



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Clima organizacional y satisfacción del personal en la Empresa  
de Transportes Flores Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTORES:**

Benavides Díaz, Mario Julio César (ORCID: 0000-0001-9718-275X)

Ruiz Santos, Juana Rocío (ORCID: 0000-0002-1915-6748)

**ASESOR:**

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedicamos Principalmente a Dios por darnos vida e inspirar Conocimiento, dedicación y fuerzas para ser contantes en el proceso, así lograr uno de nuestros anhelados objetivos.

### **Agradecimiento**

Principalmente a nuestros padres por su amor, sacrificio y su apoyo incondicional en cada paso, a nuestros docentes asesores Elizabeth Segovia y Miguel Ruiz por su paciencia y enseñanza continua para hacer posible este logro académico.

## Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de Investigación	20
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIÓN	43
VII. RECOMENDACIONES	44
Referencias Bibliográficas	
Anexos.	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de edad	26
<b>Tabla 2</b> Nivel de género	27
<b>Tabla 3</b> Nivel de grado de instrucción	28
<b>Tabla 4</b> Nivel de clima organizacional	29
<b>Tabla 5</b> Nivel de satisfacción del personal	30
<b>Tabla 6</b> Nivel de liderazgo	31
<b>Tabla 7</b> Nivel de comunicacion	32
<b>Tabla 8</b> Nivel de compromiso organizacional	33
<b>Tabla 9</b> Nivel de motivación	34
<b>Tabla 10</b> Nivel de necesidad laborales	35
<b>Tabla 11</b> Nivel de correlación del clima organizacional y satisfacción del personal.	36
<b>Tabla 12</b> Nivel de correlación del liderazgo y satisfacción del personal	37
<b>Tabla 13</b> Nivel de correlación de comunicación y satisfacción del personal	38
<b>Tabla 14</b> Nivel de correlación del compromiso organizacional y satisfacción del personal	39

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de edad	26
<b>Figura 2</b> Nivel de genero	27
<b>Figura 3</b> Nivel de grado de instrucción	28
<b>Figura 4</b> Nivel de clima organizacional	29
<b>Figura 5</b> Nivel de satisfacción del personal	30
<b>Figura 6</b> Nivel de liderazgo	31
<b>Figura 7</b> Nivel de comunicación	32
<b>Figura 8</b> Nivel de compromiso organizacional	33
<b>Figura 9</b> Nivel de motivación	34
<b>Figura 10</b> Nivel de necesidades laborales	35

## Resumen

La presente investigación planteo como Objetivo General Conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020. Esta investigación se basa en la teoría administrativa de Likert y la teoría de la satisfacción de los dos factores de Herzberg, a partir de ello se desarrolló una investigación de alcance correlacional con un enfoque cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental, para la cual se aplicaron encuestas a través de un cuestionario con una escala ordinal tipo Likert hacia una población conformada por 357 personas y con una muestra de 57 trabajadores en la empresa de transporte Flores, los resultados se obtuvieron a través del programa estadístico SPSS, se midió la confiabilidad de la variable con el Alfa de Crombach 0,878, el cual permitió determinar que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores- Lima, con un Rho de Spearman de 0,292 y un nivel de significancia de 0,028, es decir que existe una relación positiva débil entre ambas variables.

**Palabras cable:** clima organizacional, satisfacción del personal, comunicación, liderazgo, motivación y necesidades laborales.

## **Abstract**

The present research set out as a General Objective to know the relationship between the organizational climate and staff satisfaction in the Flores Transport Company, Lima 2020. This research is based on Likert's administrative theory and the satisfaction theory of the two Herzberg factors, based on this, an investigation of correlational scope was investigated with a quantitative approach, of the applied type and of non-experimental design, for which surveys were applied through a questionnaire with an ordinal scale similar to a conformed population For 357 people and with a sample of 57 workers at the flower transport company, the results were obtained through the SPSS statistical program, the reliability of the variable was measured with the Crombach's Alpha 0.878, which determined that there is a relationship between the organizational climate and the satisfaction of the personnel in the Transport Company Flores- Lima, with a R ho de Spear man of 0.292 and a significance level of 0.028, that is, there is a weak positive relationship between both variables.

**Keywords:** organizational climate, staff satisfaction, communication, leadership, motivation and work needs.

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional puede ser uno de los factores fundamentales para la dirección de una empresa y así detallar la fidelidad e involucrar a los trabajadores para alcanzar las metas. De acuerdo a la revista de Investigación Administrativa de México (2016) el clima en las empresas a nivel internacional se refiere a las actitudes que se reflejan en valores y objetivos de una organización existiendo una relación entre sí. Incluso define que un 58 % de empleados identificados con la organización en la que desempeñan contarán mayor posibilidad de permanencia en la misma. Además, es posible el desarrollo de habilidades y capacidades que pueda conducir a la eficiencia y eficacia.

Así mismo el diario La república de Perú (2016), indica que se alcanzó una cifra en el ranking general de las empresas con más de 1000 empleados, siendo Entel el que ocupó el décimo quinto lugar. Esta investigación mide el clima organizacional ya que es una empresa con un promedio de 80% de trabajadores conforme con el ambiente laboral. Además, Karina Kamisato Gerente central del capital humano y administración de Entel, reitera que se iniciaron operaciones con el objetivo de conseguir una robusta red y un servicio distinto de atención al cliente, para que ello sea posible se tuvo que reunir y tener al mejor talento con la visión de ser de una empresa.

Por otro lado, el diario Gestión (2019) menciona sobre un estudio realizado en nuestra capital (Lima) por la empresa Aptitus donde indica que el 86% de personas estarían dispuestos a renunciar por un mal clima laboral. Además, el 81 % de los colaboradores se sienten bien en el ámbito laboral, por ende, es considerable para su aporte en el trabajo y el 19% de estos aspectos no actúan en su desempeño. Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus opina que toda organización tiene una táctica para satisfacer a sus clientes, así mismo se entiende que sus colaboradores pertenecen a generaciones diferentes, es por ello que sus preferencias varían.

El personal debe ser considerado razón de ser de una empresa, sin embargo la falta de organización y la insatisfacción laboral en la mayoría de las empresas de transporte tiene posibles causas relacionadas por el tipo de dirección que ven el

ahorro de dinero, que debería estar destinado a la capacitación, señalización, adaptación, limpieza y también la uniformidad del personal como una manera de tener más dinero, lo que tiene como repercusión la falta de identidad del personal para con su lugar de trabajo.

En la empresa de transportes Flores se puede visualizar la falta de monitoreo del personal, esto puede ser un motivo de desinterés o falta de compromiso, además se puede reflejar en el rendimiento laboral. Así mismo la falta de capacitación del personal no permite desarrollar las habilidades para llevar a cabo sus labores y mejorar, por consiguiente, podría conllevar a la disminución de producción y afectar el servicio y atención a los clientes. Por otro lado, se considera que la actualización del sistema en las empresas es fundamental para que los equipos de trabajo de cada área realicen sus funciones sin problemas, facilite la labor y se pueda cumplir con los objetivos establecidos.

En base a los antecedentes, conceptos y teorías que sustentan dicho estudio, corresponde presentar la formulación del problema general de la investigación. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la empresa de transporte Flores, Lima 2020? De ella se desglosan 3 problemas específicos. ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción del personal en la Empresa de Transporte Flores, Lima 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción del personal en la Empresa de Transporte Flores, Lima 2020? y ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal de la Empresa de Transporte Flores, Lima 2020?

A su vez, también cabe mencionar las razones por la cual se justifica este trabajo de investigación. En cuanto a la justificación teórica resulta de suma importancia para la empresa, donde se aplicó dicho estudio, puesto que ayuda a tener un mejor conocimiento de las variables expuestas, así mismo sirve como una herramienta hacia futuras investigaciones que se encuentren ligadas al tema. En el ámbito práctico, se considera importante ya que permite identificar la relación que hay entre el clima organizacional y la satisfacción del personal.

En la justificación social, los resultados de la investigación ayudarán en la generación de nuevos instrumentos y recolección de datos y su estudio mismo. Además, los beneficios de la investigación serán principalmente de la empresa eje central de la investigación, la cual tendrá información clara y concreta sobre las variables y con ello generar ideas de mejora. Cabe señalar que, para entender la importancia de esta investigación, se debe tener en cuenta, que si bien el clima organizacional y satisfacción del personal es el correcto favorecerá considerablemente la economía y bienestar de la empresa. En cuanto la justificación metodológica esta investigación, se utilizó instrumentos que fueron validados por expertos referentes al tema y que se utilizaron para medir la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción del personal en la empresa de transporte Flores, para así ser analizados mediante el programa SPSS por lo que se considera que este estudio puede ser aplicado en las demás agencias de transportes que existen en el Perú, que conlleve a mejorar el clima laboral y la satisfacción del personal.

De este modo se planteó como objetivo general de investigación: Conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020. A su vez se plantearon los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020; Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020 y Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de transportes Flores, Lima 2020.

Además, se planteó la siguiente hipótesis general:  $H_1$  = El clima organizacional se relaciona de manera favorable con la satisfacción del personal de la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020;  $H_0$  = El clima organizacional no se relaciona de manera favorable con la satisfacción del personal de la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020. A su vez se plantearon 3 hipótesis específicas:  $H_1$  = El liderazgo se relaciona de manera significativa con la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020;  $H_2$  = La comunicación se relaciona de manera positiva con la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima

2020 y H<sub>3</sub> El compromiso organizacional se relaciona de manera positiva con la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Así mismo se consultaron trabajos previos, con el fin de sustentar las variables que obtiene la presente investigación, en el lado de los estudios internacionales se consultó a Poh (2017), en su tesis "A study on the impact of organizational climate on employee performance in a Malaysian constancy", UK. Tiene como objetivo analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los empleados de una empresa de consultoría de Malasia, el diseño adoptado en este estudio fue una combinación de explicativo y descriptivo con método de encuesta transversal mediante la distribución de cuestionarios que consta de 48 encuestas con escala de Likert, el tamaño de muestra del estudio fue de 45 personas, que se recopilaban datos utilizando el método de muestreo de probabilidad aleatoria, lo que resulta importante comprender cuáles son las necesidades de los empleados, el objetivo es mejorar el clima organizacional. por tanto, no se puede ignorar la importancia del clima organizacional y el desempeño de los empleados para identificar el éxito o el fracaso de la empresa y ejecutar los programas adecuados que aumentan el nivel de desempeño en la organización ya sea a corto o largo plazo.

Quispe, D y Mamani, R (2019), en su tesis "La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las Empresas de transporte pesado-La paz-Bolivia 2019". Tuvo como objetivo Conocer la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral del personal operativo (conductores) en las empresas de transporte pesado. La investigación fue descriptiva, enfoque cuantitativo, muestreo probabilístico y una muestra de 247 conductores. Llegaron a la conclusión que los empleados de la empresa se sienten satisfechos con su trabajo, pues perciben un reto atractivo de trabajo, una remuneración justa y que se le brindan condiciones favorables para que el trabajador desempeñe sus funciones eficazmente, permitiendo de esa manera el logro de las metas en la organización, así como también las personas.

Así mismo, Sierra (2015), en su tesis "el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán, av." Guatemala. Tuvo como objetivo establecer el clima empresarial de los colaboradores del área administrativa

del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. En el cual se utilizó un diseño de tipo descriptivo correlacional, con un muestreo no probabilístico, en donde la muestra fue de 29 trabajadores del área administrativa del hospital regional de Cobán donde se utilizó como instrumento un cuestionario, por el cual se obtuvo como resultado que el clima laboral del área administrativa, es satisfactoria, resaltando la excelente relación y comunicación que existe entre el personal, así como también con los jefes, concluyendo que la comunicación es fundamental en una organización ya que nutre diferentes aspectos de las personas, más aún si se trata de la estabilidad y el bienestar de los trabajadores, la comunicación debe ser mutua, clara y precisa para brindar oportunidades y renovar el crecimiento de la empresa.

Acosta, V y Sánchez, J (2015). En su tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Autotransporte - Tabasco México”. Tuvo como objetivo general Determinar el clima organizacional y satisfacción laboral percibida por los trabajadores en la empresa de autotransporte. Se realizó un estudio de tipo observacional, transversal, analítico y prospectivo. Se consideró a 86 colaboradores del área Comercial que conforman el departamento de ventas de la empresa de autotransporte del municipio de Villahermosa, Tabasco. Población de estudio: Trabajadores de la empresa de transporte terrestre del área comercial en turnos Matutino y Vespertino. Donde concluyeron que el clima laboral es regularmente satisfactorio y al analizar las dimensiones de satisfacción laboral de la empresa encontramos una tendencia negativa

De la misma manera Martínez y González (2017) en su tesis “Estudio del Clima organizacional y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil”, Ecuador. Tuvo como objetivo principal definir los aspectos relevantes que afectan el ambiente laboral, para lo cual se utilizó un tipo de diseño no experimental, transversal, con análisis descriptivo y muestreo probabilístico, en donde se obtuvo una muestra de 63 personas de una población total de 185 personas que laboran en el hotel Sheraton, utilizando la encuesta para así poder obtener resultados mediante el cual se concluyó que existe una excelente comunicación entre sus trabajadores, siendo éste un factor

importante para mejorar el clima de trabajo y por consiguiente el desempeño de sus labores diarias.

