9,10
				Reto	11,12
			Riesgo	Desafío	13,14
				Apoyo	15,16
				Confianza	17,18
			Conflicto	Divergencia	19,20

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Satisfacción laboral	Según Robbins & Judge (2009) confirman que es una sensación positiva en el trabajo, evaluado por las características de las personas; esta satisfacción genera sentimientos positivos acerca de las actitudes de los colaboradores. De este modo cuando los empleados muestran sus actitudes positivas de manera frecuente está relacionado a la satisfacción laboral.	Para López (2001) lo define como el estado que hace referencia a la realidad laboral, es decir, es el estado emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La consecuencia de esta evaluación genera sentimientos positivos según las condiciones de trabajo, estos instrumentos de medición deben diferenciarlos para una mayor satisfacción.	Factores higiénicos	Salario	1,2
				Beneficios sociales	3
				Supervisión	4,5
				Clima laboral	6,7
				Políticas	8,9
			Relaciones con los compañeros de trabajo	10,11	
			Reglamentos internos	12,13	
			Estatus	14	
			Seguridad personal	15	
			Desarrollo personal	16,17	
			Factores motivacionales	Autorrealización	18,19
				Responsabilidad	20

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Población y muestra.

3.1.1. Población.

De acuerdo con Carrillo (2015) define qué población es también denominada universo o es la totalidad de lo que está a nuestro alrededor y del cual se escoge un grupo que en este caso se identifica a individuos para poder analizar.

La investigación para desarrollar estima una población de 25 colaboradores, que corresponde a la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2021.

3.1.2. Muestra.

Para efectos de investigación han sido seleccionados todos los colaboradores de la organización.

3.2. Tipo, Nivel y Diseño de estudio

3.2.1. Tipo de investigación

De acuerdo con su propósito la presente investigación que se pretende realizar es de tipo aplicada y según Estelí (2018), define que dicha investigación hace referencia a la disposición de información, asimismo ante problemas se debe de tener diferentes alternativas de solución. Es por ello que esta tiene como fundamento la creación de conocimiento.

Además, según su manipulación de variables la investigación es no experimental y de acuerdo con Dzul (2010) afirma que hace referencia a aquella que se desarrolla sin manipulación alguna de las variables, dicha investigación se

basa principalmente en la observación de los fenómenos tal cual se presentan y como se desarrollan en su ambiente natural con el objetivo de luego analizarlo.

3.2.2. Nivel de investigación.

La presente investigación para realizar es correlacional y según Cazau (2006) define que “mide el nivel de relación existente en las variables de estudio, es decir, buscan medir el grado de vinculación que hay entre ambas variables” (p.27).

3.2.3. Diseño de la investigación.

La presente investigación es no experimental de corte transversal-descriptivo; es no experimental debido a que no se manipula ninguna variable, el investigador no interviene directamente con el estudio, es transversal porque se da en un momento exacto de la investigación y abarca todo el grupo de estudio y es descriptiva puesto que los valores encontrados se los presenta y se realiza la descripción de ellos. Para Dzul (2010) explica que dicha investigación se basa en identificar las variables y dar un diagnóstico de su importancia e interrelación en dicha situación entre un tiempo indicado en el que se utilizará.

3.3. Métodos de investigación.

Asimismo, es de relevancia el reconocimiento del método deductivo, que de acuerdo con Sánchez (2019) afirma que parte de dos premisas generales, una denominada universal y la otra denominada empírica para llegar a una conclusión específica o particular, lo que sería la hipótesis, con la finalidad de explicar las causas del porque se originan, además hace referencia al planteamiento de soluciones de los problemas. (p. 108).

3.4. Técnica e instrumento de análisis de datos.

Técnica: Encuesta

Para el autor Rodríguez (2014), se entenderá por técnica de investigación, al procedimiento de recolección de información necesaria y verídica, por ejemplo: la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para obtener datos concretos de interés interrogativo; en esta investigación se tiene como objetivo verificar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca.

La misma que tiene un total de 20 preguntas (ítems) por cada variable.

Instrumento Cuestionario

Para Carrasco (2019), es conocido como un conjunto de preguntas que se desarrollan con respecto a un derivado tema, en la investigación permite medir a las variables.

Para las dos variables en la investigación se aplicó el instrumento del cuestionario.

En la investigación a presentar se tomó en cuenta el cuestionario detallado en el (Anexo 6) que fue empleado en la tesis titulada Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del

supermercado metro del Distrito de Lambayeque 2015, de dicho cuestionario se recopiló y mejoró las preguntas para elaborar el cuestionario que se aplicará en el estudio. El instrumento fue sometido a juicio de expertos para validar su contenido.

Se utilizó la escala de Likert, que tiene cinco alternativas, de tal manera facilite la interpretación de resultados con exactitud y fiabilidad al investigar (Anexos 2 y 3)

3.5. Técnica de análisis de Datos.

En la investigación los datos se analizaron y procesaron con el software SPSS Static 25, para los resultados se construyeron cuadros y gráficos estadísticos para su presentación e interpretación.

Al aplicar el cuestionario que consta de 20 preguntas por cada variable (Clima organizacional y satisfacción laboral), se evaluó directamente a los colaboradores su percepción y noción de las variables, con el fin de identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca, los resultados fueron analizados en nivel descriptivo.

La descripción de los gráficos se realiza para cada valor de las variables con los valores equivalentes a la frecuencia absoluta y porcentual; se utilizó medidas de tendencia central y medidas de viabilidad, asimetría y curtosis de los datos para comparar la dispersión de cada variable con el valor central y la prueba de correlación de Pearson.

3.6.Validez y Confiabilidad.

3.6.1.Validez del instrumento

Los instrumentos fueron delineados particularmente para esta investigación, en la cual se tomaron en cuenta las sugerencias de expertos en la materia y la bibliografía existente del estudio. Fueron planteados bajo la premisa de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia de contenido.

Para la validación de los instrumentos se eligió la técnica de validación por juicio de expertos. Para ello, se escogió a dos expertos en el campo de la administración que cuenten con experiencia y amplios conocimientos en temas de tutoría y calidad de enseñanza.

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación de la validez de contenido acudiendo a la técnica de juicio de expertos:

Cuestionario tipo escala de Likert

Clima organizacional

INDICADORES	CRITERIOS	Mag. Fernando Guerrero	Mag. Romero Correa Aldo
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	85	79
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica	86	82
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología..	85	78
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.	86	79
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.	85	81

INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito del diagnóstico.	86	79
CONSISTENCIA	Considera los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.	85	79
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento	86	79
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.	85	81
PERTINENCIA	El instrumento es aplicable	86	82
	Totales	855	799
	Medida de validación =	86	79.9
	Promedio de valoración		

Opinión de aplicabilidad

Es considerada aplicable para el propósito propuesto.

Promedio de valoración

83%

Cuestionario tipo escala de Likert

Satisfacción laboral

INDICADORES	CRITERIOS	Mag. Fernando Guerrero	Mag. Romero Correa Aldo
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	85	79
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica	86	82
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología..	85	78
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.	86	79
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.	85	81

INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito del diagnóstico.	86	80
CONSISTENCIA	Considera los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.	86	79
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento	86	82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.	85	81
PERTINENCIA	El instrumento es aplicable	86	82
	Totales	856	803
	Medida de validación =	86	80.3

Opinión de aplicabilidad

Es considerada aplicable para el propósito propuesto.

Promedio de valoración

83%

3.6.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento permite determinar si la información se está midiendo con precisión, es importante a la hora de realizar o criticar una investigación de ella depende el nivel de certeza de los resultados, conclusiones y recomendación del estudio.

Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, es una de las pruebas más utilizadas para determinar la consistencia interna de un instrumento, en ella se determina la media de todas las correlaciones combinadas. Los resultados del alfa de Cronbach son números de 0 y 1; una fiabilidad aceptable es aquella que es igual o superior 0.7.

Coefficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 1 Alfa de Cronbach

Escala	Intervalo
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,5 a 0,70
Fuerte confiabilidad	0,71 a 0,89
Muy fuerte confiabilidad	0,9 a 1

Nota Fuente: J. L. Cronbach

Confiabilidad de Clima Organizacional

Se recogió la información en una muestra piloto de 20 trabajadores de diferentes áreas de la empresa de Transporte Espinoza Servicios Generales SRL, Cajamarca. Los datos fueron ingresados al programa estadístico SPSS versión 23, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2 Confiabilidad alfa de Cronbach clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.794	.865	20

Nota Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS.

Confiabilidad de Satisfacción laboral

Se recogió la información en una muestra piloto de 20 trabajadores de diferentes áreas de la empresa de Transporte Hernández, Cajamarca. Los datos fueron ingresados al programa estadístico SPSS versión 23, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3 Confiabilidad alfa de Cronbach Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.890	.902	20

Nota Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

En la tabla 2 y 3 se muestran los resultados de la prueba de confiabilidad de los instrumentos, en la cual se obtiene un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.794 para el cuestionario de Clima organizacional y de 0.89 para el cuestionario de Satisfacción Laboral. Con lo cual se puede indicar que los instrumentos de investigación cuentan con un nivel de fuerte confiabilidad y estos son válidos para su uso.

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 4. Baremos de puntaje de la variable productividad y sus dimensiones.

Nivel	Estructura	Responsabilidad	Remuneración	Riesgo	Apoyo	Conflicto
Bajo	14-16	14-16	5-6	5-6	5-6	14-16
Medio	17-18	17-18	7-8	7-8	7-8	17-18
Alto	19-20	19-20	9-10	9-10	9-10	19-20

Nota Fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

4.1.1. Nivel descriptivo

Tabla 5. Baremos de puntaje de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones.

Nivel	Estructura	Responsabilidad	Remuneración	Riesgo	Apoyo	Conflicto
Bajo	14-16	14-16	5-6	5-6	5-6	14-16
Medio	17-18	17-18	7-8	7-8	7-8	17-18
Alto	19-20	19-20	9-10	9-10	9-10	19-20

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

Tabla 6. Nivel de Clima organizacional

Clima organizacional			
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	
Bajo	9	36%	
Medio	10	40%	
Alto	6	24%	
Total	25	100%	

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

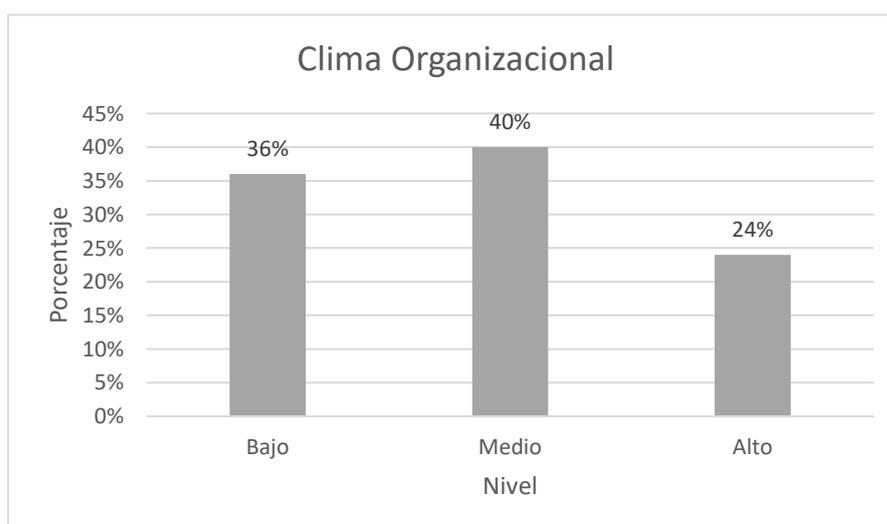


Figura 1. Distribución porcentual del nivel de Clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el clima organizacional en la empresa de Transporte Hernández se encuentra en nivel medio y un 36% considera que existe un clima laboral no adecuado.

Tabla 7. Dimensión estructura

Estructura		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	4	16%
Medio	8	32%
Alto	18	52%
Total	25	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

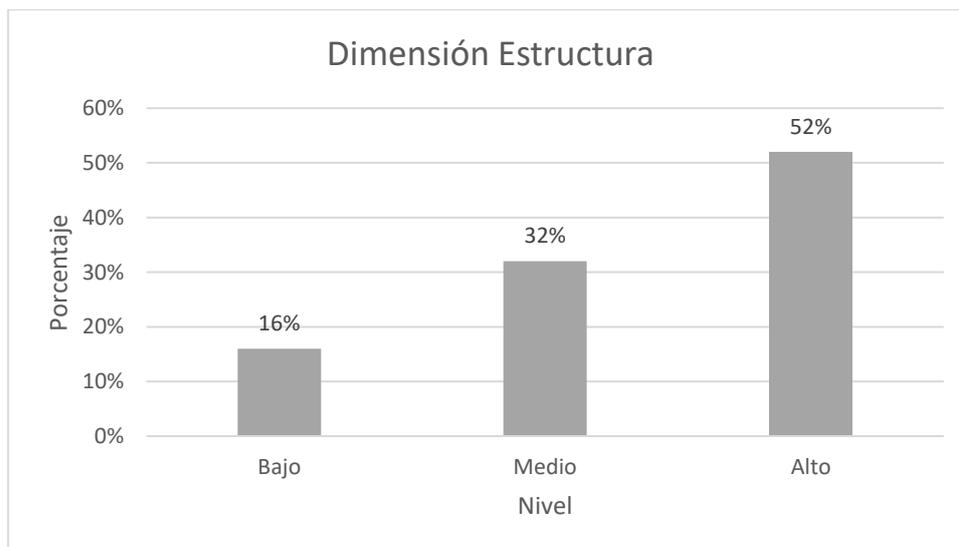


Figura 2. Dimensión estructura

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 16% de los trabajadores consideran la dimensión estructura de la organización con nivel bajo, el 32% nivel medio y el 52% de nivel alto, esto indicaría que en la gran mayoría del personal conoce

como está formada la estructura de la empresa, esto indicaría que conocen las reglas y políticas de la empresa.

Tabla 8 Dimensión Responsabilidad

Dimensión Responsabilidad		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	16%
Medio	8	32%
Alto	13	52%
Total	25	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

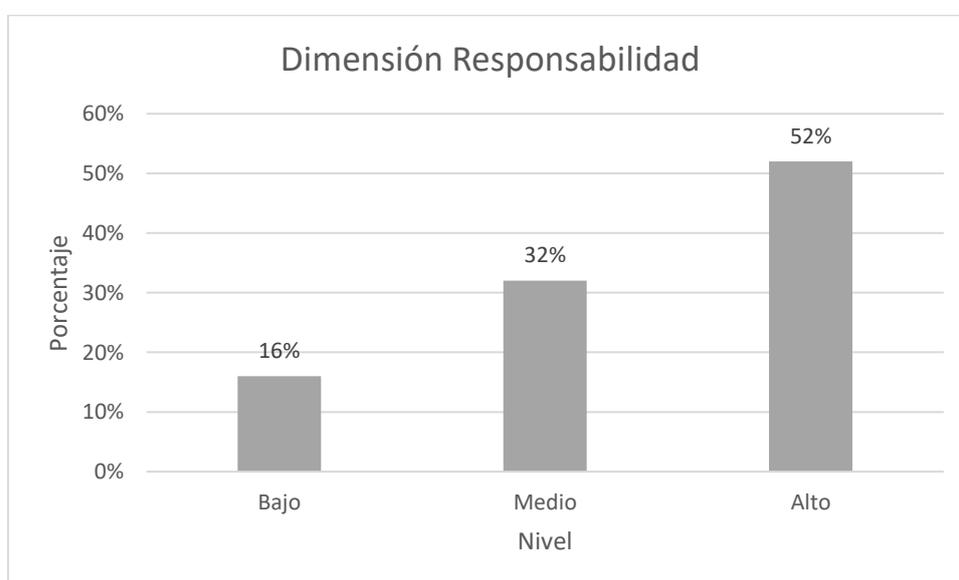


Figura 3. Dimensión Responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 16% de los trabajadores consideran la dimensión responsabilidad de la organización con nivel bajo, el 32% nivel medio y el 52% de nivel alto, esto indicaría que en la gran mayoría del personal tienden a ver la dimensión responsabilidad como relevante; esto en función de la autonomía en el desarrollo de sus funciones y su compromiso con la organización, esto indicaría que más

del 50% de los trabajadores se sienten a gusto en el cargo que ocupan y satisfechos con la empresa.

Tabla 9. Dimensión Remuneración

Dimensión Remuneración		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Nivel bajo	1	4%
Nivel Medio	5	20%
Nivel Alto	19	76%
Total	25	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

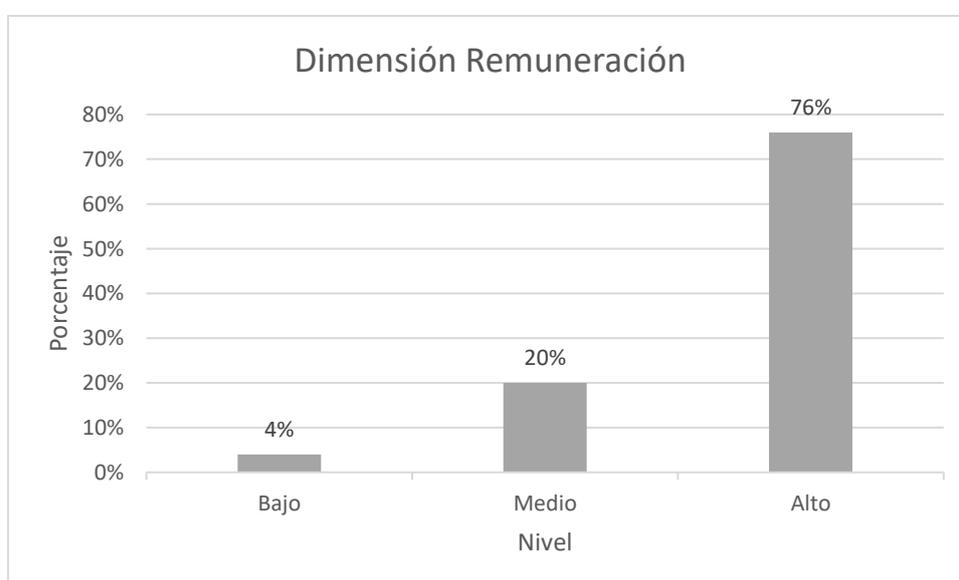


Figura 4. Dimensión Remuneración

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 4% de los trabajadores consideran la dimensión remuneración con nivel bajo, el 20% nivel medio y el 76% de nivel alto, esto indicaría que el personal se encuentra satisfecho con el sueldo mensual que perciben desde la perspectiva de la equidad en cuanto a las oportunidades de los puestos internos.