Por otro lado, Calderón (2016) en sus tesis "Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango", Guatemala tuvo como principio definir el grado de satisfacción laboral que refleja en los trabajadores del área de administración de la municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las áreas en las que laboran, teniendo un diseño descriptivo aproximativo, en donde aplicó el tipo de muestreo no probabilístico, a 40 trabajadores del área en una temporada laboral, graduados de nivel medio y estudios universitario, todos ocupantes de puestos operativos, con un rango de edad entre los veinte y cincuenta y cinco años, a los que se les aplicó el cuestionario como instrumento para la recolección de información, en el cual se pudo deducir que los trabajadores evaluados del área de administración de la municipalidad de Huehuetenango, mediante una evaluación de satisfacción laboral, evidenciaron encontrarse satisfechos en su ambiente de trabajo, ya que un 40% indicó que está totalmente satisfecho con su trabajo, no observándose negatividad en cuanto a la satisfacción laboral.

En el ámbito de los estudios nacionales se consultó a Cabrera (2018) en su tesis "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana", tuvo como principal objetivo determinar cuál es el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores la Institución Pública Peruana en estudio, para lo cual se utilizó un diseño de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, ya que los datos se obtuvieron en un solo tiempo, para lo que se aplicó el muestreo probabilístico teniendo una muestra de 374 trabajadores de la institución pública peruana, a los cuales se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, deduciendo así que en el clima laboral se identifica el punto de vista de los empleados con respecto a factores que miden este diagnóstico. Este tipo de información se debe considerar para valorar el capital humano y lograr los objetivos de la empresa.

Según Quispe (2018) en su investigación para obtener el grado académico de bachiller en Administración y Dirección de Empresas, "Clima laboral en una empresa

textil, Lima 2018". Tuvo como objetivo general, describir el nivel del clima laboral en una empresa textil, Lima 2018. teniendo un diseño no experimental, descriptivo, para lo que se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico, que fue aplicada a una muestra de 50 trabajadores de la empresa textil, entre los que se encontraron empleados, jefes de área y personal administrativo, en donde se utilizó la encuesta como técnica para recabar información y así poder concluir que los niveles del Clima Laboral General en la empresa, es de nivel medio, ya que el 78% de los encuestados no se siente satisfecho en el centro de labores, pero a la vez tampoco se sienten insatisfechos ya que saben que son necesario y sienten un cierto grado de responsabilidad por sacar adelante la empresa.

Olivera, S (2018) en su tesis." El factor de satisfacción laboral en conductores de una Empresa de transporte Lima Metropolitana" tuvo como objetivo, Determinar el factor de satisfacción laboral en conductores de una Empresa de transporte Lima Metropolitana, teniendo un diseño no experimental, esta investigación se define como una "investigación sistemática", como técnica el muestreo y determino la población de 147 conductores los cuales se determinó una muestra de 106 conductores de buses. Llego a la conclusión, el factor trabajo en Grupo y sus Directivos como factor de la satisfacción laboral en conductores de una Empresa de Transporte, con un 45% de aceptación.

Así mismo Pastor (2017) en su tesis "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos Lima', 2017" tuvo como finalidad definir la relación que existe entre las variables clima y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa, en donde se utilizó un diseño de tipo no experimental, utilizando un muestreo de tipo probabilístico, en donde se hizo uso además de la técnica de selección aleatoria simple estratificada, que fue aplicada a una muestra de 162 trabajadores de una población total de 280 trabajadores del área administrativa de la empresa PECSA, en donde se hizo uso de la encuesta para obtener los datos , mediante la cual se pudo deducir que el grado de desempeño laboral influye en la determinación de objetivos y metas, por este motivo se debe valorar y considerar importante la labor de los trabajadores y ser reconocidos en función a las actividades que desempeñó.

Ostos, E. (2016) En su investigación. "Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región Lima". Correspondencias & análisis, (6), 79-98. El objetivo general es determinar la relación existente entre las estrategias de comunicación interna sean estas unidireccionales o bidireccionales y la cultura y filosofía corporativa en los colaboradores de los establecimientos de la región Lima, este estudio tiene un diseño de investigación no experimental, tipo aplicada y de un nivel correlacional. Señala que la organización tiene la necesidad de hacer uso de la comunicación, pero para ello es necesario una evaluación y selección de mensajes y medios que se vayan a utilizar con el fin de comunicar y fortalecer la identidad corporativa en sus colaboradores.

Huamani, Y. (2019) En su tesis. "Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Marver S.A.C. de Los Olivos, 2019". Tuvo como objetivo general la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Marver S.A.C. del distrito de Los Olivos, Lima 2019. Teniendo como un diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo y tipo de investigación correlacional. Llegando a la siguiente conclusión que la eficiencia y productividad de los trabajadores se da de la mejor manera y refleja en la productividad de la empresa ya que se logra con la meta planteada.

Los resultados nos muestran que los trabajadores de la ciudad de Chiclayo perciben un clima laboral favorable o muy favorable. Mientras que en Piura destaca los niveles medio y favorable.

Novoa, M y Regalado, T. (2017) En su tesis "Análisis de la relación entre Clima Laboral y Satisfacción del Cliente en la Empresa Oltursa - Piura y Chiclayo". Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general Analizar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes de la empresa Oltursa en las ciudades de Piura y Chiclayo. Teniendo un enfoque cualitativo, diseño de investigación descriptiva, el tamaño de la muestra

empleada para este estudio ha sido de 340 clientes. En conclusión, los resultados muestran que los trabajadores de la ciudad de Chiclayo perciben un clima laboral favorable o muy favorable. Mientras que en Piura destaca los niveles medio y favorable.

Mamani, J. (2016). En su tesis "Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015". Para adoptar el grado de grado profesional de licenciado en administración de negocios internacionales, de la universidad Peruana Unión. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral que presentan los profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa, 2015. Teniendo un diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo y de tipo de investigación correlacional. Llegando a la conclusión. que el compromiso organizacional se ve reflejado en el reconocimiento de la persona, en cuanto a remuneraciones percibidas, pues más allá de haber invertido tiempo, dinero un esfuerzo, el empleado empieza a generar un vínculo con su empresa al presenciar que el tiempo invertido es reconocido económicamente, provocando que este empleado considere que las oportunidades fuera de la empresa se vean reducidas.

Dentro de los enfoques relacionados al concepto del clima organizacional existen diversos autores que han descrito distintos lineamientos a desarrollar en una empresa. Forehand y Gilmer (1964, citado en Arano et al., 2016) sostiene: "El clima organizacional es como una serie de particularidades que explican las diferencias que existen entre organizaciones, esta propiedad es parcialmente perenne con el paso de los años y están involucradas en la conducta del recurso humano" (p.12). Cuando el personal que labora en empresas muchas veces se adapta al clima, donde el principal objetivo es generar rentabilidad económica, obviando el bienestar como pilar fundamental que vienen a ser los trabajadores.

Otra de las definiciones sobre el clima organizacional se refiere a una serie de vínculos laborales que se fomenta en todo establecimiento de trabajo, esto es apreciado por los trabajadores, actúa de manera directa e indirecta trayendo consecuencias en la conducta y desempeño laboral.

El clima organizacional es un procedimiento donde los trabajadores ofrecen diferentes competencias de forma coordinada para aportar con la ejecución y finalidad establecida para lograr el objetivo de la organización (...) en la actualidad la mayor importancia en las industrias se expresa como una pieza fundamental porque mediante él se puede manifestar la percepción del clima organizacional (Rodríguez, 2016). Por lo tanto, el recurso humano es considerado importante, debido a que en él se observa el desempeño, la producción y satisfacción negativa o positiva dentro de la empresa, además está relacionado al nivel de motivación de los colaboradores.

El clima organizacional es de suma importancia en la vida de la organización, se limita por varios aspectos: entre ellos las normas establecidas, ambiente y condiciones del lugar de trabajo, sistema y los equipos. También el tipo de dirección de jefes o líderes (García, 2016).

Así mismo se considera diferentes autores para seleccionar diez variables apropiadas según su opinión, de esta manera hacer uso en su investigación referente al clima organizacional.

A continuación, se muestran indicadores del clima organizacional, según la teoría administrativa de Likert se mide el clima organizacional en relación a varias dimensiones: Los métodos de mando, las características de las fuerzas motivacionales, comunicación empresarial, procesos de influencias, proceso de toma de decisiones, planificación, fase de control y los objetivos de la empresa. Likert, (1987, citado por Ibarra & García, 2016).

También se identifican características que denominan las variables de esta investigación como: remuneración o pago, relaciones con el grupo de trabajo, compromiso organizacional, motivación, autonomía, formación personal y profesional, liderazgo, planificación, comunicación mutua y formación personal.

Es por ello que en base a los autores se ha considerado 3 dimensiones que aportaran a la investigación, entre ellas tenemos:

La comunicación: Considerada primordial para crear una justa relación con la sociedad, se da de la manera correcta siempre y cuando el receptor comprenda el mensaje del emisor, se aprecia aspectos como el lenguaje, expresión, observación y la atención empática. Rogers y Roethlisberger (1952, citado en Rubio, 2016) “La comunicación entre seres humanos siempre ha sido un problema. Recientemente líderes han mostrado su preocupación y consideran que la comunicación es un proceso de evolución que consiste en adoptar ideas y opiniones y transmitir el mensaje deseado” (p.121). La comunicación es un tema antiguo de suma importancia, ya que la mayoría de problemas se resolverán democráticamente, siempre y cuando la comunicación entre los seres humanos partiera de escuchar con respeto, generando un diálogo honesto y claro del grupo de interés. Gómez (2016) menciona que:

En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo. (p.05)

Existen diversas teorías que respaldan los diferentes conceptos existentes sobre la comunicación, entre ella se rescata la teoría de la comunicación de Marshall McLuhan, la cual nos dice que el lenguaje es el principal centro de comunicación humana, es uno de los medios por el cual expresamos ideas para un fin lucrativo, según McLuhan, E. (2015). “La comunicación significa cambio. Si se comunica algo, el receptor ha cambiado de alguna manera o en algún grado. Nuestra idea de “sentido común” es apenas la sensación de transportar mensajes de un punto a otro” (p.989). Otras bases teorías conocidas por muchos es el siguiente modelo: Emisor, mensaje, canal y receptor. El cual fue denominado teoría de transporte por ello consideraron los siguientes indicadores:

Comunicación Cognitiva. Usados para medir el conocimiento de los trabajadores y actitudes que tienen con su entorno laboral.

Comunicación Operativa. Permite medir la realización de las actividades laborales (cumplimiento, cantidad de actividades ejecutadas).

El liderazgo:

El líder debe estar formado y ser capaz de aplicar habilidades de liderazgo en todas las funciones dentro de una organización; además, debe poseer la capacidad de generar, desarrollar, promocionar y evaluar procesos de trabajo para ofrecer un mejor servicio a clientes. (Cárcamo & Rivas, 2015, p.73)

La principal función del líder consiste que junto con los colaboradores exploten toda su potencialidad, así como también difundir la misión, visión y objetivos que definen a la organización. El líder tiene una capacidad de principio para la evaluación a su equipo laboral, además está interesado no solo en su productividad sino también a sus carencias, así como en el desempeño del equipo de trabajo ya que cumple un papel como cabeza.

La teoría de un modelo de liderazgo organizacional, nos dice que existen una serie de capacidades para que una persona predomine en la otra y de esta manera obtener algo beneficioso para ambos, es así como se identifica a un líder. En los últimos tiempos, muchos autores propusieron diversos ejemplos para identificar y evaluar la actitud de un líder, debido a ello consideran un vínculo estrecho entre el proceso de liderazgo y la identidad de un líder, ya que se puede visualizar cómo se relaciona e incluye a personas que lo rodean para la toma de decisiones y mejorar el funcionamiento y el desarrollo de una empresa. Así mismo se planteó 4 enfoques que permiten agrupar los modelos del liderazgo, entre ellos se encuentra el enfoque de los rasgos, el enfoque del comportamiento, el enfoque contingencia y el enfoque emergente. (García, M, 2015). La importancia de estos autores es la influencia colectiva que se practica entre sí, inspira el logro de algo en común. A continuación, los enfoques que identifican a un líder.

- Enfoque de los rasgos. Básicamente se centra en la peculiaridad del líder. Según García, M. (2015) mencionar que: "Los rasgos son considerados características que diferencian a una persona de la otra, teniendo en cuenta

que la personalidad está reflejada en el comportamiento de cada persona” (p.159). La personalidad de cada individuo es distinta y esto se refleja en la conducta y actitudes.

- Enfoque del comportamiento. Refiere a conocer las clases de liderazgo de acuerdo a su labor, así mismo, Terrazas, R. (2015) Deduce: “Evidentemente un líder debe buscar siempre un equilibrio entre los trabajadores y la empresa, tomando decisiones correctas, siempre se debe considerar la participación de todos, mantener el grupo unido influenciando el trabajo en equipo” (p. 9). Un líder debe asumir las responsabilidades y dar una solución adecuada que aporte con todos.
- Enfoque emergente. Se visualiza cuando los líderes moldean el comportamiento de sus seguidores. Jones y George (2010, citado en García, 2015) afirman:

Los líderes consiguen que su grupo a cargo tengan conciencia de la necesidad de cada persona para su crecimiento y lograr sus objetivos. Los líderes incentivan que los integrantes del grupo trabajen bien, para obtener beneficios mutuos con la empresa. (p.63)

En varias oportunidades la eficacia de un líder es el éxito presente y futuro de una organización y la de sus empleados.

El compromiso organizacional: Se da por parte de los trabajadores que pertenecen a una empresa, es considerada como una visión psicológica para diagnosticar el tiempo que permanecerán y asegurar que estén comprometidos para lograr las metas. Murillo et al., (2003, citado en calderón, 2016) nos dice que.

El bienestar laboral se considera en la actualidad como una de las variables más importantes en la investigación del comportamiento organizacional al ser uno de los elementos socioculturales de la organización, lo que obliga a su estudio para poder gestionar equipos de trabajo y empresas (p. 240).

El compromiso laboral ayuda a percibir el desempeño del personal, por ende, conocer cuan dedicados e identificados están con las labores diarias.

El compromiso laboral, hace referencia a la decisión y comportamiento del personal que permite involucrarse con la organización, el compromiso nace del interior de cada persona y esto permite visualizar sus energías para lograr un trabajo en equipo.

Para que se realice el compromiso laboral los empleados deben compartir los valores, visión, misión que tiene la organización. La visión es la imagen que se quiere tener en un futuro, la misión es el por qué existimos, procurando ayudar al mundo de manera particular y los valores describen cómo la compañía desea la vida cotidiana. (García et al.,2016, p.88)

Así mismo menciona indicadores en el cual el compromiso laboral es medido por el apoyo, reconocimiento, aprendizaje y valoración.

Apoyo laboral. El compromiso organizacional o laboral se puede dar a partir del apoyo que la empresa permite al individuo para su desarrollo personal, familiar y laboral.

Aprendizaje laboral. Se refiere al proceso de obtención de conocimientos, habilidades y actitudes, adquiridos por la experiencia o por el estudio

Valores en el entorno laboral. En este caso las empresas están comprometidas con la sociedad donde transmite valores a los trabajadores generan una serie de valores personales que pueden ser apreciados como síntomas de su compromiso laboral.

Así mismo dentro del segundo enfoque relacionado a la definición de la variable satisfacción del personal, podemos hacer referencia a la satisfacción de los trabajadores como la armonía existente entre las personas que desempeñan sus labores y es de importancia ya que está estrechamente relacionado con el buen desempeño de la empresa dentro del mercado, pues depende de cuán conforme se sienta el personal de una empresa para que esta pueda desempeñar su rol dando un producto o servicio de calidad al público. Por otro lado, la satisfacción laboral se encuentra dividida como una motivación intrínseca y extrínsecas, de la cual la primera se encuentra relacionada a las motivaciones personales con el fin de su autorrealización y la segunda se destaca por la jerarquía que pueden obtener los

empleados en relación a sus metas cumplidas para lograr altas remuneraciones (Lawler y Porter, 1997, citado en Sánchez & García, 2017). Por lo que se considera que la satisfacción laboral se encuentra relacionada a las diferentes motivaciones que el empleado puede obtener al realizar un buen trabajo, estas motivaciones pueden personales o laborales.

La teoría de la satisfacción de los dos factores, explica que la satisfacción e insatisfacción del personal simboliza discrepancia en el comportamiento del lugar en donde se realizan las actividades. Así mismo indica que los colaboradores identifican dos tipos de necesidades: la primera se vincula con el medio ambiente físico y psicológico (necesidad higiénicas y necesidad de relacionarse) y la otra coordinadas con la misma labor (necesidades de motivación). La finalidad es que ambas necesidades se cumplan para satisfacer al personal que labora en una organización, Herzberg, (1967, citado en Lacayo, 2016). En síntesis la teoría hace referencia a dos corrientes: satisfactoria e insatisfactoria, la primera en relación a factores que motivan al trabajador, centrándose en el progreso, el desarrollo de su labor y el reconocimiento, por otro lado la segunda hace mención al bajo desempeño de los colaboradores, ocasionado porque la organización no cubre algunas necesidades de sus colaboradores, como la higiene, el reconocimiento, o la recompensa, lo que trae consigo la insatisfacción del personal, además la teoría hace alusión que para poder tener al personal satisfecho se debe de cumplir con dos factores importantes como lo son la motivación y el hecho relacionarse y sentirse identificado con el lugar de labores , ya que al solo cumplir una de ellas no existirá satisfacción o insatisfacción, tan solo se creará un ambiente neutro el cual ante algún desliz de la organización traería consigo la insatisfacción de todo el personal.

Asu vez el método de las determinantes de la satisfacción en el trabajo menciona que la satisfacción del personal se encuentra dividida en dos categorías, personal y profesional, las cuales se pueden ver perjudicadas por posiciones en el lugar de labor y en las características propias de las personas, generando inestabilidad emocional provocando estrés, tensión y malestar.

a) Perspectiva personal: la satisfacción es determinada por el esfuerzo que la persona realiza; cuando se proyecta de forma gratificante hacia sus propias necesidades.

b) Perspectiva profesional: la satisfacción es determinada por el entorno del trabajo y las relaciones personales. (Padrón, 1995, citado en Lacayo, 2016)

Por consiguiente, al ser el personal auto eficaz este se siente profesionalmente complacido, ya que se siente satisfecho al haber realizado un trabajo cumpliendo así una determinada meta y a su vez siendo reconocido en el entorno profesional por haber cumplido con esta.

Para ello se define las dimensiones que se encuentran relacionadas a la variable satisfacción laboral entre ellas tenemos:

La motivación: La cual se considera parte esencial de una persona, esta genera el impulso a realizar cualquier tipo de acción ya que depende de esta la dirección que cada persona le dará a su comportamiento, también es el impulso interior de una persona que hace que esté predispuesta a realizar tareas orientadas a cumplir un objetivo (Rubio, 2016). En tal sentido las organizaciones deben de saber y entender las necesidades de sus trabajadores y así otorgarles un buen ambiente para laborar y poder conseguir buenos resultados en cuanto al rendimiento de los mismos que con lleve un una buena productividad y sentido de pertenencia con en lugar en el que laboran.

Por otro lado, existen dos tipos de motivación entre ellas la motivación extrínseca, que está impulsada por reconocimientos externos como el dinero y objetivos personales. Por otro lado, existe la motivación intrínseca que se relaciona con la salud mental que se deriva del placer inherente de hacer lo que uno es apasionado (Mathibe, 2008, citado en Kotera, et al., 2018).

De esta forma podemos definir que la motivación suele tener 3 signos principales en el ámbito laboral, estas son reflejadas en:

La fuerza: refiere a la intensidad del trabajo realizado, en la energía utilizada para así alcanzar la meta.

La dirección de conductas: es la orientación que se otorga a los comportamientos con el objeto de responder a al objetivo que se persigue.

La persistencia de las conductas: es manifestada en la perseverancia en trabajo que se realiza para alcanzar un determinado objetivo.

Así mismo resulta que la motivación ejercida en el ámbito laboral se ven reflejada en estos 3 componentes que son fundamentales para la obtención de resultados en una empresa, a su vez también se considera que la motivación en el trabajo de equipo se divide en dos dimensiones independientes, una se encuentra orientada al grupo; en donde la motivación se percibe en las ganas de trabajar en conjunto por un objetivo en común y la otra está orientada a las tareas; en donde la motivación se percibe en el rendimiento y resultados del proceso de desarrollo de los objetivos (Charleux & Loubat, 2017). En consecuencia, se deduce que la motivación es conformada por signos que la definen en una organización y lo que conlleva a dividirse en dimensiones orientadas a las ganas de laborar como también al rendimiento para poder alcanzar una meta ya determinada.

Para ello se consultó con la teoría clásica (taylorismo y teoría de las relaciones humanas), la cual se encuentra delimita en dos aspectos, por un lado, se encuentra el taylorismo y por otro la teoría de las relaciones humanas. En este aspecto el taylorismo, delimita como un solo divisor motivacional la compensación económica deduciendo que gracias a ello haya un aumento en el rendimiento. Por otro lado, la teoría de las relaciones humanas expone el fenómeno motivacional a partir de las normas conductuales, dándole un mayor énfasis a la comunicación y a las relaciones sociales (Rubio, 2016). Por ende, ambas teorías deducen aspectos relevantes de la motivación pues para que una organización tenga óptimos resultados por parte de sus colaboradores estos deben ser bien remunerados y deben encontrarse en un ambiente donde la comunicación sea abierta con buenas relaciones interpersonales que ayuden a deducir las necesidades del personal para poder satisfacerlas y generar un buen ambiente en la organización y por ende satisfacción en todos los colaboradores.

Las necesidades: Se considera a las necesidades como algo inevitable de cumplir, para que una persona se pueda desarrollar de manera saludable tanto física como mentalmente es por ello que, Mullins, Walker, refieren que las necesidades son producto del deseo que se convierte en energía que incita a las personas a desarrollar acciones para poder satisfacerlas (Boyd y Larréché, 2007, citados en Ortiz, 2017). Por lo tanto, una necesidad que no se satisface es considerada como una grieta en un ciclo deseado o real de un individuo en una dimensión psicológica. A su vez (Doyal y Gough, 1991, citados en Calderón, 2016) enfatizan que “Las necesidades se contraponen habitualmente a los deseos que se describen también como objetivos que se derivan de presencias particulares del individuo y su medio cultural” (p.12). En síntesis, las necesidades deben de ser cubiertas anteponiendo los deseos de un individuo, ya que depende de ello el bien mental y físico de las personas. La teoría de las necesidades de Maslow, define 5 necesidades fundamentales de un individuo

Nivel 1: Necesidades fisiológicas o materiales: refiere a necesidades primordiales que corresponden a las carencias básicas que puede experimentar un individuo (dormir, beber, comer, vestirse, socializar, etc.) Siendo estas carencias las primeras de una lista, que se tiene que satisfacer.

Nivel 2: Necesidades de seguridad: son necesidades referentes a la búsqueda de un lugar saludable, duradero, ordenado y resguardado de los peligros.

Nivel 3: Necesidades de pertenencia: refiere aquellas necesidades de querer ser miembro de una sociedad, de unirse a un grupo determinado y ser aceptado por este.

Nivel 4: Necesidades de reconocimiento: aquella que refiere al deseo de ser valorado, estimado por los demás, en búsqueda de una posición social.

Nivel 5: Necesidades de realización: es la necesidad de una persona de hacer aquello de lo que se siente realmente capaz. Se puede referir a esta necesidad que no se debe necesariamente a una carencia, sino al deseo de crecimiento interior, intelectual, y también a un gusto por el cambio, situando así a esta necesidad en la cúspide de la pirámide en lo que a jerarquía de necesidades refiere.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

**Tipo de investigación:** La presente investigación es de alcance causal - correlacional por que tiene como finalidad medir el grado de asociación entre dos o más variables. De acuerdo a Castillo (2017), nos dice que “La investigación causal es aquella orientada a descubrir posibles relaciones entre variables. Su objetivo es entender cuáles variables son las causantes del efecto estudiado” (p.89). En este caso permite medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal de la Empresa de transportes Flores.

Por otro lado, Hernández como se citó en Cazau (2014), menciona que “Las investigaciones correlacionales pretenden ver cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan). Por consiguiente, el objetivo de una investigación correlacional es el de conocer cómo actúa una variable conociendo el comportamiento de otras variables” (p.37). Con lo cual da a entender que su propósito es predictivo, pero no es una predicción incipiente ya que en la investigación correlacional esta se apoya en evidencias firmes.

**Enfoque de la investigación:** En la presente investigación se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo y tipo básica, ya que busca la generación de conocimientos y teorías. Según Falcón et al. (2016) “La investigación cuantitativa pretende medir y cuantificar los fenómenos, procrear apuntes de investigación que permitan la extensión de los hallazgos” (p.139). Para dicho enfoque se usa información numérica y estadística que permiten a la investigación cumplir con su proceso de estudio.

**Diseño de investigación:** A su vez el diseño es no experimental, debido a no se manipulan las variables de estudio solo se observan y se miden. A su vez es transversal, pues su objetivo es describir variables y analizar su incidencia en un periodo de tiempo.

El diseño no experimental es un estudio sistemático y empírico, donde el autor solo se encarga de observar los fenómenos como son en su entorno natural, refiere a que no se realiza ninguna acción solo se limita a observar, debido a que los hechos ya ocurrieron al igual que sus efectos. (Cruz et al., p.140)

es por ello que el investigador solo se dedica a examinar las situaciones ya existentes que no fueron estimuladas con intención si no que se dieron de forma natural.

**Nivel de investigación:** Esta investigación es transversal, puesto que pretende recopilar datos en un solo momento para conocer la realidad concreta y analizarla dentro de la investigación. García et al. (2013) “El diseño transversal se considera observacional, que mide varias características en un determinado momento. La información es recolectada en presente y en ciertas ocasiones en algunos casos se relaciona con experiencias de individuos” (p.56). Es decir, se encarga de recolectar datos con el objetivo de describir variables y analizar sus incidencias en un determinado momento.