Tabla 10. Dimensión Riesgo

Dimensión Riesgo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	10	50%
Medio	8	27%
Alto	7	23%
Total	25	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

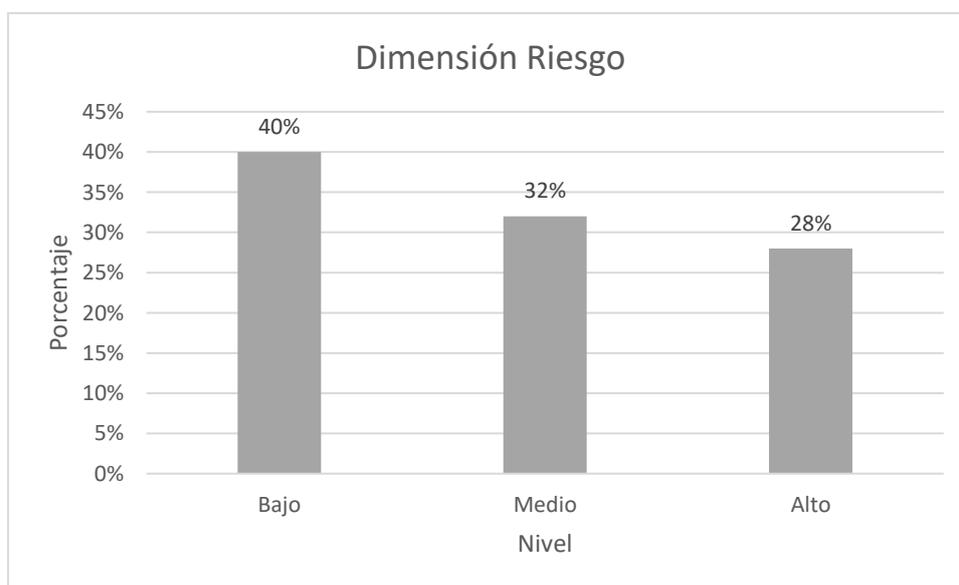


Figura 5. Dimensión Riesgo.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 40% de los trabajadores consideran la dimensión riesgo con nivel bajo, el 32% nivel medio y el 28% de nivel alto, esto indicaría que el personal considera su labor rutinaria, el cual no les está generando ningún reto o nuevos desafíos. Se interpreta la falta de motivación para desarrollarse en el área y profesionalmente.

Tabla 11. Dimensión Apoyo

Dimensión Apoyo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Medio	9	36.0
Alto	16	64.0
Total	25	100.0

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

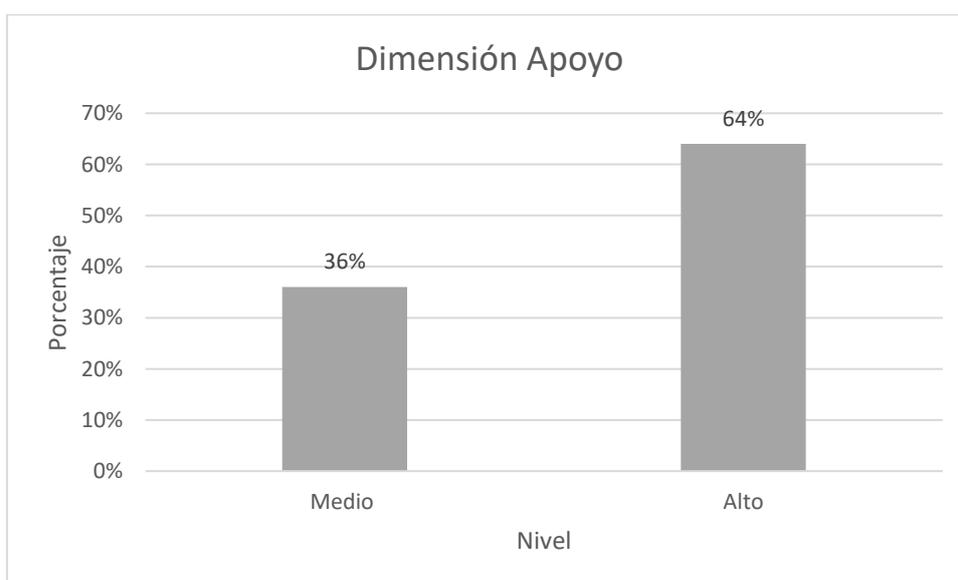


Figura 6. Dimensión Apoyo

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 36% de los trabajadores consideran la dimensión apoyo con nivel medio, el 64% en nivel alto, esto indicaría que los trabajadores se encuentran satisfechos por el apoyo de sus compañeros y organización.

Tabla 12. Dimensión Conflicto

Dimensión Conflicto		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	9	30%
Medio	8	32%
Alto	8	32%
Total	25	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

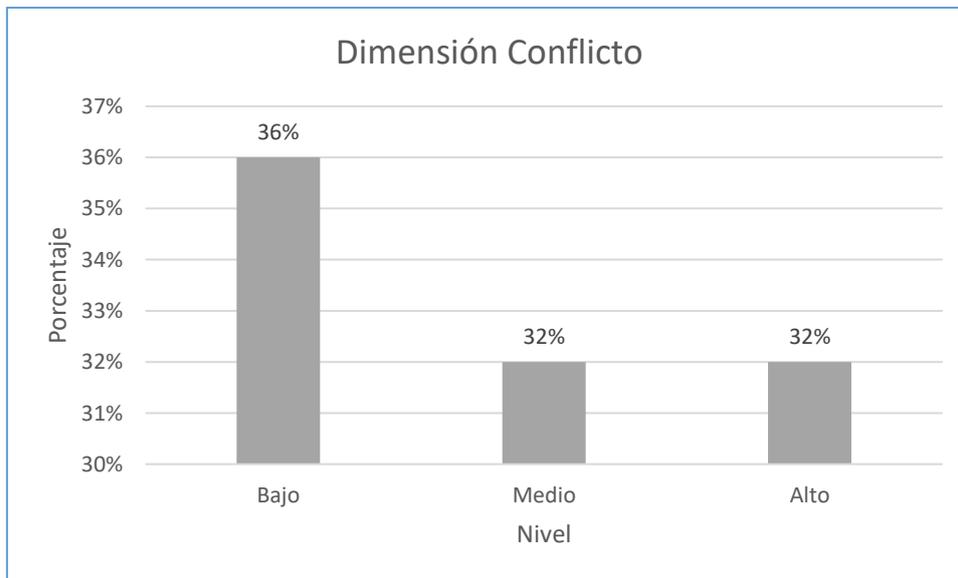


Figura 7. Dimensión conflicto.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 36% de los trabajadores consideran la dimensión apoyo con nivel bajo, el 32% nivel medio, el 32% en nivel alto, esto indicaría que en cuanto a la confianza que genera el jefe inmediato no está siendo la adecuada, y existe una tercera parte que considera que el jefe brinda la confianza necesaria para llevar a cabo sus funciones.

Tabla 13. Baremos de puntaje de la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones.