### 3.2. Variables y Operacionalización

- **Definición conceptual:** Según la teoría administrativa de Likert, menciona que el clima organizacional es un indicador fundamental de la vida de la organización, limitado por varios aspectos: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que pertenecen al equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que desempeña, por consiguiente sin agotar la lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral (Likert, 1987, citado en Ibarra & García, 2016).

Por otro lado, la satisfacción del personal, la teoría de la satisfacción de los dos factores identifica dos tipos de necesidades, la primera se vincula con el medio ambiente físico y psicológico (necesidades de pertenencia e inter relación) y la otra coordinada con la misma labor (necesidades de motivación) (Herzberg, 1995, citado en Lacayo, 2016).

- **Definición Operacional:** El clima organizacional se refiere a un conjunto de vínculos laborales que se fomenta en todo establecimiento de trabajo, esto es apreciado por los trabajadores y puede actuar de manera directa e indirecta trayendo consecuencias en la conducta y desempeño laboral.

Así mismo podemos referirnos a la satisfacción del personal como el cumplimiento de factores que son necesarios para el bien desempeños laboral.

- **Indicadores:** Para la presente investigación que buscó conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020. Se consideraron los siguientes dimensiones que a su vez fueron divididos en indicadores, siendo la primera dimensión liderazgo estando conformada por rasgos de un líder, comportamiento y estilos de liderazgo, motivación de un líder para lograr objetivos; la segunda dimensión comunicación, que la cual estaba conformada por comunicación cognitiva y comunicación operativa; así mismo la tercera dimensión fue compromiso organizacional conformada por apoyo en el entorno laboral, aprendizaje en el entorno laboral y valoración en el entorno laboral, como cuarta dimensión motivación, que estuvo conformada por reconocimiento en la organización, pago del personal y oportunidad de crecer, y como última dimensión se tuvo a necesidades laborales cuyos indicadores fueron necesidades físicas, seguridad laboral y pertenencia institucional.
- **Escala de medición:** Se utilizó la escala de medición ordinal tipo Likert para ordenar los objetivos respecto a las variables “Clima organizacional y satisfacción del personal” estas fueron clasificadas por número 5 como totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 cómo ni de acuerdo ni desacuerdo, 2 como en desacuerdo y 1 como totalmente en desacuerdo.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población se refiere a un cúmulo de personas identificados como centro de estudio que pertenece a la investigación de un proyecto. Según Ñaupas et al (2014) “La población en las ciencias es un conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de análisis o estudio” (p.37). La población de la presente investigación está conformada por los trabajadores del área operativa de la empresa de transportes Flores. Puesto que, la población de los trabajadores de la empresa Flores es de 357 personas del área operativa, se consideró la muestra de trabajadores mediante una fórmula de población finita. (Ver la fórmula en anexo 6)

- **Criterio de inclusión:** Fueron considerados los trabajadores de la Empresa de Transportes Flores, que de una a otra manera aportan conocimientos a dicha organización, el rango de edad promedio es de 18 a 50 años de género masculino y femenino. Con grado de instrucción secundaria, superior no universitaria y universitaria.
- **Criterio de exclusión:** los trabajadores del área operativa de la Empresa de Transportes Flores, donde fueron excluidas personas que laboran en otras áreas, para realizar las encuestas también se tomó en cuenta el rango de edad entre 18 a 50 años.

**Muestra:** Según Ñaupas et al. (2014) “La muestra como un conjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo” (p.246). Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo”. (ver en anexo 6)

Limitaciones. Se ha considerado el tamaño de muestra de 57 trabajadores debido a la pandemia internacional, la cual ha afectado consideradamente a nuestro país.

**Muestreo:** Para identificar la muestra se ha considerado a los trabajadores que forman parte de la población de estudio, a criterio de Ñaupas et al. (2014) nos dice que “El muestreo se basa en extraer datos estadísticos de un universo o población [...] el muestreo es una técnica, que ayuda a agilizar el trabajo de los investigadores,

por cuanto permite ahorrar recursos de tiempo, dinero y esfuerzos” (p.246). Para la elección de la muestra de la presente investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, para asegurar la representatividad de todos los participantes que forman parte de la población del presente estudio en la Empresa de Transportes Flores

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.**

**Técnica:** La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta. Según Ñaupas et al. (2014) afirma que “La encuesta es una técnica usada en investigación que consiste en conseguir información del grupo a encuestar mediante el uso de cuestionario, así mismo obtener la información específica” (p.36).

**Técnica de recolección de datos:** consiste en una serie de transformaciones que nos servirá para responder a las hipótesis y objetivos del proyecto de investigación. Según Ñaupas et al. (2014) define:

La validez, pertenece al instrumento de medición, para medir lo que se busca, se refiere a la precisión con que el instrumento mide lo que se propone medir, es decir es la efectividad de un instrumento para mostrar, explicar o predecir la característica que le agrada al inspector. (p.215).

**Instrumento de recolección de datos:** Se usó el cuestionario, en el cual se formuló una serie de preguntas mediante la encuesta para obtener resultados que aportan a esta investigación. Según Ñaupas et al. (2014) afirma: “El cuestionario es un instrumento que es coherente en formular un conjunto ordenado de preguntas escrita en una cédula, están relacionadas a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis del trabajo” (p.48). (ver en anexo 3)

**Validez de los instrumentos:** La validez refiere al grado de veracidad con que fue creado el instrumento, el cual debe tener como contenido ciertos contextos para que este sea aprobado por los expertos, El instrumento de la presente investigación fue validado por tres expertos de la Universidad César Vallejo, quienes dieron certeza que el instrumento fue válido para aplicar. (Ver anexo 5)

**Confiabilidad de instrumento:** Para obtener la confiabilidad del cuestionario y medir la relación que existe entre el clima organizacional sobre la satisfacción del personal, se aplicó el cuestionario con una muestra de 57 trabajadores y posteriormente se procesó en el programa estadístico SPSS. De esta manera se utilizó el Alfa de Cronbach para obtener el análisis del coeficiente de confiabilidad. (ver en anexo 6)

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de información fue mediante trabajadores de la Empresa de Transportes Flores, se redactó una serie de preguntas tipo Likert, para luego ser aplicadas a la población determinada. Se hizo uso de herramienta estadística para obtener los resultados, los cuales arrojaron las tablas y figuras en tablas de frecuencias. Así mismo nos facilitó para la redacción de discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación realizó con programas informáticos Microsoft Word para la redacción y Microsoft Excel para realizar la sábana de datos; además para la elaboración de la base de datos se empleó el programa estadístico SPSS. Los datos fueron procesados mediante el programa ya mencionado, también se obtuvo los resultados por variable y dimensión, así mismo fueron plasmados en tablas de frecuencia y gráficos como resultado de las encuestas que se realizó a 57 trabajadores de la empresa de transportes Flores, Lima 2020.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se ha cumplido con la normativa establecida por la Universidad César Vallejo, así mismo con la norma APA Séptima Edición. Además, se ha demostrado valores como: respeto, honradez y responsabilidad al realizar el instrumento para la recopilación de datos, así mismo el proceso y se ha mantenido anónimo las personas que participaron en el presente estudio.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, tablas y figuras. Obtenidas con las entrevistas que se han realizado en la Empresa de Transportes Flores.

**Tabla 1**

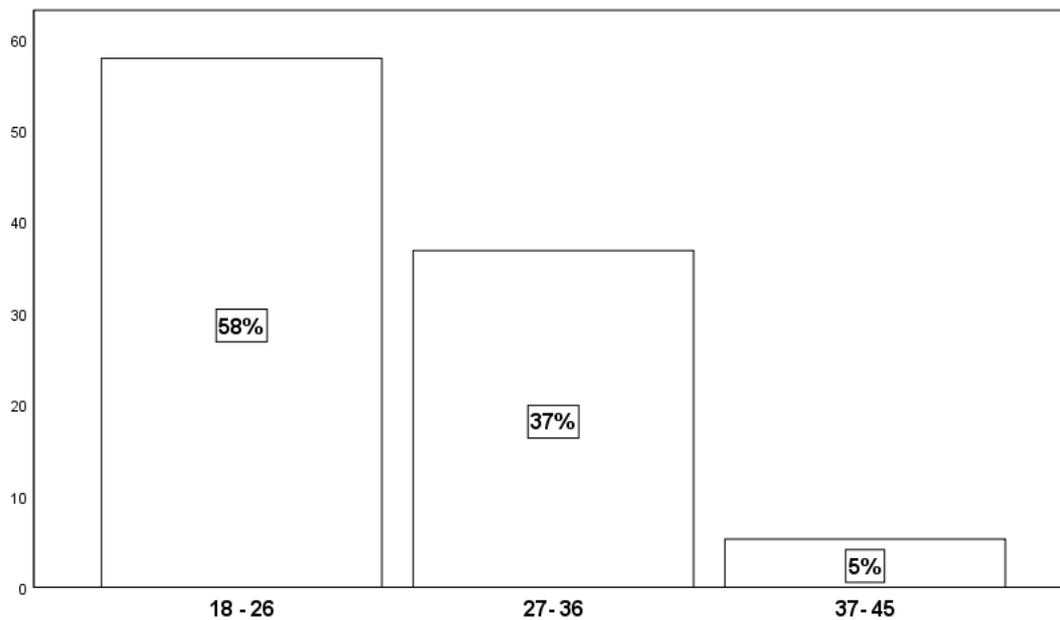
Nivel de edad

		Edad			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	18 – 26	33	57,9	57,9	57,9
	27 – 36	21	36,8	36,8	94,7
	37 – 45	3	5,3	5,3	100,0
Total		57	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

**Figura 1**

Nivel de edad



Fuente: software SPSS

Descripción: De acuerdo a la figura 1 podemos obtener que del total de trabajadores encuestados de la Empresa de Transportes Flores Lima.2020, el 58% tienen la edad entre 18-26 años, el 37% entre 27-36 años y el 5% entre 37 y 45 años.

**Tabla 2**

Nivel de género

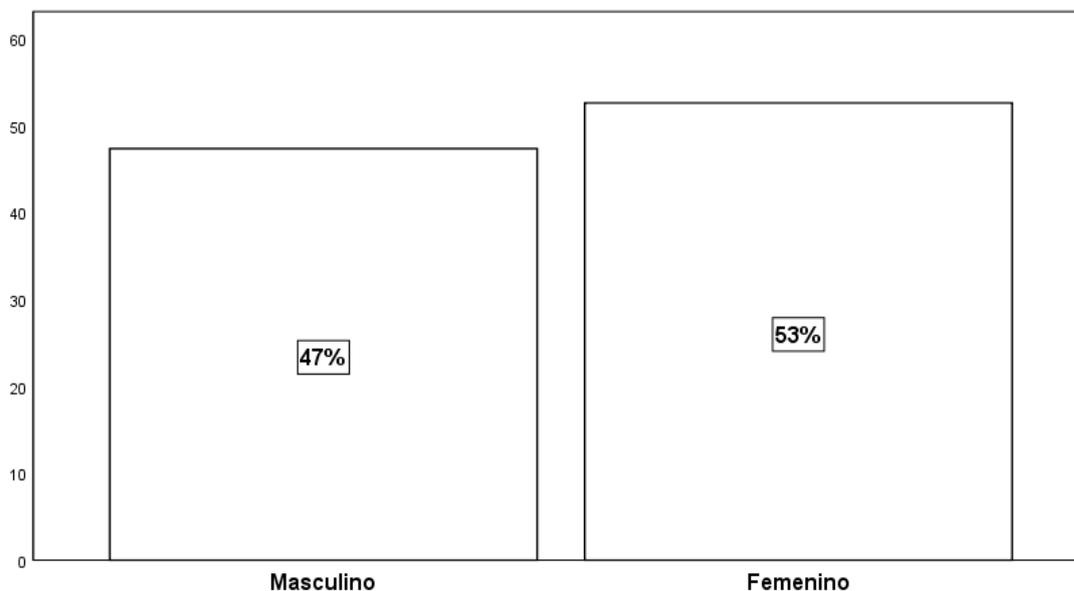
**Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	27	47,4	47,4	47,4
	Femenino	30	52,6	52,6	100,0
Total		57	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

**Figura 2**

Nivel de género



Fuente: Software SPSS

Descripción: De acuerdo a la figura 2 podemos obtener que el 100% de encuestados en la Empresa de transportes Flores, Lima 2020, el 57% son del género femenino y el 47% de género masculino.

**Tabla 3**

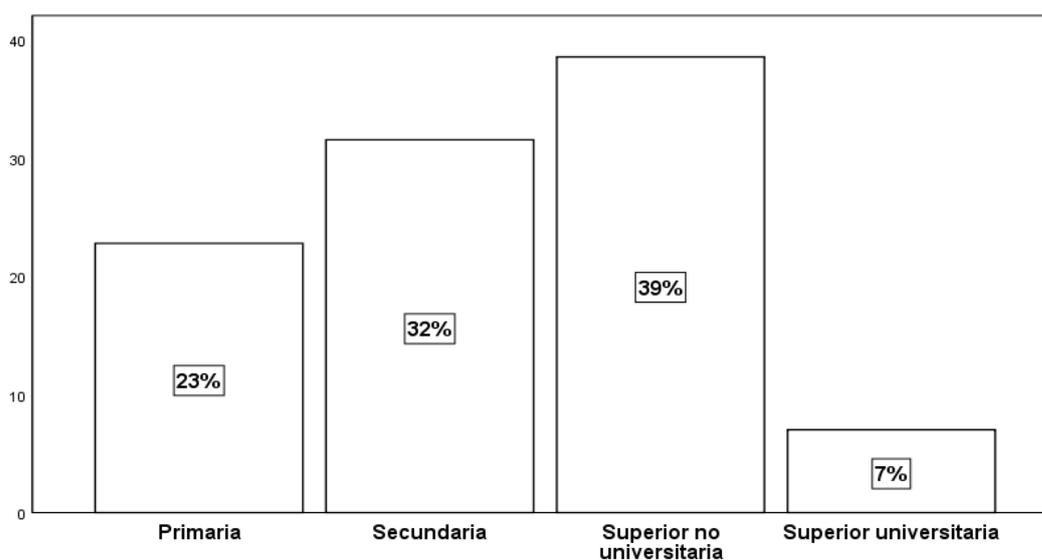
Nivel de grado de instrucción

		<b>Grado de Instrucción</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	13	22,8	22,8	22,8
	Secundaria	18	31,6	31,6	54,4
	Superior no universitaria	22	38,6	38,6	93,0
	Superior universitaria	4	7,0	7,0	100,0
Total		57	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

**Figura 3**

Nivel de grado de instrucción



Fuente: Software SPSS

Descripción: De acuerdo a la figura 3 podemos obtener que el 100% de encuestados en la Empresa de transportes Flores, Lima 2020, tienen el siguiente grado de instrucción el 39% superior no universitario, el 32% secundaria, el 23% primaria y el 7% superior universitaria.

**Tabla 4**

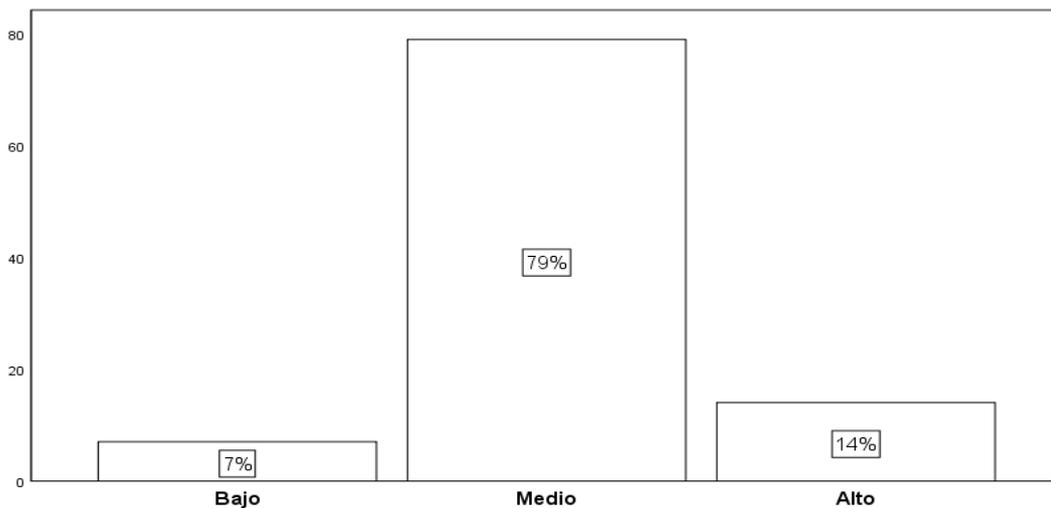
*Nivel de clima organizacional*

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	5,6	7,0	7,0
	Medio	45	62,5	78,9	86,0
	Alto	8	11,1	14,0	100,0
	Total	57	79,2	100,0	
Total		72	100,0		

*Fuente: software SPSS*

**Figura 4**

*Nivel de clima organizacional*



*Fuente: software SPSS*

Descripción: De acuerdo a la figura 4 podemos obtener que el 100% de los encuestados, el 79% consideran que el clima organizacional en la empresa de transportes flores, Lima 2020 es medio, el 14% consideran que es alto y del mismo modo el 7% consideran que es bajo.

**Tabla 5**

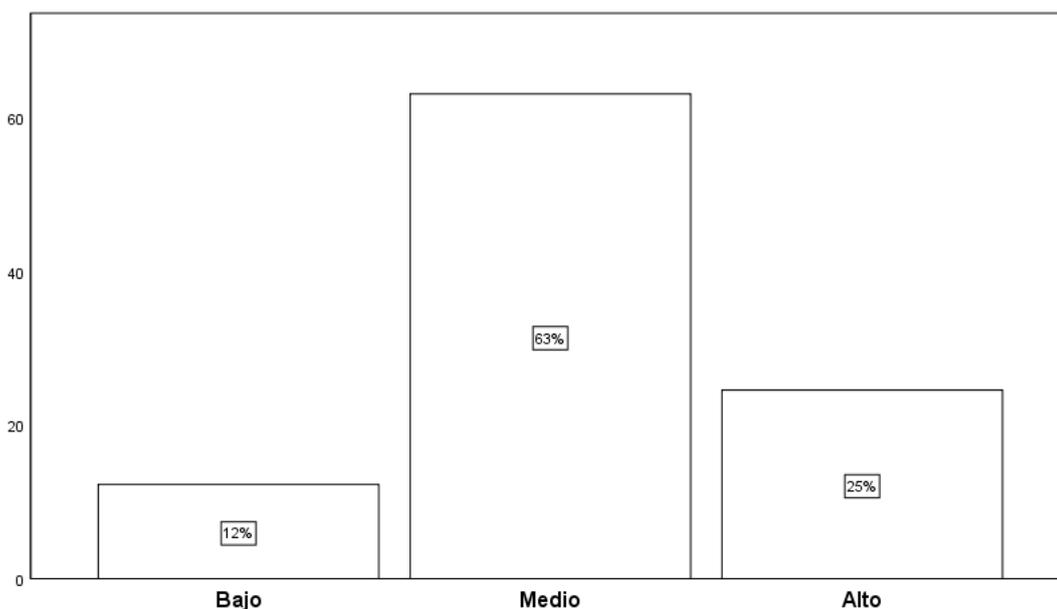
*Nivel de satisfacción del personal*

<b>SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	9,7	12,3	12,3
	Medio	36	50,0	63,2	75,4
	Alto	14	19,4	24,6	100,0
	Total	57	79,2	100,0	
Total		72	100,0		

*Fuente: software SPSS*

**Figura 5**

*Nivel de satisfacción del personal*



*Fuente: software SPSS*

Descripción: De acuerdo a la figura 5 podemos obtener que el 100% de los encuestados, el 63% consideran que el clima organizacional en la empresa de transportes Flores, Lima 2020 es medio, el 25% consideran que es alto y del mismo modo el 12% consideran que es bajo.

**Tabla 6**

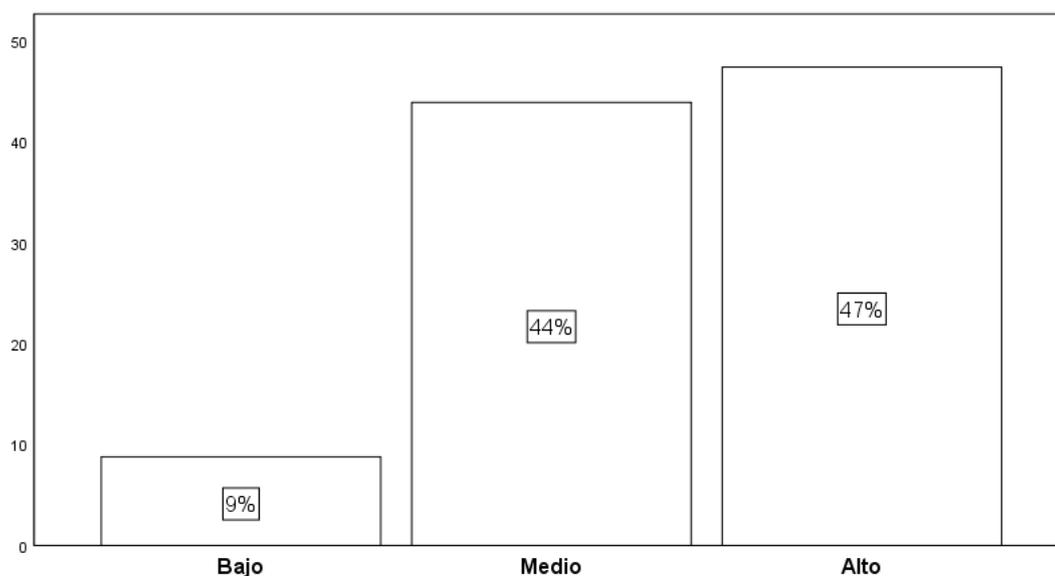
Nivel de liderazgo

LIDERAZGO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	8,8	8,8	8,8
	Medio	25	43,9	43,9	52,6
	Alto	27	47,4	47,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

**Figura 6**

Nivel de liderazgo



Fuente: software SPSS

Descripción: De acuerdo a la figura 6 podemos obtener que el 100% de los encuestados, el 47% consideran que la comunicación en la empresa de transportes Flores, Lima 2020 es alto, el 44% consideran que es medio y del mismo modo el 9% consideran que es bajo.

**Tabla 7**

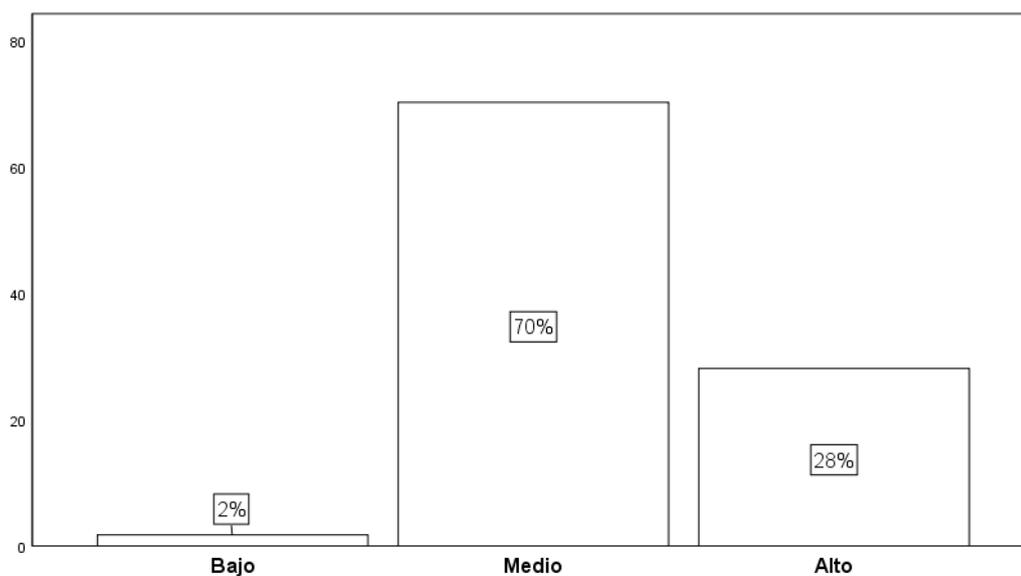
Nivel de comunicación

<b>COMUNICACIÓN</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,8	1,8	1,8
	Medio	40	70,2	70,2	71,9
	Alto	16	28,1	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

**Figura 7**

Nivel de comunicación



Fuente: software SPSS

Descripción: De acuerdo a la figura 7 podemos obtener que el 100% de los encuestados, el 70% consideran que la comunicación en la empresa de transportes Flores, Lima 2020 es medio, el 28% consideran que es alto y del mismo modo el 2% consideran que es bajo.