Nivel	Factores Motivacionales	Factores Higiénicos
Bajo	55-65	18-20
Medio	66-71	21-23
Alto	72-75	24-25

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

Tabla 14. Nivel de Satisfacción laboral

Satisfacción Laboral		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	8	32.0
Medio	10	40.0
Alto	7	28.0
Total	25	100.0

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

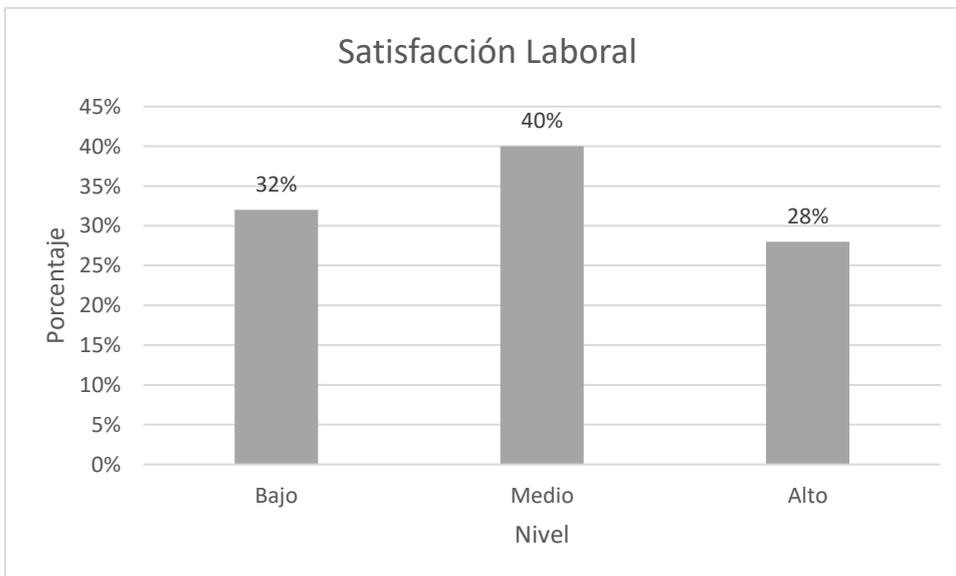


Figura 8. Dimensión satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 32% de los trabajadores consideran la satisfacción laboral con nivel bajo, el 40% nivel medio, el 28% en nivel alto, esto indicaría que el personal no se encuentra satisfecho completamente solo a nivel intermedio y existe una tercera parte la cual no se siente satisfecha con la organización, punto al cual es para tener mayor consideración.

Tabla 15. Dimensión Factores Higiénicos

Dimensión Factores Higiénicos		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	7	28%
Medio	12	48%
Alto	6	24%
Total	25	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

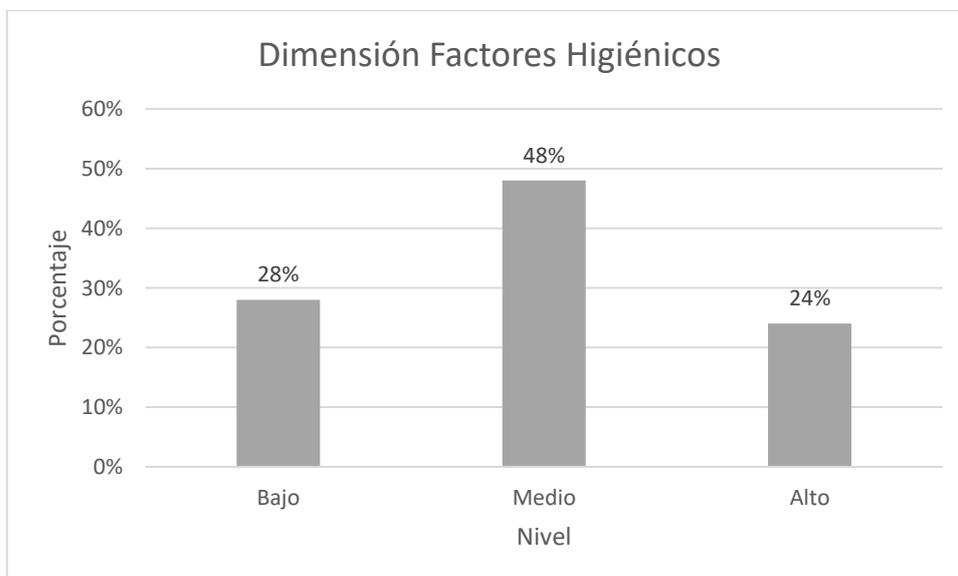


Figura 9. Dimensión Factores Higiénicos

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 28% de los trabajadores consideran a los factores higiénicos con nivel bajo, el 48% nivel medio, el 24% en nivel alto, esto indicaría que el 50% de los colaboradores consideran a los factores higiénicos no todos están siendo tomados en cuenta por la organización para satisfacerlos.

Tabla 16. Dimensión Factores Motivacionales.

Dimensión Factores Motivacionales		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	6	24%
Medio	7	28%
Alto	12	48%
Total	25	100%

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS

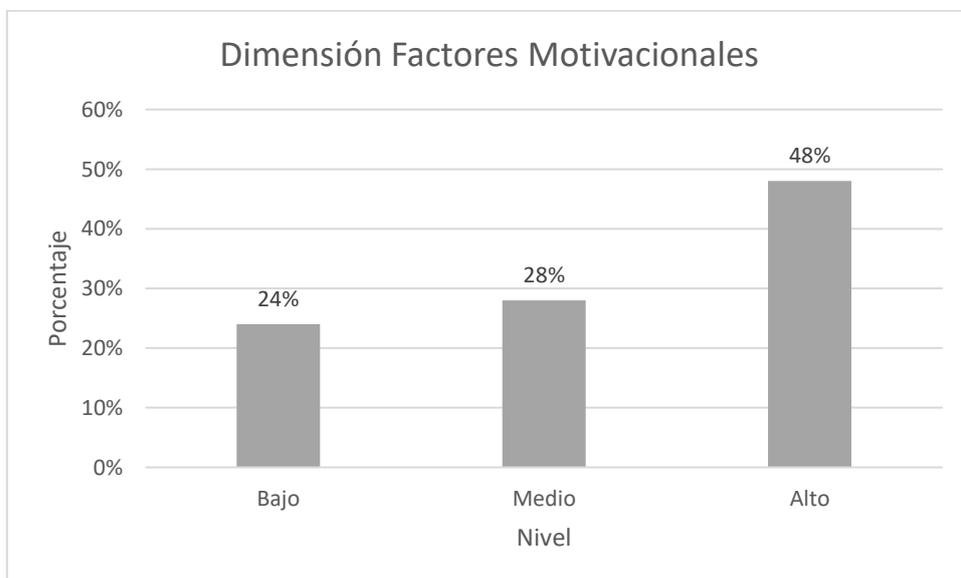


Figura 10. Dimensión Factores Motivacionales

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos permiten observar que el 24% de los trabajadores consideran a los factores higiénicos con nivel bajo, el 28% nivel medio, el 48% en nivel alto, esto indicaría que el 50% de los colaboradores consideran a los factores motivacionales adecuados y que están siendo tomados en cuenta por la organización para satisfacerlos.

4.1.2. Análisis inferencial.

Para comprobar la hipótesis, es necesario revisar la distribución de la normalidad de los datos estadísticos e identificar la prueba a utilizar para la demostrar la hipótesis. En la presente investigación se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, la cual solo es utilizada cuando los datos de las muestras son menores a 50 ($p > 50$), es así que se realizó la aplicación en este estudio, siendo los datos 25 en la muestra.

Tabla 17. Prueba de Normalidad para la Variable de Clima Organizacional

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	.939	25	.144

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS.

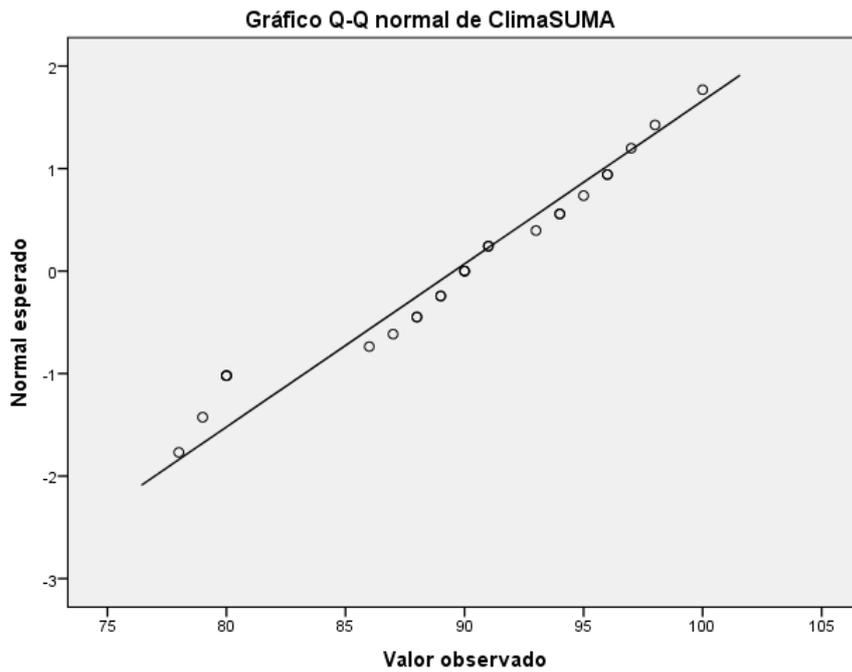


Figura 11. Pruebas Paramétricas Clima Organizacional.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Pruebas de normalidad Satisfacción laboral.

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción laboral	.942	25	.166

Nota fuente: Elaboración propia a partir de datos registrados en el SPSS



Figura 12. Pruebas Paramétricas Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia.

El valor de significancia $p=0.05$ se ha obtenido un valor de normalidad para la variable Clima organizacional es de $Sig= 0.144$ y para la variable satisfacción laboral una de $sig=0.166$, por lo que demuestra que el valor de significancia de las variables mayor al valor de $p=0.05 > Sig=0.144$ y $p=0.05 > Sig=0.166$, por lo tanto sobre la base de los resultados encontrados en esta información se emplea la prueba de hipótesis para datos paramétricos la correlación de Pearson, que permite medir el nivel de relación entre las variables.