**Tabla 8**

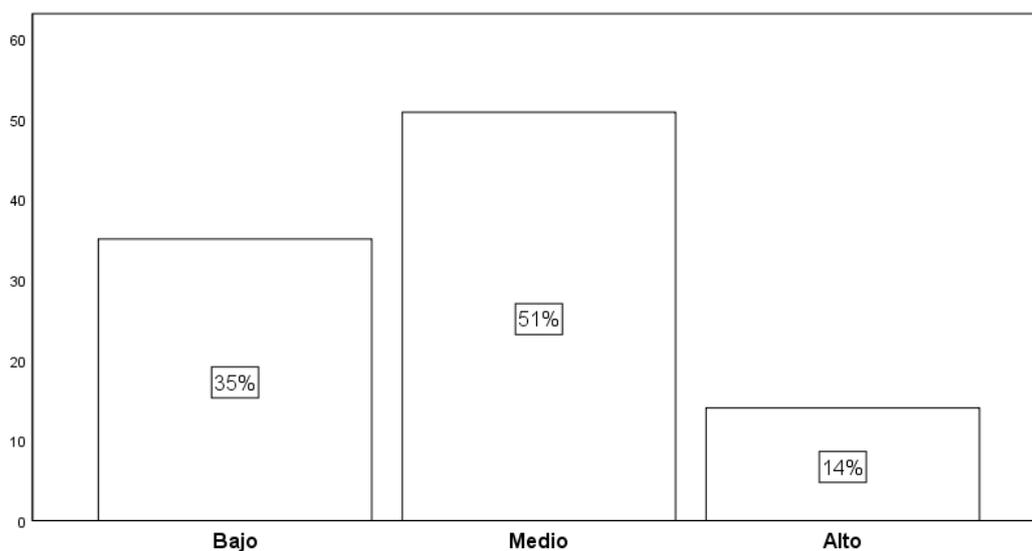
*Nivel de compromiso organizacional*

<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	35,1	35,1	35,1
	Medio	29	50,9	50,9	86,0
	Alto	8	14,0	14,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Fuente: software SPSS*

**Figura 8**

*Nivel de compromiso organizacional*



*Fuente: software SPSS*

Descripción: De acuerdo a la figura 8 podemos obtener que el 100% de los encuestados, el 51% consideran que el compromiso organizacional en la empresa de transportes Flores, Lima 2020 es medio, el 35% considera que es bajo y del mismo modo el 14% consideran que es alto.

**Tabla 9**

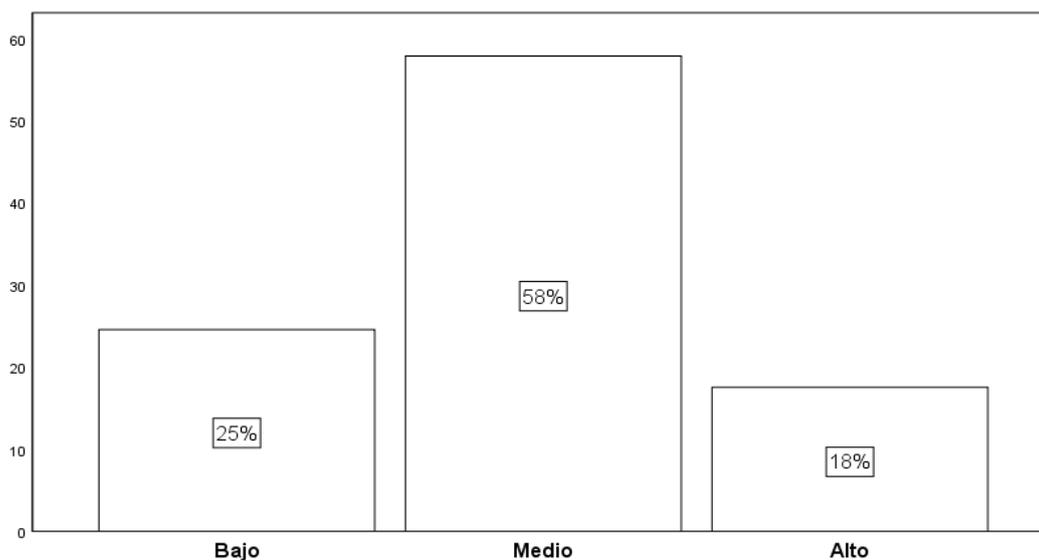
Nivel de motivación

<b>MOTIVACIÓN</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	24,6	24,6	24,6
	Medio	33	57,9	57,9	82,5
	Alto	10	17,5	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

**Figura 9**

Nivel de motivación



Fuente: software SPSS

Descripción: De acuerdo a la figura 9 podemos obtener que el 100% de los encuestados, el 58% consideran que la motivación en la empresa de transportes Flores, Lima 2020 es medio, el 25% considera que es bajo y del mismo modo el 18% consideran que es alto.

**Tabla 10**

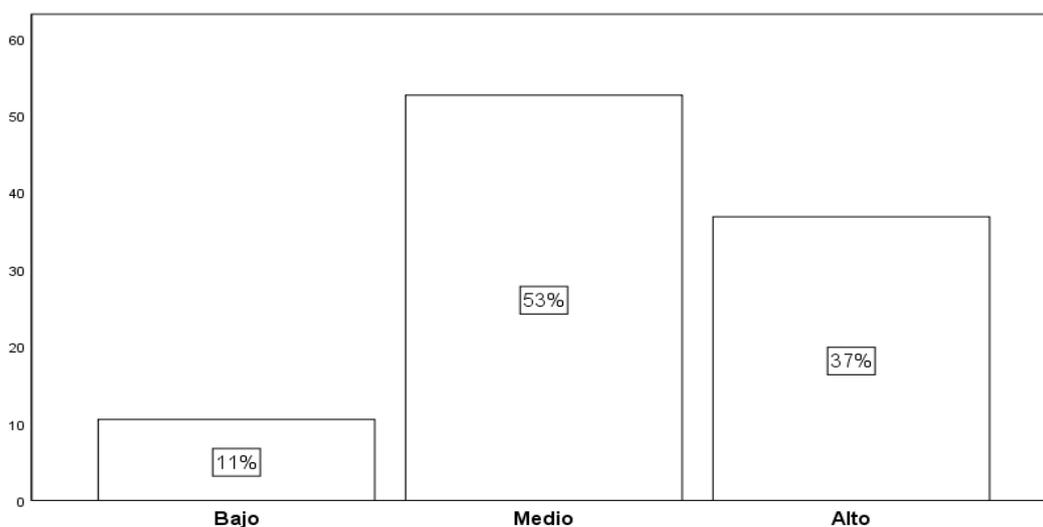
*Nivel de necesidad laborales*

<b>NECESIDADES LABORALES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	10,5	10,5	10,5
	Medio	30	52,6	52,6	63,2
	Alto	21	36,8	36,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Fuente: software SPSS*

**Figura 10**

*Nivel de necesidades laborales*



*Fuente: software SPSS*

Descripción: De acuerdo a la figura 10 podemos obtener que el 100% de los encuestados, el 53% consideran que las necesidades laborales en la empresa de transportes Flores, Lima 2020 es medio, el 37% considera que es alto y del mismo modo el 11% consideran que es bajo.

## Tablas de correlación de variables

**Tabla 11**

*Nivel de correlación del clima organizacional y satisfacción del personal.*

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</b>				
			CLIMA ORGANIZAL	SATIS PERSONA
Rho de Spearman	CLIMA	Coefficiente de correlación	1,000	,292*
	ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	.	,028
		N	57	57
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,292*	1,000
	DELPERSNAL	Sig. (bilateral)	,028	.
		N	57	57

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: software SPSS*

Interpretación: como el coeficiente Rho de Spearman es 0.292 de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre las variables, por lo que podemos concluir que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del personal en la empresa de Transportes Flores Lima, 2020.

**Tabla 12***Nivel de correlación del liderazgo y satisfacción del personal*

<b>LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</b>				
			LIDERAZGO	SATIS PERSONAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	57	57
	SATISFACCION DELPERSONAL	Coefficiente de correlación	,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	57	57

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

*Fuente: software SPSS*

Interpretación: Como el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,405 de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre la variable y la dimensión, pudiendo concluir que la satisfacción del personal se relaciona significativamente con el liderazgo en la empresa de Transportes Flores, Lima 2020.

**Tabla 13***Nivel de correlación de comunicación y satisfacción del personal*

<b>COMUNICACION Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</b>			COMUNICAC	SATIS
			CION	PERSONAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,400**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	57	57
	SATISFACCION DELPERSONAL	Coefficiente de correlación	,400**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	57	57

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

Fuente: Software SPSS

Interpretación: como el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,400 de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre la variable y la dimensión, pudiendo concluir que la satisfacción del personal se relaciona significativamente con la comunicación en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020.

**Tabla 14**

Nivel de correlación del compromiso organizacional y satisfacción del personal

<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</b>				
			COMPROMISO	
			ORGANIZACIONAL	SATIS
			NAL	PERSONAL
Rho de Spearman	COMPROMISO	Coefficiente de correlación	1,000	,469**
	ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,469**	1,000
	DELPERSONAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

Fuente: Software SPSS

Interpretación: como el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,469 de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 esto indica que, si existe relación entre variable y dimensión, pudiendo concluir que la satisfacción del personal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020

## V. DISCUSIÓN

En relación a la Hipótesis general de la investigación, se logró identificar una relación positiva débil ( $r= 0,292$ ) entre el Clima organizacional y Satisfacción del personal, con un nivel de significancia ( $p\text{-value } 0,000 < 0,028$ ) lo que indica que existe relación estadística entre ambas variables. Por lo que se rechaza la Hipótesis nula. De acuerdo a los resultados obtenidos frente al clima organizacional se resaltó un nivel medio de 79% lo que indicaría que el personal no se encuentra conforme con algunos aspectos en relación a la comunicación, toma de decisiones y las motivaciones percibidas por los mismos, además dicha insatisfacción se ve reflejada con un nivel medio de 63% en lo que respecta a la satisfacción del personal, que demostraría que mantener un buen clima organizacional es fundamental para el buen desempeño del personal. Es así que Espinoza (2015) manifestó que existen relación positiva media entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral, esto quiere decir que la variable clima organizacional es un factor determinante en la satisfacción Laboral. De acuerdo a las variables anteriormente mencionadas se conoce que ejecutan un papel valioso dentro de una Organización, pues ambas se complementan para generar el logro de objetivos a nivel personal y laboral.

En relación a la primera hipótesis específica de la investigación, se identificó una relación positiva moderada ( $r= 0,405$ ) entre la Satisfacción del Personal y el Liderazgo con un nivel significativo ( $p\text{-value } 0,000 < 0,002$ ) lo que conlleva a la existencia de relación estadística. En cuanto al liderazgo, 47% resalta un nivel alto, donde los colaboradores están conformes con las habilidades gerenciales que tienen sus jefes para influir en el equipo. Así mismo 44% resaltó que el líder refuerza las fortalezas como la puntualidad, perseverancia y reduce las debilidades del personal, como la falta de experiencia y conocimientos con el fin de lograr crecimiento profesional en sus trabajadores, además 60% considera que el líder es coherente tomando decisiones que mejoren la integración del grupo, por lo que el 25% se sienten motivados por el optimismo que les imparte su jefe para alcanzar los objetivos de la organización. En tal medida el 37% del personal considera que hay oportunidad de crecer al presenciar que tienen el apoyo constante de su líder. Por ello, Terrazas (2015) explica que el liderazgo es una serie de habilidades y

capacidades de un gerente para influir en el ambiente laboral. Además, la satisfacción del personal depende del líder, que debe de buscar un equilibrio entre trabajadores y organización para el logro de metas. El liderazgo es un factor importante dentro de una organización ya que de ello depende el buen rendimiento laboral para alcanzar la misión de la empresa.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se identificó una relación positiva moderada ( $r = 0,400$ ) entre la satisfacción del personal y la comunicación, con un nivel significativo ( $p\text{-value } 0,000 < 0,002$ ) lo que indica que hay relación. Respecto a la comunicación, se obtuvo un nivel medio con 70%, que refleja incertidumbre en los trabajadores, pues se trataría de personal nuevo que aún no ha sido debidamente capacitado para desempeñar su labor, por lo que el 49 % manifiesta que la empresa no realizaría actividades integradoras como exposición de proyectos mediante trabajos grupales que promuevan la comunicación entre el personal y la organización, sin embargo un 53 % de empleados conoce su labor como la emisión de comprobantes y recepción de encomiendas, desempeñándose de forma correcta por tener mayor experiencia, es así que un 44% del personal con mayor experiencia se siente identificado con la organización, por los años que vienen aportando con su labor. En relación a ello Ostos, E. (2016). Señala que la organización tiene la necesidad de hacer uso de la comunicación, pero para ello es necesario una evaluación y selección de mensajes y medios que se vayan a utilizar con el fin de comunicar y fortalecer la identidad corporativa en sus colaboradores. Esto da a entender que la comunicación es fundamental para que los integrantes de la organización tengan de primera mano información importante y necesaria para conocer cuál es el objetivo a alcanzar.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, existe una relación positiva moderada ( $r = 0,469$ ) entre la satisfacción del personal y el compromiso organizacional con un nivel de significancia ( $p\text{-value } 0,000 = 0,000$ ). Respecto a compromiso organizacional resalta un nivel medio con 51%, lo que indicaría la ausencia de vínculo afectivo entre el nuevo personal y la organización, además 61% indica que no recibiría apoyo para el cumplimiento de sus labores ante el esfuerzo y dedicación que le brindan a la empresa, así mismo el 60% considera que las capacitaciones

brindadas para el personal nuevo no son constantes, ya que aún estarían en proceso de selección, por ello el 33% tendría un bajo grado de valores organizacionales como la productividad y colaboración, por lo que un 35 % considera no encontrarse de acuerdo con las remuneraciones que ellos perciben en relación a las actividades que realizan, por lo que Mamani, A (2015), señala que el compromiso organizacional se ve reflejado en el reconocimiento de la persona, en cuanto a remuneraciones percibidas, pues más allá de haber invertido tiempo, dinero y esfuerzo , el empleado empieza a generar un vínculo con su empresa al presenciar que el tiempo invertido es reconocido económicamente, provocando que este empleado considere que las oportunidades fuera de la empresa se vean reducidas. Esto da a entender que para que el trabajador se sienta comprometido con la organización y esta debe de motivarlos emocional y económicamente.

## VI. CONCLUSIÓN

1. El estudio determinó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la empresa de transportes Flores – Lima, con Rho de Spearman de 0,292 y un nivel de significancia de 0,028, es decir con una relación positiva débil entre ambas variables. Así mismo presentaron un nivel medio, en relación a clima organizacional, está percibe un porcentaje de 79% y un 63% en lo que respecta a satisfacción laboral, lo que indica que el liderazgo, la comunicación y el compromiso organizacional en la empresa de transporte Flores es percibido por sus colaboradores, ya sea de manera positiva o negativa dentro del horario en el que laboran.
2. Se determinó que existe relación entre el liderazgo y la satisfacción del personal con una correlación significativa, con un Rho de Spearman de 0,405 y un nivel de significancia de 0,002, es decir con una correlación moderada. Confirmando con un nivel alto de 47% que los trabajadores de la empresa de transporte Flores cuentan con un líder altamente capacitado, confiable y empático, lo que impulsa en ellos a sentirse motivados al momento de desempeñar sus labores.
3. Se determinó que existe relación entre la comunicación y la satisfacción del personal con una correlación significativa, con un Rho de Spearman 0,400 y un nivel de significancia de 0,002, es decir con una correlación moderada. Afirmando con un nivel medio de 70% que los trabajadores de la empresa de transporte Flores, conocen las tareas asignadas dentro de su horario de trabajo, durante el estudio los trabajadores manifestaron no haber participado en actividades integradoras que les permita sentirse identificados con la organización.
4. Se determinó que existe relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal con una correlación significativa con un Rho de Spearman 0,469 y un nivel de significancia de 0,000, es decir con una correlación moderada. Asegurando con un nivel medio de 51%, que los trabajadores de la empresa Flores manifestaron que cuentan con apoyo limitado, capacitaciones regulares y además de remuneraciones que no van acorde con el trabajo realizado, lo que genera que los empleados no se sientan conformes con su salario, ni comprometidos con la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Reforzar el liderazgo en la empresa de transportes Flores a través de programas de aprendizaje en las que pueda asistir personas altamente capacitadas, entre ellos psicólogos con el fin de que los líderes puedan desarrollar nuevas técnicas y fortalecer sus habilidades blandas y para el mejor manejo de la toma de decisiones y la motivación de sus colaboradores.

Realizar actividades integradoras como la exposición de proyectos mediante trabajos grupales que promuevan la comunicación entre el personal y la organización y potencien el trabajo en equipo. Dar inducciones al personal nuevo para el conocimiento de la visión y misión de la empresa, así mismo crear un calendario de capacitaciones para el personal, con el fin de que puedan desempeñar correctamente sus labores.

Reconocer el esfuerzo del personal a través de diplomas e incentivos como días libres, sorteos, pasajes en bus, vales de alimento o souvenirs de la empresa que promuevan una cultura y mayor compromiso con la organización. A su vez crear concursos entre equipos de trabajo en que el personal pueda desarrollar sus habilidades y laborar con sus pares para lograr una meta en común, logrando de esta manera que se sientan satisfechos con la empresa.

## REFERENCIAS

- Acosta, V & Sánchez, J (2015). En su artículo "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Autotransporte - Tabasco México*". *Hitos de ciencias Económico Administrativas*.  
<http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1375/1267>
- Arano, R et al., (2016). *Founding the origin of the organizational climate, from the perspective of school management: a theoretical approach*eiro, university of Aveiro, Portugal.[https:// doi: 10.21615/cesp.12.2.8](https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.8)
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en Colaboradores de una institución Pública Peruana* (tesis de maestría, Universidad privada ESAN).  
<http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calvache, C. (2015). Perspectiva sistémica de la comunicación humana y sus desórdenes. *Revista Ciencias de la Salud*,13(3), 327-329.  
<https://www.redalyc.org/pdf/562/56242524001.pdf>
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango* (tesis de grado, universidad Rafael Landívar).  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Calderón, J. (2016). Socialización y Compromiso Organizacional: Una Revisión a Partir del Bienestar Laboral. vol 21, 239-247.  
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>
- Calderón, M. (2016). *Estructuración social de las normas de satisfacción de las necesidades humanas* (tesis para otorgar el grado de doctor en ciencias sociales). [https://ces.colmex.mx/pdfs/tesis/tesis\\_chelius.pdf](https://ces.colmex.mx/pdfs/tesis/tesis_chelius.pdf)

- Cárcamo, C & Rivas, C. (2015). *Estilo de liderazgo en profesionales de enfermería según su función en los sectores público o privado en Temuco*. Aquichan, 1(17), 70-83. <https://www.redalyc.org/pdf/741/74149923007.pdf>
- Cruz et al. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Patria México.
- Cuevas, M & Diaz, F. (2015). *Gender and leadership at the Spanish university. A study on the gender gap in university management*.1(22), 1068-2341 <https://www.redalyc.org/pdf/2750/275041389097.pdf>
- Charleux, F & Loubat, J. (2017). *Motivate and encourage teams in social work: A very practical guide*. <https://es.scribd.com/read/340585763/Motivar-y-animar-equipos-en-trabajo-social-Guia-muy-practica>
- Chiavenato, I. (2016) *Human resources management*. Human capital in organizations. (9.na ed.). McGraw-Hill companies, Inc. (original publicado en 2011).
- Ehrhart, M., Schneider, B. & Macey, W (2014). *Organizational Climate and Culture: An Introduction to Theory, Research, and practice*. <https://books.google.com.pe/books?id=KuMkAgAAQBAJ&pg=PA48&dq=lawler,hall+y+oldham+1974&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjh-LmmO3kAhWNI7kGHZKCCVoQ6AEIOTAC#v=onepage&q=lawler%2Chall%20y%20oldham%201974&f=false>
- Espinoza, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral de los docentes del instituto tecnológico de administración de empresa (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortez* (tesis de maestría). <file:///C:/Users/USER/Desktop/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortez.pdf>
- Falcón et al. (2016). *From quantitative research to performative research*. El Artista, 187-213. <https://www.redalyc.org/pdf/874/87449339012.pdf>

- Fuentes, A. (2017). *Medición del clima organizacional caso aplicado en empresa ecostandard spa* (Tesis para el título de ingeniero comercial, universidad técnica Federico santa María).  
<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23453/3560900232075UTF SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M. (2015). *Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales*. *Entramado*, 1(11), 60-79.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2654/265440664005.pdf>
- García, L; Olalde, A y González, A. (2016). *Costos ocultos, compromiso laboral y salud mental en los trabajadores académicos de una institución de nivel superior*.4(3), 85-99.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2670145](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2670145)
- García et al. *Metodología de la investigación*. (2a ed.). Editorial McGraw- Hill Global Education Holdings.
- Gestión (2018). *Management & Empleo*.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Gonzales et al. (2016). *Organizational Climate at cfe Thermal Power Plant in Poza Rica: An Analysis of Satisfaction and Job Performance Indicators*. (5ª ed.). Editorial Sciences.
- Gomez. F. (2016). *La comunicación*. *Salus*, 20(3), 5-6.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>

Gutiérrez, S. (2016). *Capital Social, Cultura Organizacional y su incidencia en las Organizaciones Productivas Rurales Colaborativas*. Economía y sociedad, 1 (8), 119-136. <https://www.redalyc.org/pdf/510/51046653007.pdf>

Huamani, Y. (2019). *Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Marver S.A.C. de Los Olivos, 2019* (tesis para obtener el grado académico de bachiller en administración, Universidad cesar vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36418/B\\_Huamani\\_CYH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36418/B_Huamani_CYH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ibarra, L & García, M. (2016). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Editorial Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso

Kotera, Y. (2018). *Mental Meath Shame of UK Construction Workers: Relationship with Masculinity, Work Motivation, and Self-Compassion*. Vol 35, 135-143. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a15>

Lacayo. J (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala* (tesis para otorgar el grado de licenciado en psicología, Universidad Rafael Landívar). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

La república (2016) Según Great Place to Work, Entel tiene el mejor clima laboral. <https://larepublica.pe/economia/829448-segun-great-place-work-entel-tiene-el-mejor-clima-laboral/>

La república (2019) Gobernador de Cusco defiende ordenanza laboral que impide empleo a extranjeros. <https://larepublica.pe/sociedad/1477722-cusco->

governador-defiende-ordenanza-laboral-impide-empleo-extranjeros-  
venezolanos/

Likert, R. (2014). *Teorías Administrativas*. <http://absta.info/teorias-administrativas-principales-enfoques-en-las-tareas.html?page=3>

Mamani, B. (2015). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa* (tesis para obtener el grado de licenciado en Administración y Negocios Internacionales), Universidad de Peruana Unión, Juliaca, Perú.

McLuhan, E. (diciembre de 2015). Marshall McLuhan's theory of communication. *El butronero*. 18(4), 979-1007. <https://doi.org/10.5294/pacla.2015.18.4.2>

Mcluhan, E. (2015). *Teoría de la comunicación de Marshall*. *El butronero*, VOL 18, 979-1007. <https://www.redalyc.org/pdf/649/64942535002.pdf>

Navarro, C. (2015). *Consideraciones teóricas sobre el concepto de liderazgo y su aplicación en la investigación educativa*. *Revista Educación*. 40(1), 53-66. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.16148>

Novoa, M & Regalado, T (2017). *Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo* (Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración de Empresas), universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3447/AE\\_305.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3447/AE_305.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas et al., (2014). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). Editorial Ediciones de la U.

Olivera, S. (2018). *El factor de satisfacción laboral en conductores de una Empresa de transporte Lima Metropolitana*. (tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social).

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2665/TRAB.SU F.PROF.Sandy%20Julliana%20Olivera%20Guardia.pdf?sequence=2>

Ostos, E. (2016). *Comunicación Interna de la Identidad Corporativa de los Trabajadores de Salud Pública en la Región Lima*. 40(1), 53-66. <https://doi.org/10.24265/cian.2016.n6.05>

Ortiz, M. (2015). *Marketing. Conceptos y aplicaciones*. Ediciones la U. 1-313. <https://es.scribd.com/read/293769909/Marketing-Conceptos-y-aplicaciones#>

Paltan, J. (2015). *Labor rights: a look at the right to quality of life at work: Science Ergon Sum*. <https://www.redalyc.org/pdf/104/10446094004.pdf>

Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad USIL). [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)

Poh, Y. (2017). *A study on the impact of organizational climate on employee performance in a Malaysian constancy*. <file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/OCpohlakshmi.pdf>

Quispe, D. (2018). *Clima laboral en una empresa textil, Lima 2018*. (Para optar el grado académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Winer). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2556/TESIS%20Quispe%20Daysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, D y Mamani, R (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las Empresas de transporte pesado- La paz-Bolivia 2019*. (tesis de grado). Universidad Mayor de San

Andrés La Paz- Bolivia.  
[https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22435/LA%20SATISFACCIO%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%  
c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20CONDUCTORES%20DE%20LAS%20EMPRESAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22435/LA%20SATISFACCIO%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20CONDUCTORES%20DE%20LAS%20EMPRESAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, et al., (2012). *The organizational climate and organizational commitment  
heis in Puerto Vallarta.* 21-30.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>

Robbins, S. (2014). *Administration. En S. Robbins.* (Decimosegunda ed)  
[https://es.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-  
2014](https://es.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-2014)

Rojas, R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Unidad Territorial  
FONCODES, Huánuco, 2018* (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29426/rojas\\_cr.pdf?seque  
nce=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29426/rojas_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la  
Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018* (tesis para optar el grado  
académico maestro en educación con mención en docencia y gestión  
educativa). [file:///C:/Users/USER/Desktop/Romero HMM.pdf](file:///C:/Users/USER/Desktop/Romero%20HMM.pdf)

Rubio. T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las  
organizaciones.* [https://www.scribd.com/read/333001096/Recursos-  
humanos-Direccion-y-gestion-de-personas-en-las-organizaciones#](https://www.scribd.com/read/333001096/Recursos-humanos-Direccion-y-gestion-de-personas-en-las-organizaciones#)

Sánchez, M & García, De Lourdes E. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos  
de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio.* [fecha de Consulta 18  
de octubre de 2019]. 0122-1701.  
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, a.v* (tesis de maestría). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Sinha, J & Haanaes, K. (2015). *Your Strategy Needs a Strategy: How to Choose and Execute the Right Approach* (3ra ed). Editorial Bundles.
- Terrazas, R. (2015). *Liderazgo Tridimensional*. Perspectivas. 7-28  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941232002.pdf>
- Olvera, S. (2016). *Social, cultural, organizational capital productive rural collaborative*. *Economía y sociedad*. vol 20, 119-136.  
<https://www.redalyc.org/pdf/510/51046653007.pdf>
- Zacher, H & Yang, J. (2016). *Organizational Climate for Successful Aging*. *Frontiers in Psychology*. [https:// doi: 10.3389/fpsyg.2016.01007](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01007)