4.1.3. Nivel inferencial.

4.1.3.1. Prueba de Hipótesis General.

Para esta prueba se utiliza la correlación de Pearson, la cual mide la relación entre dos variables y en la medida que estas se relacionan, verificar la asociación entre los

elementos muestrales, permitiendo calcular el efecto del cambio en un variable cuando la otra varia.

Vásquez (2020), nos describe a continuación los rangos para determinar la fuerza de las variables en la correlación.

Tabla 19. Rango de Correlación de Pearson

Rango Correlación	Significado
$r = 1$	Correlación Perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy Alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación Alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación Moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación Baja
$0 < r < 0,2$	Correlación Muy Baja
$r = 0$	Correlación Nula.

Nota Fuente: Vasquez (2020). Prueba de Correlación de Pearson.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Tabla 20. Relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral

Correlaciones		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Variables			
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	.400
	Sig. (bilateral)		.056
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.400	1
	Sig. (bilateral)	.056	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

Así mismo según la correlación de Pearson (0.400), se puede interpretar que existe una correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mostrando de esta manera que las dimensiones estructura, responsabilidad, remuneración, riesgos, apoyo y conflicto son relevantes a tener en cuenta para mejorar la satisfacción de los colaboradores, en ella si estos son implementados y puestos en práctica se logrará el aumento de satisfacción, y de esta manera se fomenta el ánimo y colaboración para lograr llegar a la visión organizacional.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión estructura con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión estructura con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Tabla 21. Relación significativa entre estructura y satisfacción laboral.

Correlaciones		Dimensión estructura	Satisfacción Laboral
Dimensión estructura	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	.339 .098
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.339 .098	1

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

Así mismo según la correlación de Pearson (0.339), se puede interpretar que existe una correlación positiva de nivel bajo, entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral,

mostrando de esta manera que esta dimensión si influye en el personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021. Esto indicaría que las normativas, reglas y políticas de la empresa influyen en la satisfacción del personal.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Tabla 22. Relación significativa entre Responsabilidad y Satisfacción laboral

Correlaciones			
		Dimensión Responsabilidad	Satisfacción Laboral
Dimensión Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	.387
	Sig. (bilateral)		.056
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.387	1
	Sig. (bilateral)	.056	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

Así mismo según la correlación de Pearson (0.387), se puede interpretar que existe una correlación positiva, sin embargo, está es baja entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral, mostrando de esta manera que esta dimensión si influye de manera relevante en el personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021. Es por ello que se debe tener en cuenta la autonomía del personal en cuanto al desarrollo de sus funciones, esto permitirá el desarrollo del compromiso con la organización.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión remuneración con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión remuneración con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Tabla 23.. Relación significativa entre remuneración y satisfacción laboral.

Correlaciones

		Dimensión Remuneración	Satisfacción laboral
Dimensión Remuneración	Correlación Pearson	de 1	.330
	Sig. (bilateral)		.107
Satisfacción Laboral	Correlación Pearson	de .330	1
	Sig. (bilateral)	.107	

Interpretación: con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la dimensión remuneración y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

Así mismo según la correlación de Pearson (0.330), se puede interpretar que existe una correlación positiva, entre la dimensión remuneración y la satisfacción laboral, mostrando de esta manera que esta dimensión si influye en el personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021. Por ello, se debe tener en cuenta en la equidad de repartición del salario.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión riesgo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión riesgo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Correlaciones

		Dimensión Riesgo	Satisfacción laboral
Dimensión Riesgo	Correlación de Pearson	1	.365
	Sig. (bilateral)		.073

Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	.365	1
	Sig. (bilateral)	.073	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la dimensión riesgo y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

Así mismo según la correlación de Pearson (0.365), se puede interpretar que existe una correlación positiva, sin embargo, es baja entre la dimensión riesgo y la satisfacción laboral, mostrando de esta manera que esta dimensión influye directamente, en el personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021. Esto indicaría que la empresa debería brindar a sus colaboradores mayores retos y desafíos que les permitan desarrollarse profesionalmente.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión apoyo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión apoyo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Tabla 24. Relación significativa entre la dimensión apoyo y satisfacción laboral.

Correlaciones

		Dimensión Apoyo	Satisfacción laboral
Dimensión Apoyo	Correlación de Pearson	1	.150
	Sig. (bilateral)		.473
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.150	1
	Sig. (bilateral)	.473	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

Así mismo según la correlación de Pearson (0.150), se puede interpretar que existe una correlación positiva, sin embargo, está es muy baja entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral, mostrando de esta manera que esta dimensión no influye de manera relevante, pero que debería tenerse en cuenta en la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021. En ello indicaría que los colaboradores consideran importante el apoyo del jefe inmediato para realizar sus funciones eficientemente, y a la vez consideran importante el apoyo de sus compañeros para lograr las metas y objetivos de organizacionales.

Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión conflicto con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión conflicto con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL, 2021.

Tabla 25. Relación significativa entre conflicto y satisfacción laboral.

Correlaciones

		Dimensión conflicto	Satisfacción laboral
Dimensión Conflicto	Correlación de Pearson	1	.080
	Sig. (bilateral)		.705
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.080	1
	Sig. (bilateral)	.705	

Nota Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

Con respecto a los resultados obtenidos se puede deducir en la prueba de correlación de Pearson, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, esto indicaría que existe relación entre la dimensión Conflicto y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

A si mismo según la correlación de Pearson (0.080), se puede interpretar que existe una correlación positiva muy baja, entre la dimensión conflicto y la satisfacción laboral, esta dimensión no influye de manera relevante, esto indicaría que la confianza y la variedad de las opiniones no afecta a la satisfacción del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

4.2. Discusión

A continuación, se presentan la discusión de los resultados.

En lo relacionado con el clima organizacional los colaboradores se encuentran en nivel medio con un 40%; esto explicaría que existe una percepción compartida en cuanto a la incidencia de un adecuado ambiente de trabajo y motivación, lo cual finalmente repercute en el comportamiento, de manera buena en la organización. A si mismo Luna (2016), indica que el colaborador mide el nivel del clima organización por medio de la apreciación que tiene de su entorno de trabajo y lo que le rodea, todo esto al final se le refleja en la atención al cliente, es por ello la consideración e importancia de generar un clima laboral correcto. Por otro lado, existe porcentaje considerable del 36%, la tercera parte de los colaboradores que se encuentran a nivel bajo, considerando como no adecuado, esto demostraría que la organización no está teniendo un buen liderazgo, interés y colaboración con los trabajadores. Este porcentaje de colaboradores con bajo clima organizacional, genera retraso a las personas comprometidas, debido a que no están buscando lograr las metas organizacionales y aun nos e encuentran satisfechas en su labor diaria. Chiaventa (2011), en sus distintas investigaciones y teorías muestra que la falta de un ambiente interno, motivación, generará insatisfacción y esto es reflejado en su desempeño laboral, no logrando los objetivos organizacionales.

En cuanto a su satisfacción laboral, el personal se encuentra en nivel medio con el 40%, esto indicaría que no se encuentran satisfechos completamente, es decir la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores motivacionales e higiénicos es correcta, pero se debería mejorar algunos aspectos que según los resultados obtenidos aún están deficientes en los factores motivacionales, como es el desarrollo personal y autorrealización, y en los factores higiénicos el estatus de seguridad personal, salario y

beneficios sociales. Sin embargo, existe un 32% de los colaboradores con bajo nivel, es por qué se debe poner énfasis como indica Atalaya (1999), en entregarles un puesto de trabajo que les genere oportunidades, equidad, un área de trabajo segura sin distracciones para finalización su labor a eficazmente, en general como indica Herzberg (1968) la satisfacción laboral depende los factores motivacionales son los principales para aumentar la satisfacción y los higiénicos son los causantes de insatisfacción. En esta teoría bifactorial, los factores motivacionales son intrínsecos por que provienen del interior de una persona y se alimenta continuamente de su propia productividad y los factores extrínsecos son los que depende directamente de los elementos externos, no sirven para motivar al trabajador si no para evitar su insatisfacción.

Ob.G. Determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

Según los resultados obtenidos se puede interpretar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales, la correlación de Pearson obtenida es (0.400), esto indicaría que existe una correlación directa y moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral, que si orientada de una correcta forma promoverá al aumento de la satisfacción laboral.

Estos resultados obtenidos tienen mucha relación con Soria & Pedraza & Bernal (2020), quien en sus resultados encontró que la positiva y significativa entre los

componentes de las variables analizadas, lo cual genera conocimiento empírico sobre las relaciones del ambiente laboral y la satisfacción de las personas en su trabajo.