## ANEXO 1

### Matriz de Operacionalización

Variable de estudio	Definición Conceptual de las variables(s)	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala
<b>Clima Organizacional</b>	Likert, (como se citó en Ibarra y García, 2016). señala que: El clima organizacional es un indicador fundamental de la vida de la organización, limitando por varios aspectos: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que pertenecen al equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que desempeña, por consiguiente sin agotar la lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral (p.20).	El clima organizacional se refiere a un conjunto de vínculos laborales que se fomenta en todo establecimiento de trabajo, esto es apreciado por los trabajadores y puede actuar de manera directa e indirecta trayendo consecuencias en la conducta y desempeño laboral.	• Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasgos de un líder</li> <li>• Comportamiento y estilos de liderazgo</li> <li>• Motivación de un líder para lograr objetivos</li> </ul>	Item 1 Item 2 Item 3	<b>Técnica:</b> encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Escala Ordinal</b> (Tipo Likert)
			• Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Cognitivo</li> <li>• Comunicación Operativo</li> </ul>	Item 4 Item 5	
			• Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en el entorno Laboral</li> <li>• Aprendizaje en el entorno laboral</li> <li>• Valoración en el entorno laboral</li> </ul>	Item 6 Item 7 Item 8	
<b>Satisfacción del personal</b>	Herzberg (como se citó en Lacayo, 2016) En su teoría de la satisfacción de los dos factores identifican dos tipos de necesidades, la primera se vincula con el medio ambiente físico y psicológico (necesidades higiénicas) y la otra coordinada con la misma labor (necesidades de motivación) (p.27).	La satisfacción del personal es el cumplimiento de factores por parte de la organización para el buen desempeño laboral.	• Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento en la organización</li> <li>• Pago de personal</li> <li>• Oportunidad de crecer</li> </ul>	Item 9 Item10 Item 11	
			• Necesidades laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades físicas</li> <li>• Seguridad laboral</li> <li>• Pertenencia institucional</li> </ul>	Item12 Item13 Item14	

Fuente: *Elaboración propia*

## ANEXO 2

### Matriz de Consistencia

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FLORES LIMA, 2020						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			METODOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transporte Flores, Lima 2020?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>H<sub>1</sub>= El clima organizacional se relaciona de manera favorable con la satisfacción del personal en la Empresa de Transporte Flores. Lima 2020</li> <li>H<sub>0</sub>= El clima organizacional no se relaciona de manera favorable con la satisfacción del personal en la Empresa de Transporte Flores. Lima 2020</li> </ul>	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	<p><b>Alcance:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo y diseño:</b> básica – no experimental transversal</p> <p><b>Población:</b> 357 personal de la empresa de transporte Flores.</p> <p><b>Muestra:</b> 57 trabajadores del área operativa</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Escala de medición:</b> Escala de Likert</p>
			PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción del personal en la Empresa de Transporte Flores, Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción del personal en la Empresa de Transporte Flores, Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal de la Empresa de Transporte Flores, Lima 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020.</p>	<p>H<sub>1</sub> = El liderazgo se relaciona de manera significativa con la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020.</p> <p>H<sub>2</sub> = La comunicación se relaciona de manera positiva con la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020.</p> <p>H<sub>3</sub> El compromiso organizacional se relaciona de manera positiva con la satisfacción del personal en la Empresa de Transportes Flores, Lima 2020.</p>	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Cognitiva</li> <li>Comunicación Operativa</li> </ul>	
			Satisfacción del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en el entorno laboral</li> <li>Aprendizaje y desenvolvimiento laboral</li> <li>Valores en el entorno laboral</li> </ul>	
			Satisfacción del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento en la organización</li> <li>Pago de personal</li> <li>Oportunidad de crecer</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades físicas</li> <li>Seguridad laboral</li> <li>Pertenencia institucional</li> </ul>	

Fuente: *Elaboración propia*

## ANEXO 3

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE FLORES, 2020.

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación cuyo objetivo es analizar la relación del clima organizacional y la satisfacción del personal en la empresa de transporte Flores 2020. Por ello solicitamos su apoyo y colaboración en el desarrollo de las siguientes preguntas.

#### Datos generales:

- Edad: ..... - Grado de instrucción:
- Género:  Masculino  Femenino
- Sin instrucción  
 Primaria  
 Secundaria  
 Superior no universitaria  
 Superior universitaria

**INSTRUCCIONES:** Se solicita leer cuidadosamente cada enunciado y contestar con la verdad marcando con una "X" la alternativa que considere conveniente (Solo una respuesta).

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	Ítem	5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	<b>Dimensión. LIDERAZGO</b>					
1.	Considero que mi jefe de área conoce las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo.					
2.	Conuerdo que mi jefe toma decisiones coherentes acorde a las diferentes situaciones que se presentan					
3.	Mi jefe motiva a los empleados para crecer profesionalmente dentro de la empresa					
	<b>Dimensión. COMUNICACIÓN</b>					
4.	Comprendo y asimilo todo lo que se le comunica en el horario de trabajo					
5.	Considero que la organización promueve una buena comunicación entre todos los empleados para el logro de objetivos trazados					
	<b>Dimensión. COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>					
6.	En los últimos meses he recibido apoyo de la empresa entorno a temas laborales, personales o familiares					
7.	En la empresa se desarrollan cursos de capacitación con relación a cada área					
8.	La organización fomenta el trabajo en equipo, la honradez y la unión, como valores.					
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL						
	<b>Dimensión. MOTIVACIÓN</b>					
9.	En los últimos meses he recibido algún reconocimiento por cumplir correctamente con mi labor					
10.	Considero recibir un pago justo y acorde con la actividad que realiza					
11.	Considero que tengo la oportunidad de crecimiento dentro de la organización					
	<b>Dimensión. NECESIDADES LABORALES</b>					
12.	La organización cuenta con instalaciones de primera necesidad en buen estado					
13.	La empresa garantiza mi seguridad como trabajador dentro de sus instalaciones					
14.	Me siento identificado con la empresa en la que laboro					

Fuente: *Elaboración propia*

Gracias por su gentil participación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 11 de noviembre de 2018

Apellido y nombres del experto: VERASOLAZ VILCHE CELI VIOLETA

DNI: 18217577

Teléfono: 990315300

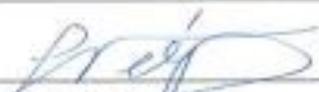
Título/grados: LIC. EN TURISMO - MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Cargo e institución en que labora: COORDINADOR / UCV Lima ADTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	/		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	/		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sustentan en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	/		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	/		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	/		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	/		

SUGERENCIAS: revisar algunos indicadores, respecto a su selección

  
 FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 10 de Junio de 2020

Apellido y nombres del experto: **SEGOVIA ARANIBAR ELIZABETH LUZ**

DNI: **10460532**

Título/grados: **MAGISTER SCIENTIAE EN ECOTURISMO**

Cargo e institución en que labora: **DOCENTE ESCUELA DE ADM. EN TURISMO Y HOTELERÍA UCV- FILIAL LIMA NORTE**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: **NINGUNA**



**MG. SC. ELIZABETH LUZ SEGOVIA ARANIBAR**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 15 DE NOVIEMBRE de 2019

Apellido y nombres del experto: Daniel Aguado, E. Verónica

DNI: 4126975

Teléfono: 932331609

Título/grados: Mg. Docencia Univ.

Cargo e institución en que labora: DCV - Acreditación

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

ITEM	APRUEBA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

  
FIRMA DEL EXPERTO

## ANEXO 5

---

**Tabla de Validez de los instrumentos**

Expertos validadores de Instrumento		
Experto	Especialidad	Aplicable
Mg. Elizabeth Luz Segovia Araníbar	Metodóloga	✓
Mg. Leli Velázquez Viloche	Investigación	✓
Mg. Verónica Zevallos Gallardo	Investigación	✓

Fuente: *Elaboración propia*

**Determinación de tamaño de muestra.**

Para hallar la muestra se usó la población finita, se detalla en la siguiente formula:

**Formula:**

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

$$n = \frac{1.65^2 (0.5)(0.5) * 357}{(0.1)^2 (356) + 1.65^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{242.983125}{3.56 + 0.680625}$$

$$n = \frac{242.983125}{4.240625}$$

*n = 57 (Trabajadores del área operativa)*

Se obtuvo una muestra de 57 trabajadores

Dónde:

N= población

n= muestra

p=probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

z= nivel de confianza

e= error de muestra

$$Z = 90\% \rightarrow 1.65 \quad N = 357 \quad e = 0.1$$

**Confiabilidad del instrumento**

*A continuación, figura donde muestra el nivel de confianza mediante el Alfa de Cronbach.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	14

Fuente: *software SPSS*

MATRIZ DE DATOS

Encuestados	Preguntas de la variable "Clima organizacional"							
	Liderazgo			Comunicación		Compromiso Organizacional		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
P1	4	3	2	4	5	2	2	4
P2	3	2	3	3	2	2	2	2
P3	2	2	2	2	2	2	2	2
P4	5	5	5	4	5	5	4	5
P5	2	2	2	2	5	2	2	4
P6	3	3	2	3	3	2	2	2
P7	4	4	3	4	4	4	3	4
P8	4	3	3	4	3	2	3	3
P9	3	4	4	4	3	2	2	3
P10	3	3	2	3	3	3	2	3
P11	3	4	2	3	3	2	2	2
P12	3	4	3	4	3	2	1	2
P13	3	4	3	3	3	2	2	2
P14	4	4	3	4	3	2	2	2
P15	4	4	3	3	2	2	2	2
P16	2	3	2	3	3	2	2	2
P17	3	4	2	3	3	2	2	2
P18	4	4	3	4	2	2	2	2
P19	4	4	4	5	4	2	3	4
P20	2	3	3	3	3	2	2	3
P21	3	4	3	3	3	4	2	3
P22	2	3	1	4	3	1	1	3
P23	3	3	2	4	2	2	2	2
P24	4	4	3	3	3	2	2	2
P25	4	4	4	4	3	4	2	3
P26	3	3	2	3	2	2	2	3
P27	3	3	2	3	3	2	2	2
P28	3	4	2	4	3	2	1	3
P29	3	4	3	4	4	2	3	3
P30	3	4	3	3	2	2	2	2
P31	4	4	4	4	3	4	2	3
P32	3	3	2	3	2	2	2	2
P33	3	4	4	4	3	2	2	4
P34	4	4	5	4	4	4	3	4
P35	4	4	3	4	4	3	4	3

P36	4	4	5	4	4	1	3	4
P37	5	2	5	2	4	2	4	2
P38	1	2	3	2	3	1	2	2
P39	4	4	4	4	2	1	2	4
P40	4	4	5	4	4	4	4	4
P41	4	4	4	3	4	2	2	4
P42	4	4	5	4	4	3	3	3
P43	4	4	4	4	4	4	4	4
P44	2	2	2	2	5	4	2	5
P45	4	3	4	4	4	4	4	4
P46	4	4	4	4	3	3	2	4
P47	3	4	4	5	3	2	3	4
P48	3	4	2	4	4	4	2	5
P49	4	4	4	4	3	3	2	4
P50	3	4	2	4	3	2	2	4
P51	4	3	3	4	2	2	3	3
P52	2	2	3	3	3	2	1	2
P53	2	3	3	2	3	2	3	3
P54	3	5	4	5	3	2	1	4
P55	4	4	2	5	2	2	3	4
P56	4	4	3	4	4	4	2	4
P57	4	4	4	4	3	3	3	3

Fuente: *Software SPSS*

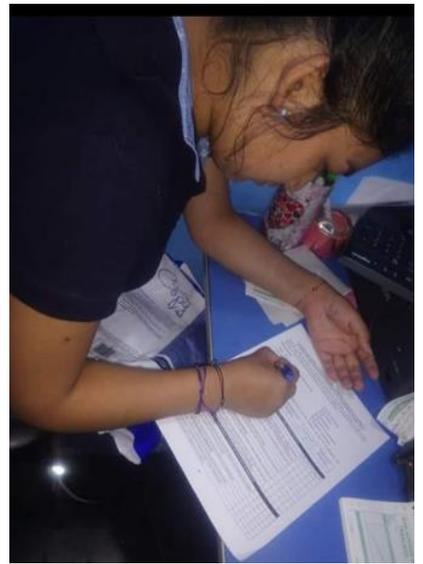
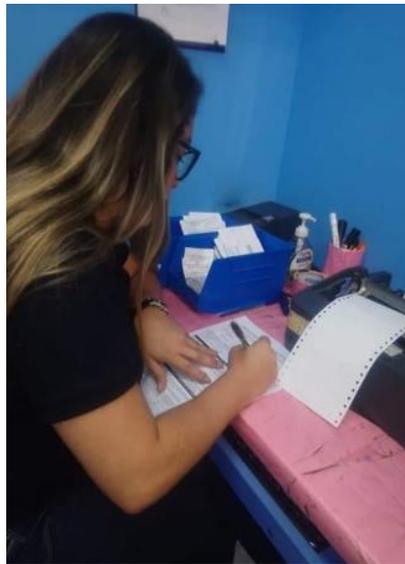
## ANEXO 8

---

Fotos de encuestas realizadas a los trabajadores de la Empresa Flores, Lima 2020.



Fuente: *Elaboracion propia*



Fuente: *Elaboracion propia*