O1. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión estructura con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

Según los resultados obtenidos se puede interpretar que existe relación significativa entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021. En su investigación realizada por Trejo (2017), dentro de su investigación encontró que la dimensión estructura del clima organizacional tenía una correlación positiva con respecto a la satisfacción laboral, en ella el personal indicaba la gran importancia de tener claro las reglas y políticas. Por su parte Fernández (2018) interpreta a la estructura la alineación y relación de todas áreas como un todo, generando un sistema completo que permite a los colaboradores mejorar la comunicación y coordinación. Tener una correcta estructura permite que todas las áreas se involucren, respeten y apunten a crecer en la misma dirección, promoviendo a la satisfacción laboral al logro de estos.

O2. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

Según los resultados obtenidos se puede interpretar que existe relación significativa entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

En su investigación Díaz & Zamora (2018), coinciden con los datos encontrados de la presente investigación, en la cual encontró que la responsabilidad para los colaboradores de su investigación esta con alto grado significativo, que influyen directamente en la satisfacción del colaborador, quien busca tener sentimiento de autonomía y llegar eficazmente al cumplimiento de sus obligaciones. El personal al ser autónomo, comprometido y llegar a metas, se sentirá satisfecho con su labor diaria, siendo reconocido por la organización y al ver la importancia de su trabajo promoverá a seguir mejorando su desempeño.

O3. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión remuneración con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

Según los resultados obtenidos se puede interpretar que existe relación significativa entre la dimensión remuneración y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021. Coincide con la investigación de Montoya & Beiiio (2019), quien encontró la dimensión remuneración en nivel de alto. Para ello considera Pérez (2015), que la retribución por el trabajo equitativamente a su esfuerzo realizado conllevará a mejorar su satisfacción laboral, debido a que sentirán recompensados por su esfuerzo y mejorarán su resultado, la remuneración es considerada un medio de vida, de subsistencia que garantiza al trabajador cubrir con sus necesidades; en ese sentido si el colaborador percibe equidad en la repartición de sueldo, generará un compromiso en la organización y en ello se reducirán las tasas de rotación y ausentismo del personal.

O4. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión riesgo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

Según los resultados obtenidos se puede interpretar que existe relación significativa entre la dimensión riesgo y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

Con respecto a los resultados obtenidos en la dimensión riesgo esta influye en una correlación positiva directa, esto indicaría que los colaboradores consideran que el reto, el cual desarrolla actividad mental y física y el desafío que pone a prueba y se acepta el sacrificio, pero con la capacidad y convicción que se va a lograr; esta aplicación en la organización es importante para la satisfacción laboral.

Así mismo en la investigación realizada por Huamani (2018), indica la influencia en nivel alto e importancia de esta dimensión en la satisfacción. Para Martínez (2021), considera el riesgo como factor motivacional que permite alcanzar sus metas y salir de su zona de confort para ganar confianza en sí mismo, sentirse útil, los desafíos y retos permiten desarrollarse profesionalmente.

O5. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión apoyo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en Cajamarca 2021.

Según los resultados obtenidos se puede interpretar que existe relación significativa entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

Se encontró en los resultados una relación muy baja en cuanto a la dimensión apoyo y su influencia en la satisfacción laboral, no es muy relevante, pero influye en una menor proporción, los trabajadores buscan el apoyo, pero con autonomía en la toma de las decisiones de realizar una labor.

En la investigación realizada por Niesto (2018), quien considera como bastante influyente en la dimensión apoyo, fue encontrada con nivel alto, la cual se debe tomar en cuenta por lo siguiente; el jefe inmediato es responsable desde el inicio de brindar una adecuada inducción en el puesto, y seguir en el proceso de incorporación, es el apoyo en todo momento de colaborador para cumplir sus funciones de manera eficaz, también el apoyo de los compañeros permite estar con el clima laboral idóneo y satisfecho en la empresa. A sí mismo no indica Ucha (2009), la empresa debe brindar apoyo al colaborador para sentirse cómodo y considerado, lo cual fortalecerá el lazo colaborador-organización.

O6. Establecer la relación entre el clima organizacional en la dimensión conflicto con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL

Según los resultados obtenidos se puede interpretar que existe relación significativa entre la dimensión conflicto y la satisfacción laboral del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

En la investigación la dimensión conflicto es considerada como la menos influyentes a comparación de las otras dimensiones, esto haría referencia a que el personal no les es relevante los conflictos que se puedan generar en la organización, la confianza y divergencia que pueda suscitarse no cambiaría de forma drástica sus actitudes o acciones

que perjudiquen su labor cotidiana. Para Schneider y Barlett (1967), el considerar tener menos importancia a esta dimensión nos permite considerar que existe compatibilidad en las metas, y valores. Sin embargo, se debe tomar en cuenta, si esta dimensión se presenta, pueden ser destructiva y generar desmotivación e insatisfacción laboral Bolaños (2017).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Existe correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mostrando de esta manera que las dimensiones estructura, responsabilidad, remuneración, riesgos, apoyo y conflicto son relevantes a tener en cuenta para mejorar la satisfacción de los colaboradores, en ella si estos son implementados y puestos en práctica se logrará el aumento de satisfacción, y de esta manera se fomenta el ánimo y colaboración para lograr llegar a la visión organizacional.
2. La dimensión estructura y la satisfacción laboral, tiene correlación positiva y directa según correlación de Pearson (0.339), esto indicaría que las normativas, reglas y políticas de la empresa influyen en la satisfacción del personal.
3. En cuanto a la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral, tiene influencia significativa con una correlación de Pearson (0.387), mostrando de esta manera que esta dimensión si influye de manera relevante en el personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021. Se debe tener en cuenta la autonomía del personal en cuanto al desarrollo de sus funciones, esto permitirá el desarrollo del compromiso con la organización.
4. Existe una correlación positiva, entre la dimensión remuneración y la satisfacción laboral, mostrando de esta manera que esta dimensión si influye en la satisfacción laboral con una correlación de Pearson (0.330), se debe tener en cuenta la equidad de repartición del salario.
5. En la dimensión riesgo y la satisfacción laboral, existe correlación positiva baja, siendo la correlación de Pearson (0.365), mostrando de esta manera que esta dimensión influye directamente, en el personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios

Generales SRL en el 2021, los colaboradores buscan tener mayores retos y desafíos que les permitan desarrollarse profesionalmente.

6. Existe correlación positiva, entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral, sin embargo esta es muy baja, mostrando de esta manera que esta dimensión no influye de manera relevante, pero que debería tenerse en cuenta debido a que los colaboradores consideran importante su autonomía en la elaboración de sus funciones y necesitan el apoyo del jefe inmediato como guía para realizar sus funciones eficientemente, y a la vez el apoyo de sus compañeros para lograr las metas y objetivos de organizacionales.
7. La dimensión conflicto y la satisfacción laboral, tienen una correlación de Pearson (0.080), esta dimensión no influye de manera relevante, esto indicaría que la confianza y la variedad de las opiniones no afecta a la satisfacción del personal de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL en el 2021.

RECOMENDACIONES

1. Se debe tomar en cuenta la dimensión estructura debido que es bastante influyente en la satisfacción laboral, esta es la forma escogida en la que se organizan los colaboradores, se recomienda tener, definidas las normativas, reglas y políticas de la empresa para mejorar la comunicación. Se debe buscar una formalidad, pero a la vez tener un balance entre rigidez y libertad.
2. En cuanto a la responsabilidad, la organización debe permitir a los jefes inmediatos mayor delegación de funciones para que sientan autonomía al cumplir sus funciones y poder dar paso a la creatividad y compromiso con la organización. A si mismo se debe fomentar la comunicación abierta,
3. En cuanto a la dimensión remuneración se recomienda tener una evaluación de desempeño, para verificar los puestos y la equidad de los sueldos con las funciones que realizan. Se debe crear un plan de incentivos.
4. Los colaboradores consideran a los retos y desafíos como parte para desarrollarse profesionalmente, para ello en cada área se debe implementar mayores objetivos y metas, e incentivos escalonados por jerarquía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acuña , G. (2017). *Divergencia*. Obtenido de <https://www.significados.com/divergente/>
- Apolitano Robles, J. J. (2018). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de derivados lácteos, cajamarca 2017*. Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13315/Apolitano%20Robles%20Juan%20Julio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias. (2006). *Marco metodológico*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Perú. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bembibre, C. (2010). *Reto*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/reto.php>
- Bermúdez Rus, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Bolaños Burbano, K. V. (2017). *Clima organizacional e identificación organizacional en empleados de una empresa de la ciudad de cali*. Obtenido de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8406/Clima_organizacional_identificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bostal, M., & Malleville, S. (2016). *Las relaciones sociales en el trabajo: análisis de un factor de riesgo psicosocial en los trabajadores no docentes de la UNLP*. Argentina. Obtenido de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.9092/ev.9092.pdf

Busto Rojas, M. O. (2011). *Estudio del clima organizacional en un liceo municipal con alto índice de vulnerabilidad escolar de la comuna de linares y sugerencias de mejora*. Chile. Obtenido de <http://sibumcedigital.umce.cl/gsd/collect/tesissib/index/assoc/HASHc9fb.dir/doc.pdf>

Carrillo Flores , A. L. (2015). *Poblacion y muestra*. México . Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>

Carrion Colchado, B. (2018). *Relacion entre clima organizacional y satisfaccion laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de zaña. region lambayeque*. 2018. Lambayeque, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7754/BC-2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1>

Casanovas, A. (2008). *Gestion de politicas de empresa* . Madrid . Obtenido de https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2016/12/Cuadernos_Legales_N5.pdf

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos aires. Obtenido de <https://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%c3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>

Cepeda, M. P. (2016). *La conducta organizacional*. Perú. Obtenido de LaConductaOrganizacionalEsNecesarioInstaurarElCodi

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos.El capital humano de las Organizaciones* (Octava edición ed.). México. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Cid Ferreira, L. (2007). *Seguridad personal y derechos humanos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/122/12231605.pdf>

Cofide. (2019). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>

Coll Morales, F. (2020). *Equidad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/equidad.html>

Díaz Cadenillas, S. A., & Zamora Machuca, Z. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del hospital simón bolívar - cajamarca 2018*". Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14511/D%c3%adaz%20Cadenillas%20Samantha%20Anali%20-%20Zamora%20Machuca%20Zuli.pdf?sequence=1>

Dzul Escamilla, M. (2010). *Diseño no experimental*. Mexico. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Economía, E. (2014). *Definición de desarrollo personal*. Obtenido de <https://economia.org/desarrollo-personal.php>

Economía, E. (2015). *Definición de estatus*. Obtenido de <https://economia.org/estatus.php>

Equipo Editorial, E. (2021). *Conflicto*. Obtenido de <https://concepto.de/conflicto/>

Equipo Editorial, E. (2022). *Compromiso*. Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/compromiso/>

Estelí. (2018). *Metodología de la investigación e investigación aplicada para ciencias económicas y administrativas*. Nicaragua. Obtenido de <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>

Etecé, E. (2021). *Confianza*. Obtenido de <https://concepto.de/confianza/>

Fernández. (2018). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/estructura/>

Frankfurt, H. (1971). *Libertad de la voluntad y el concepto de una persona*.

Gargallo Castel, A. (2006). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las Cooperativas*. Obtenido de [file:///C:/Users/CINTIA/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/CINTIA/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951%20(3).pdf)

Gómez Encinas, L. (2013). *El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. España. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

Gonzáles Pinedo, E. (2018). *Reglamento interno de trabajo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de EMAPA San Martín S.A. – Sede Central – Tarapoto*. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2565/TM%20AD-Gp%204181%20G1%20-%20Gonzales%20Pinedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hoyos Álvarez, D. L., & Vázquez Vallejos, T. M. (2017). *Relación entre clima organizacional y Cajamarca, Perú*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12669/Hoyos%20%20c3%81lvarez%20%20Danisa%20Lisbet%20V%20%20a1quez%20Vallejos%20%20Thalia%20Mayumi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huamani Anchante, B. (2018). *Clima Organizacional y su relación con las satisfacción laboral de los colaboradores , empresa RHD Impresiones, Cercado de Lima 2018*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24600/Huamani_ABC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez Bonilla, D. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de

file:///C:/Users/CINTIA/Downloads/Dialnet-

ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750%20(1).pdf

Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Mexico. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Lopez Pucar, G. (2001). *Clima Organizacional*. Colombia . Obtenido de <https://es.calameo.com/read/002047800d21749cbcaba>

López Somarriba, M., & Otero Gutiérrez, M. (2015). *Gestión de Recursos Humanos*. Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>

Luna Gonzáles , A. C. (2016). *Proceso Administrativo* (Primera Reimpresion ed.). (J. E. Callejas, Ed.) Mexico: Grupo Editorial Patria.

Martínez Díaz, J. H. (2005). *Las personas en la organización*. Salle. Obtenido de <file:///C:/Users/CINTIA/Downloads/Dialnet-LasPersonasEnLaOrganizacion-5166521.pdf>

Martínez, A. (2021). *Riesgo*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>

Montoya Cáceres , P., & Beiiio Escamlila, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relacion con el clima organizacional en los funcionarios de la universidad estatal chilena*. Santiago de chile . Obtenido de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Morera, N., & Solano, A. (2006). *Proceso de supervisión y perfil del supervisor de las prácticas académicas del nivel de licenciatura*. Costa Rica. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000059.pdf>

Navarro, J. (2014). *Desafío*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/deporte/desafio-2.php>

Niesto Ramírez, A. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39534/Nieto_RAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paloma Barboza, S., & Rúbia Medeiros, F. (2016). *Beneficios sociales: influencia efectiva en empresas multidisciplinar revista científica de la base de conocimiento*. Brasil. Obtenido de <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/beneficios-sociales-empresas>

Pastor Guillén, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Pedraza Simbaña , L. V. (2015). *El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Enchapes Decorativos ENDESA S.A.* Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7340/1/T-UCE-0007-342i.pdf>

Peiró, R. (2020). *Autorrealización.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autorrealizacion.html>

Pérez Chamorro , F. J. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha).* Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>

Pérez, L. (2015). *Remuneración.* Obtenido de <https://www.significados.com/remuneracion/>

Pimienta Lastra , R. (2000). *Encuestas probabilísticas y no probabilísticas.* México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>

Pupo Guisado , B., Velázquez zaldívar , R., & Tamayo Fajardo , M. (2017). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral en empresa holguineras. cuba .* Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181553376006>

Quintero , N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal empresa Vigilantes.* Obtenido de <file:///C:/Users/CINTIA/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>

Ramos Moreno, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Colombia. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf?sequence=1>

Robbins, s., & Judge , T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México . Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

Rodríguez Sañudo, F. (2011). *La participación de los trabajadores en la empresa*. Sevilla. Obtenido de <file:///C:/Users/CINTIA/Downloads/Dialnet-LaParticipacionDeLosTrabajadoresEnLaEmpresa-2494859.pdf>

Rodríguez, A. (1992). *Poder y politicas en las organizaciones*. España. Obtenido de <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N5-5.pdf>

Salazar Raimod, M. B., Icaza Guevara, M., & Alejo Machado, Ó. J. (2018). *La importancia de la ética en la investigación*. Ecuador. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305

Sánchez , K. (2021). *Responsabilidad*. Obtenido de <https://www.significados.com/responsabilidad/>

Sánchez Flores, F. A. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Cusco, Perú. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sánchez, K. (2021). *Responsabilidad*. Obtenido de <https://www.significados.com/responsabilidad/>

Soria Reséndez , A. C., Pedraza Melo, N. A., & Bernal González , I. (2020). *El clima organizacional y su relacion con la satisfaccion laboral en una institucion de educacion superior*. Mexico. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100198&lang=es

Trejo Rímac, C. M. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2016*. Huaylas, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12044/trejo_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ucha, F. (2009). *Apoyo*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/apoyo.php>

Veliz Mazariegos, D. R. (2016). *Retroalimentación (feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo*. Escuintla, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Veliz-Dulce.pdf>

Victorio Capillo, E. (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*. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf

Williams Rodríguez, L. (2013). *Estudio diagnostico de clima laboral en una dependencia publica*. Monterrey. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

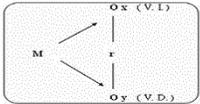
Yeren Gómez , Y. K. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa klauss. s.a. lima – 2016*. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
<p>Problema General</p> <p>Pg: ¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021?</p> <p>Problemas Específicos.</p> <p>Pe1: ¿Qué relación existe entre clima organizacional en la dimensión estructura y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021?</p> <p>Pe2: ¿Qué relación existe entre clima organizacional en la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021?</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Og: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Oe1: Determinar la relación entre clima organizacional en la dimensión estructura y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>Oe2: Determinar la relación entre clima organizacional en la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hg: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>He1: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión estructura y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>He2: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión responsabilidad y satisfacción</p>	<p>Variable X “Clima organizacional”</p> <p>X₁ = Estructura</p> <p>X₂ = Responsabilidad</p> <p>X₃ = Remuneración</p> <p>X₄ = Riesgo</p> <p>X₅ = Apoyo</p> <p>X₆ = Conflicto</p> <p>Variable Y “Satisfacción laboral”</p> <p>Y₁ = Factores Higiénicos (salario, beneficios sociales, supervisión, clima laboral, políticas, relación con los compañeros de trabajo,</p>	<p>1. Enfoque de la investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Transversal</p> <p>Población:</p> <p>25 colaboradores de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL.</p>

<p>P_{e3}: ¿Qué relación existe entre clima organizacional en la dimensión remuneración y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021?</p> <p>P_{e4}: ¿Qué relación existe entre clima organizacional en la dimensión riesgo y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021?</p> <p>P_{e5}: ¿Qué relación existe entre clima organizacional en la dimensión apoyo y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021?</p> <p>P_{e6}: ¿Qué relación existe entre clima organizacional en la dimensión conflicto y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021?</p>	<p>O_{e3}: Determinar la relación entre clima organizacional en la dimensión remuneración y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>O_{e4}: Determinar la relación entre clima organizacional en la dimensión riesgo y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>O_{e5}: Determinar la relación entre clima organizacional en la dimensión apoyo y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>O_{e6}: Determinar la relación entre clima organizacional en la dimensión conflicto y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p>	<p>laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>He₃ Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión remuneración y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>He₄: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión riesgo y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>He₅: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión apoyo con la satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p> <p>He₆:: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en la dimensión conflicto y satisfacción laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021</p>	<p>reglamentos internos, estatus, seguridad personal)</p> <p>Y₂ = Factores Motivacionales (desarrollo personal, autorrealización, responsabilidad).</p>	<p>Muestra:</p> <p>25 colaboradores de la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL.</p>  <p>M : Muestra de investigación</p> <p>Ox: Variable Independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Oy: Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción laboral.</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Encuesta.</p>
---	---	---	--	--

2. Encuesta para el clima organizacional

ENCUESTA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Conocer la opinión del clima organizacional que se manifiesta en los colaboradores que laboran en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021 mediante una encuesta.

Instrucción: Marque usted con un (X), su respuesta de acuerdo con las afirmaciones propuestas

Siempre	5
La mayoría de las veces si	4
Algunas veces	3
La mayoría de las veces no	2
Nunca	1

I. Datos del encuestado

Sexo: _____

Edad: _____

N° de preguntas	CLIMA ORGANIZACIONAL	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	La mayoría de las veces no	Nunca
	ESTRUCTURA.					
I	REGLAS.					
1	¿Usted cumple con las reglas establecidas por la empresa?					
2	¿Considera usted que las reglas de la empresa son fundamentales para el cumplimiento de su trabajo?					
II	POLÍTICAS					
3	¿Usted considera que las políticas definidas por la empresa ayudan a incrementar la productividad en su trabajo?					
4	¿Aporta usted en el establecimiento de políticas de la empresa cuando se le solicita?					
	RESPONSABILIDAD					
III	AUTONOMÍA					
5	¿Usted siente que su jefe le da autonomía para realizar algún trabajo encomendado?					
6	¿Considera usted que la empresa brinda autonomía suficiente a sus colaboradores para que trabajen a gusto?					
IV	COMPROMISO					

7	¿Usted considera que existe compromiso en su área de trabajo para realizar su labor?					
8	¿Usted siente que su compromiso con la empresa es fundamental para sentirse satisfecho en su lugar de trabajo?					
	REMUNERACIÓN					
V	EQUIDAD					
9	¿Considera usted que hay equidad de oportunidades y herramientas en su área de trabajo?					
10	¿Usted siente que en la empresa existe equidad para todos sus trabajadores para ocupar un puesto?					

	RIESGO					
VI	RETO					
11	¿Considera usted que su trabajo es un reto que lo ayuda desarrollarse profesionalmente?					
12	¿Usted siente capaz para asumir algún reto que se le presente en su área de trabajo?					
VII	DESAFÍO					
13	¿Aporta usted en la solución inmediata de algún desafío que se presente en la empresa?					
14	¿Siente usted que en la empresa existe desafíos que le impide realizar bien su trabajo?					
	APOYO					
VIII	APOYO					
15	¿Usted recibe algún apoyo por parte de su jefe por realizar eficientemente su trabajo?					
16	¿Considera usted que recibe el apoyo necesario por parte de sus compañeros de trabajo cuando lo solicita?					
	CONFLICTO					
IX	CONFIANZA					
17	¿Cree usted que la confianza con sus superiores ayuda a mejorar su ambiente de trabajo?					
18	¿Siente usted que su jefe le brinda la confianza necesaria para desarrollar bien sus actividades?					
X	DIVERGENCIA					
19	¿Usted considera que existe divergencia de opinión con sus compañeros de trabajo?					
20	¿Usted aporta en la solución de alguna divergencia que se presente en su área de trabajo?					

3. Encuesta para la satisfacción laboral

ENCUESTA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo:

Conocer la opinión de la satisfacción laboral que se manifiesta en los colaboradores que laboran en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021.

Instrucción:

Marque usted con un (X), su respuesta de acuerdo con las afirmaciones propuestas.

Siempre	5
La mayoría de las veces	4
Algunas veces	3
La mayoría de las veces no	2
Nunca	1

Datos del encuestado

Sexo: _____

Edad: _____

Nº de preguntas	SATISFACCIÓN LABORAL	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces	La mayoría de las veces no	Nunca
	FACTORES HIGIÉNICOS					
I	SALARIO					
1	¿Usted considera justo el salario que recibe de la empresa?					
2	¿Considera usted que su salario satisface sus necesidades básicas?					
II	BENEFICIOS SOCIALES					
3	¿Usted ha adquirido beneficios sociales durante el tiempo que trabaja en la empresa?					
III	SUPERVISIÓN					
4	¿Usted considera que la supervisión en su trabajo es la adecuada para el correcto funcionamiento de la empresa?					
5	¿Considera usted que la supervisión por parte de su jefe le ayuda a cumplir eficazmente con trabajo?					
IV	CLIMA LABORAL					

6	¿Usted siente que la empresa brinda a sus colaboradores un buen clima laboral?					
7	¿Usted considera que sus compañeros de trabajo y superiores aportan para que exista clima laboral favorable?					
V	POLÍTICAS					
8	¿Usted siente que en su área de trabajo se respetan las políticas de la empresa?					
9	¿Usted conoce las políticas estratégicas de la empresa?					
VI	RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
10	¿Usted siente que mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?					
11	¿Cree usted que las relaciones con los compañeros de trabajo ayudan a tener un buen ambiente laboral?					
	EFICACIA					
VII	REGLAMENTOS INTERNOS					
12	¿Considera usted que la empresa cuenta con el reglamento interno adecuado?					
13	¿Aporta usted en la realización del reglamento interno de la empresa?					
VIII	ESTATUS					
14	¿Considera usted que la empresa brinda a sus colaboradores el estatus correcto por realizar sus actividades eficazmente?					
IX	SEGURIDAD PERSONAL					
15	¿Usted cree que la empresa se preocupa por la seguridad personal de sus colaboradores?					
	FACTORES MOTIVACIONALES					
X	DESARROLLO PERSONAL					
16	¿Siente usted que la empresa contribuye con el crecimiento de desarrollo personal de sus colaboradores?					
17	¿Considera usted que al realizar eficazmente sus labores aporta con su desarrollo personal?					
XI	AUTORREALIZACIÓN					
18	¿Siente usted que su jefe le brinda la oportunidad de autorrealización?					
19	¿Usted siente que su trabajo cumple con sus expectativas de autorrealización?					
XII	RESPONSABILIDAD					
20	¿Usted siente que sus superiores valoran la responsabilidad que tiene en su área de trabajo?					

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: Clima Organizacional.

TITULO: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en la empresa Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021.

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Salazar Vargas Jhoni Smith, Vargas Portal Frank Rodrigo.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	85			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																		86		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																		85		
4. Organización	Contiene una estructura lógica																		85		
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																		86		
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																		85		
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																		86		
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																		85		
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																		86		
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																		85		



II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EXCELENTE.

Firma del experto _____

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85.40

Apellidos y Nombres: Guerrero Figueroa Fernando

Lugar y Fecha: Cajamarca, 29 de abril del 2023

DNI: 26737701

Id2	Sat10.Rel	Sat11.Rel2	Sat12.Reg	Sati.13.Reg	Sati.14.Es	Sat15.Es	Sati.16.DesM	Sati.17.DesM	Sati.18.AutoM	Sati.19.AutoM	Sat
MPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE								
IA D...	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	
MPRE	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VECES	LA M							
IA D...	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VECES	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	ALGUNAS VECES	LA MAYORIA D...	ALGU
MPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...									
MPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	
IA D...	LA MAYORIA D...	ALGUNAS VECES	ALGUNAS VECES	LA M							
MPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	LA M						
IA D...	LA MAYORIA D...	LA M									
IA D...	LA MAYORIA D...	LA M									
IA D...	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	
MPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE								
IA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	LA M
MPRE	SIEMPRE										
IA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	
IA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	
IA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	ALGUNAS VECES	LA M
MPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA M							
IA D...	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	LA M						
IA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	
MPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	LA MAYORIA D...	ALGUNAS VECES	SIEMPRE	LA M
MPRE	SIEMPRE										
MPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	LA M						
MPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA MAYORIA D...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	LA M

6. Encuesta Teoría de Herzberg

Cuestionario factores motivacionales y de higiene según Herzberg.

		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy De acuerdo
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos.					
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.					
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.					
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.					
6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.					
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.					
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.					
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.					
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.					
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.					
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.					
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.					
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.					
15	En el supermercado cumplen con los convenios y leyes laborales.					
16	Me siento conforme con mi horario laboral.					
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización					
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.					
19	Me siento conforme con las normas y políticas del supermercado					
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo.					
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo.					
22	La gerencia es competente en llevar el negocio.					
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo					
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.					
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.					
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores					