



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la  
empresa de transportes Atahualpa, Cajamarca, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Dioses Membrillo, Francheska Geraldine ([orcid.org/0009-0000-1810-1262](https://orcid.org/0009-0000-1810-1262))

**ASESOR:**

Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro ([orcid.org/0000-0003-4168-0850](https://orcid.org/0000-0003-4168-0850))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y Ciudadanía

**TRUJILLO – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, , docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa de Transportes Atahualpa, Cajamarca, 2023", cuyo autor es DIOSES MEMBRILLO FRANCHESKA GERALDYNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 09 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
<b>ESTEVEZ PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO</b> DNI:17846910 ORCID: 0000-0003-4168-0850	Firmado electrónicamente por: EPAIRAZAMANA el 09-08-2024 21:17:30

Código documento Trilce: INV - 1738521



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, DIOSES MEMBRILLO FRANCHESKA GERALDYNE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa de Transportes Atahualpa, Cajamarca, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
FRANCHESKA GERALDYNE DIOSES MEMBRILLO <b>DNI:</b> 71858395 <b>ORCID:</b> 0009-0000-1810-1262	Firmado electrónicamente por: FGDIOSSES el 05-06- 2024 16:56:40

Código documento Trilce: TRI - 0756168

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanos, porque sin ellos no hubiese sido posible continuar, de la misma manera dedico este proyecto

A aquellas personas que se encuentran nadando contra la corriente, porque al final de la meta se darán cuenta que valió la pena.

## **Agradecimiento**

El principal agradecimiento a Dios quien me guio y me llenó de fortaleza para no desistir. A mi familia por su apoyo y comprensión.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS .....	14
IV. DISCUSIÓN .....	22
V. CONCLUSIONES .....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS .....	28

## Índice de tablas

Tabla 1. Según sexo .....	14
Tabla 2. Según edad .....	14
Tabla 3. Niveles de Clima Organizacional y sus dimensiones .....	15
Tabla 4. Dimensión de clima organizacional .....	15
Tabla 5. Dimensión Autorrealización .....	16
Tabla 6. Dimensión de Involucramiento Laboral .....	16
Tabla 7. Dimensión Supervisión .....	17
Tabla 8. Dimensión de Comunicación .....	17
Tabla 9. Dimensión de Condiciones Laborales .....	18
Tabla 10. Niveles de Satisfacción Laboral y sus dimensiones .....	18
Tabla 11. Dimensión de Factores intrínsecos .....	19
Tabla 12. Dimensión de Factores extrínsecos .....	19
Tabla 13. Prueba de normalidad mediante Software Estadístico SPSS 23 .....	20
Tabla 14. Prueba de Hipótesis- relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral .....	20

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar el nivel de relación del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Atahualpa en la ciudad de Cajamarca, 2023. Para ello se utilizó como metodología el nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, en cuanto a la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores de ambos sexos. Los instrumentos de evaluación fueron los cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Los resultados evidenciaron que las variables al analizar la significación, obtuvimos que el valor de  $p = 0,014$  el cual es menor que la significancia establecida 0.05, bajo el nivel de confianza del 95%, por lo tanto, Rechazamos  $H_0$ , donde determinamos que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Transporte Atahualpa de la ciudad de Cajamarca, 2023.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, empresas.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the level of relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of the Atahualpa transport company in the city of Cajamarca, 2023. To this end, the methodology was used at the descriptive level, a non-experimental cross-sectional design, as the sample was made up of 60 collaborators of both sexes. The evaluation instruments were Sonia Palma's Organizational Climate and Job Satisfaction questionnaires. The results showed that the variables when analyzing the significance, we obtained that the value of  $p = 0.014$  which is less than the established significance 0.05, below the confidence level of 95%, therefore We reject  $H_0$ , where we determine that there is a relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of the Atahualpa Transport Company in the city of Cajamarca, 2023.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, companies.

## I. INTRODUCCIÓN

En años recientes, investigaciones han destacado la importancia de la motivación en el rendimiento de una organización. La motivación no solo mejora la eficiencia, sino que también tiene implicaciones monetarias significativas. A nivel global, Half (2017), señala que los empleados en Australia pasan un 25% de su día en el trabajo, con 4.4 horas semanales dedicadas a los desplazamientos, lo que resalta la necesidad de fomentar un entorno laboral motivador.

Oxford Economics (2014) menciona que el 76% de los empleados no están satisfechos con su trabajo debido a varios factores, como mala gestión y remuneración insuficiente. Aunque hay estudios limitados en esta área, el temor de los empleados a expresar su insatisfacción podría sesgar los resultados.

Kotter (2005), también aborda la relevancia del clima organizacional para el éxito empresarial. En Perú, según Diario El Comercio (2018), un 80% de los trabajadores renunciaría a su puesto si el clima laboral fuera negativo, aunque un 27% se quedaría por la remuneración y un 23% valoraría un buen ambiente laboral.

Redager (2016), señala que el 76% de los jóvenes peruanos no se sienten felices en sus trabajos debido a varios factores, incluyendo la falta de oportunidades de crecimiento y Méndez (2015), afirma que un mal ambiente laboral reduce la satisfacción y puede llevar a decisiones profesionales drásticas. Datos nacionales indican que el 86% de los peruanos dejaría su trabajo por un mal clima laboral, lo cual puede impactar en un 20% en la productividad.

Revista Gestión (2014), observa que un 80% del personal en algunas empresas produce más cuando se maneja adecuadamente la inteligencia emocional. Sin embargo, solo el 15% de las empresas implementan programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), afectando negativamente el clima laboral y la satisfacción. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú, mediante la Ley N° 29381 (2017), promueve la RSE para crear ambientes laborales positivos. Esta ley fomenta valores éticos, respeto y tolerancia, contribuyendo a un clima laboral satisfactorio.

Transportes Atahualpa en Cajamarca se toma como caso de estudio debido a problemas observados en su clima laboral y satisfacción. La empresa, con 522 empleados, ha identificado deficiencias en políticas de personal y remuneraciones, lo que afecta el rendimiento y crea un ambiente laboral negativo. El estudio busca responder como se relaciona entre las dos variables anteriormente mencionadas en Transportes Atahualpa, y propone medidas para mejorar estos aspectos. La investigación se basa en teorías y antecedentes para ofrecer soluciones prácticas.

La investigación se centró en cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los empleados. Planteó preguntas sobre qué medidas podrían mejorar ambos aspectos, cómo utilizar los resultados para optimizar la gestión de recursos humanos y el ambiente laboral, y si existen diferencias significativas en el clima organizacional y la satisfacción laboral entre distintos departamentos de la empresa.

La justificación teórica del estudio se basa en cómo el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, utilizando teorías y literatura de revistas científicas, artículos y libros. Esta información proporciona un marco de referencia para el análisis y antecedentes de la investigación, con el objetivo de ofrecer recomendaciones sobre los problemas detectados en el estudio.

La justificación práctica destaca el impacto del estudio al relacionar las variables dentro de la empresa. Los resultados permiten identificar áreas que requieren mejoras y proporcionan recomendaciones específicas para abordar estos problemas de manera inmediata, con el fin de optimizar tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en la empresa.

La metodología para futuras investigaciones se basa en el uso adecuado de cuestionarios y en los resultados obtenidos. Se empleó un método correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal, adecuado para el estudio ya que no requiere manipulación de la muestra. El objetivo general del estudio fue determinar cómo el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los empleados de Transportes Atahualpa en Cajamarca en 2023. Los objetivos específicos incluyeron evaluar las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, y los factores intrínsecos y extrínsecos entre los empleados.

La hipótesis general del estudio sugería que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Las hipótesis específicas evaluaban si las

dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, y factores intrínsecos y extrínsecos estaban a niveles altos.

Salazar et al. (2021) realizaron un estudio en Ecuador con el objetivo de analizar la relación entre variables que afectan la satisfacción laboral. Utilizaron una metodología cualitativa, basándose en técnicas bibliográficas y revisiones de artículos científicos y revistas. Los resultados revelaron deficiencias que impactan negativamente la satisfacción del personal. Concluyeron que fomentar un ambiente de trabajo agradable promueve una comunicación asertiva y un mejor desempeño, lo que resulta en un ambiente laboral más satisfactorio.

Govea y Zuñiga (2020) llevaron a cabo un estudio en Guayaquil para examinar la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados. Utilizando una metodología descriptivo-correlacional no experimental, evaluaron a 40 empleados de una empresa de servicios. La evaluación del ambiente laboral se realizó con el cuestionario "Work Environment Scale" (WES) y la satisfacción laboral con la "Escala de Satisfacción Warr, Cook y Wall". Los resultados indicaron que 24 empleados estaban de acuerdo con el clima laboral y 32 estaban satisfechos con su trabajo. La prueba de Chi-cuadrado ( $X^2 = 10.57$ ) superó el valor crítico ( $X^2 = 7.779$ ), lo que hizo rechazar la hipótesis nula y confirmar una relación significativa entre el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados.

Lara (2020) examinó en Riobamba cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral con una muestra de 210 trabajadores. Utilizando una metodología correlacional, no experimental y transversal, descubrió que un mejor clima organizacional está positivamente asociado con mayores niveles de satisfacción laboral.

En su tesis de 2019 en la Universidad Central del Ecuador, Pincha se enfocó en identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de Pétreos del Toachi usando un cuestionario de clima laboral. El estudio, que adoptó un enfoque mixto, incluyó una muestra de 65 trabajadores. En los resultados obtenidos, se reveló que el índice de ambiente laboral institucional alcanzó un 69%, superando el promedio general. Las dimensiones del ambiente laboral se distribuyeron de la siguiente manera, en orden descendente: Autorrealización con un 81%, Relaciones con un 72%, Innovación con un 69%, Condiciones con un 68%, Organización con un 67%, Formación con un 66%, Dirección con un 65%, e Implicación con un 64%. Como conclusión, se determinó que el índice de ambiente laboral de la empresa es

significativamente superior a la media estándar, lo cual refleja una adecuada gestión organizacional en Pétreos del Toachi.

Noboa et al. (2019), en su investigación en Ecuador”, tienen como objetivo establece como se da el vínculo de una variable con la otra, para ello su muestra estuvo conformada por 250 trabajadores. Su metodología fue llevada a cabo por un estudio correlación, de tipo cuantitativo. Existe una relación positiva entre ambos constructos, por lo que se concluye que el clima tiene una incidencia mayor sobre la satisfacción, por lo que es necesario ejecutar planes de acción para una mejora continua.

Avalos y Barreto (2022) estudiaron la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral en Lima, utilizando un enfoque positivista y un diseño cuantitativo descriptivo con 32 colaboradores. Encontraron que el 75% percibió el clima laboral como regular y el 66% reportó una satisfacción laboral moderada. Los resultados indicaron una alta correlación positiva ( $r=0.744$ ), un índice de V Aiken de 0.925 y un valor de Alfa de Cronbach de 0.817.

El clima organizacional se refiere a las características del entorno laboral que impactan la motivación y satisfacción de los empleados, incluyendo dimensiones como comunicación, liderazgo, estructura organizacional y políticas de la empresa. Un clima positivo puede mejorar el desempeño, aumentar el compromiso, reducir la rotación y está asociado con mayor productividad, mejores relaciones interpersonales y un mayor bienestar general.

El clima organizacional puede verse afectado por factores como el estilo de liderazgo, la calidad de las comunicaciones internas, la claridad en las expectativas y metas, y el reconocimiento del desempeño. Se enfatiza la importancia de medir y evaluar el clima organizacional periódicamente. Se proponen métodos y herramientas para esta evaluación, como encuestas y entrevistas, para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias adecuadas.

También exploran la relación entre clima organizacional y cultura organizacional, señalando que mientras que el clima se refiere a las percepciones actuales, la cultura se relaciona con los valores y creencias fundamentales de la organización. Un clima organizacional positivo puede contribuir a fortalecer una cultura organizacional saludable.

Campo (2020) investigó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Lima, utilizando una muestra de 112 profesionales y una metodología cuantitativa, correlacional, y transversal con un diseño no experimental. Los resultados indicaron que el 35% consideró que el clima organizacional necesita mejorar, mientras que el 45% se mostró conforme con su satisfacción laboral.

Bazalar (2020) investigó a 101 trabajadores de una universidad en el Callao empleando una metodología cuantitativa y un diseño correlacional no experimental de corte transversal. Los resultados revelaron que el 53.5% de los participantes perciben un buen clima organizacional, y el 68.3% reporta un buen nivel de satisfacción laboral.

Ortiz y Quiroz (2021) estudiaron la relación entre dos variables en la municipalidad de Cajamarca con una muestra de 332 colaboradores. Utilizaron una metodología aplicada, un diseño no experimental transversal y un enfoque correlacional. Los resultados revelaron una relación directa y significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación positivo de 0.617, indicando una influencia considerable en la satisfacción de los empleados.

Con base en estos hallazgos, se recomienda la implementación de capacitaciones para abordar las deficiencias identificadas y reducir la insatisfacción laboral. Un ambiente organizacional saludable impacta de manera notable en el desempeño de los empleados, elevando su satisfacción en el trabajo y disminuyendo los niveles de estrés. Un clima laboral positivo fomenta un mayor nivel de compromiso y una actitud más proactiva frente a las responsabilidades. Un entorno de trabajo que favorece el bienestar de los empleados no solo mejora su rendimiento, sino que también contribuye a una mayor motivación y a una actitud más entusiasta hacia sus tareas. En resumen, un buen clima organizacional es crucial para optimizar la eficiencia y el bienestar general en el entorno laboral. Entre los factores que afectan el clima organizacional se incluyen: Estilo de Gestión: Las decisiones y acciones de los líderes influyen en cómo los empleados perciben su entorno de trabajo. Políticas y Prácticas: La forma en que se implementan y comunican las políticas organizacionales es crucial. Relaciones Interpersonales: La calidad de las interacciones entre colegas y entre empleados y supervisores juega un papel importante.

Se enfatiza la importancia de medir el clima organizacional mediante encuestas y otras herramientas de evaluación para identificar áreas de mejora. Realizar

evaluaciones regulares permite a las organizaciones ajustar sus estrategias para optimizar el ambiente laboral y, por ende, mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

Por otra parte, para comprender mejor las bases teóricas de ambas variables se explica de la siguiente manera:

Según Bravo y Calderón (2017), refieren que el clima organizacional son aquellas percepciones compartidas dentro de un grupo de personas que se da en un entorno laboral las cuales pueden ir cambiando a medida que se suscite alguna situación donde requieran de intercambio de pensamientos ya seas positivos o negativos.

Por otra parte, Zenteno y Durán (2016), señala que el clima organizacional corresponde a la agrupación de propiedades medible en un ambiente de trabajo que pueden ser cuestionadas por quienes trabajan en ello, generando resultados positivos o negativos si no se practica adecuadamente su desarrollo, por ello considera siempre relevante medir y conocer.

Por consiguiente, la percepción será la reacción, Likert señala 3 tipos de variables: las cuales se señalan exponen a continuación: *Variables causales*: estas son independientes y determinan el sentido en que una empresa va

evolucionando, al igual que los resultados que va obteniendo, son más, *Variables intermedias*: se encuentra como las motivaciones, rendimiento, objetivos cumplidos, entre otros. *Variables finales*: estas son dependientes como gastos de empresa, ganancias, perdida y productividad (Likert, 1996 citado por Rodríguez, 2016),

En cuanto a la *Teoría de Schein*: esta teoría expone que el clima es aquella característica de hacer y pensar en las cosas de una organización generadas para una interacción del presenta o pasado con la finalidad de adaptarse a las circunstancias (Schein, 1996, citado por Ruiz, 2009).

Según la investigación de Álvarez y Bernal (2017) hay tres puntos importantes que destacan ciertas características del clima organizacional: Se consideran estables en el tiempo, de acuerdo con la importancia que la empresa permita a dicha variable, detalla la organización y la diferencian de otras haciendo referencia el comportamiento de los individuos según sus percepciones.

Los Elementos claves del Clima Organizacional son: *La Comunicación*: esta es una acción comunicativa que logra el entendimiento reciproco entre dos o más

personas que producen un saber común, también conocida como el proceso de transmisión de información verbal, *Realización personal o autorrealización*: es todo aquello que uno realiza para lograr metas, durante un proceso de autodescubrimiento personal con el que alcanza el desarrollo personal e *Involucramiento laboral*: Este es el grado en que un apersona toma las actividades de una organización para la cual labora con el fin de participar de ella (Bernal et al., 2015).

Sus Dimensiones de Clima Organizacional de acuerdo a Palma (2004) detalla con claridad la importancia de involucrar cada una de estas dimensiones dentro de una organización para poder tener un mejor clima organizacional, esas dimensiones son: *Autorrealización*: es aquella percepción que el colaborador tiene en relación a las posibilidades del entorno, es decir si le beneficia el trabajo como desarrollo personal, *Involucramiento laboral*: Reseña la identificación y compromiso con el desarrollo y valores de la organización, *Supervisión*: se detalla las valoraciones de la función la tarea y desempeño diario, *Comunicación*: refiere

a cómo funciona internamente la empresa y *Condiciones Laborales*: la entidad les ofrece los recursos físicos, financieros y psicosociales para la ejecución de estas.

En cuanto a la variable de Satisfacción Laboral, Robbins (2013) la describe como una actitud positiva hacia el trabajo, indicando que los elementos que generan satisfacción son diferentes e independientes de los que causan insatisfacción. Esto sugiere que estos sentimientos suelen ser contrarios entre sí (p. 37). Por su parte, López (2018) la define como una inclinación que se manifiesta de manera relativamente constante en un entorno laboral, influenciada por la organización a la que se pertenece.

Según las Teorías de satisfacción Laboral, están: *Teoría de la discrepancia*: hace referencia al estado emocional que produce placer al ejecutar un trabajo, tanto la satisfacción como la insatisfacción generan un sentimientos positivo y negativo respectivamente, además de considerar que estos son autoevaluados y puede diferenciados por uno mismo de acuerdo al trabajo que realiza (Locke, 1968) y *Teoría de ajuste al trabajo*: Mientras más amplia sea el vínculo entre las habilidades y requerimientos de una persona en cuanto a la función de una organización, es más accesible que se realice una labor y, por consiguiente, exista una satisfacción.

Sus características, para Lent y Brown (2006), existen algunas características que explican cuáles son: Elementos de la vida profesional: salario, rutinas de trabajo, seguridad, características individuales como la edad, formación, sexo, entre otras,

ambiente social: familiar, cultural y educativo.

Los efectos de la satisfacción de insatisfacción laboral son: sucede cuando hay sentimientos de insatisfacción o satisfacción, en ambos casos se generan consecuencias a nivel organizacional o personal, ya sea negativo o positivo (Arbaiza, 2010, pp. 186-187). Estas pueden variar en: *Productividad*: se comenta entre la productividad y la satisfacción, no siempre son positivas, hay personas satisfechas pero que no producen, por algún factor influyente, *Comportamientos inadecuados*: genera cierta insatisfacción con los colaboradores, ya sea por, sabotaje u otros, buscando perder el tiempo en otras actividades innecesarias, *Las protestas*: aquellos trabajadores que protestan constantemente presentando

quejas a la administración ya sea grupal o individual, ocasionando pérdidas para la empresa y *El abandono*: este es un factor mayor relacionado con la insatisfacción, se puede dar por parte del colaborador, en caso no esté satisfecho y renuncia o caso contrario, si la empresa lo despide.

En cuanto a sus dimensiones de Satisfacción Laboral están: *Teoría de Lawler y Porter (1967)*: son base de los valores y las recompensas se generan por el trabajo ejecutado. Según dicha teoría las recompensas se distinguen entre extrínsecas e intrínsecas: Recompensas extrínsecas: son aquellas que la empresa controla, como el salario, el estatus, los ascensos, entre otros y Recompensas intrínsecas: son aquellas que se relacionan con las necesidades de autorrealización causando satisfacción.

Nos dice que la motivación de un empleado no solo depende de la expectativa de recibir una recompensa por el desempeño, sino también de la percepción del valor de esa recompensa y de la relación entre el desempeño y la recompensa. A diferencia de la teoría de Vroom, que se enfoca en la relación entre expectativas, instrumentalidad y valencia, la teoría de Porter-Lawler integra estos conceptos en un modelo más complejo que considera la satisfacción laboral y el rendimiento como resultados interrelacionados.

Actualmente, evaluar el clima organizacional se ha convertido en una práctica esencial para las empresas, en particular para las grandes organizaciones que comprenden su influencia en el desempeño global. Un ambiente laboral positivo tiene el efecto de aumentar la productividad, fortalecer la motivación y el compromiso de los empleados, y mejorar las relaciones tanto dentro como fuera de la empresa (Bravo et al., 2023). Por esta razón, resulta vital realizar un análisis detallado del entorno de

trabajo y la satisfacción de los empleados para asegurar un rendimiento óptimo y relaciones laborales efectivas.

La importancia del clima organizacional radica en su impacto en cada miembro de la organización, afectando tanto su comportamiento como su bienestar emocional de una manera similar al efecto del clima meteorológico. La percepción del clima laboral es subjetiva para cada individuo, lo que influye en sus reacciones y actitudes hacia el trabajo. Por ende, el ambiente laboral puede generar distintos comportamientos entre los empleados, lo que destaca la necesidad de entender el entorno de trabajo y los factores que afectan el bienestar y la productividad. Comprender estos aspectos es fundamental para entender el funcionamiento eficaz de cualquier organización (Arce et al., 1994)

La satisfacción laboral ha adquirido una importancia notable tanto para los empleados como para las empresas. Se define como la actitud que los trabajadores tienen hacia su empleo, basada en las creencias y valores que se reflejan en su desempeño y actividades cotidianas. Esta satisfacción abarca aspectos laborales, sociales y personales del individuo. Por lo tanto, comprender cómo los empleados perciben su entorno laboral es crucial para las empresas, ya que se ha demostrado que esta satisfacción impacta significativamente en el rendimiento de los colaboradores y en la satisfacción de los usuarios, así como en la calidad de los servicios ofrecidos (Bernal y Flores, 2020).

Estas variables son elementos esenciales para la eficacia y el éxito de las empresas. Evaluar y mejorar estos factores puede llevar a un aumento en la productividad, una mayor motivación entre los empleados y una mejor calidad en los servicios ofrecidos, lo que en última instancia beneficia tanto a la organización como a sus clientes.

## II. METODOLOGÍA

Respecto al tipo y diseño de investigación de acuerdo con Sánchez y Reyes (2021) es de tipo básica ya que está destinado a la búsqueda de un conocimiento y modificación de teorías ya existentes.

El diseño del estudio fue no experimental, dado que no se realizó manipulación de variables; transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento; y correlacional, ya que se buscó asociar las variables. A nivel descriptivo, se enfocó en detallar las características del fenómeno analizado (Hernández et al., 2018). El enfoque adoptado fue cuantitativo, ya que se centró en medir el objeto de estudio a través de observaciones y verificaciones (Causas, 2015).

Respecto al clima organizacional, la definición conceptual de Bravo y Calderón (2017), son percepciones compartidas dentro de un grupo de personas que se da en un entorno laboral tales como, supervisión, calidad de comunicación, entre otros. Para la definición operacional: se mide a través de un cuestionario que se conforma de 50 ítems. Dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales. Validez y Confiabilidad: dicho instrumento presenta una confiabilidad de 0.7 en el Alfa de Cronbach y 0.9 (Split Half de Guttman) lo cual indica que se encuentra en una alta consistencia interna de los datos y confiabilidad para ser aplicada a los usuarios.

Para la satisfacción laboral, su definición conceptual de acuerdo con Palma (2005) es que se entiende como una inclinación o actitud relativamente constante hacia el trabajo, fundamentada en las creencias y valores que una persona ha desarrollado a lo largo de su experiencia profesional. Esta definición sugiere que la satisfacción en el trabajo no es efímera, sino que se basa en una serie de convicciones personales formadas por la trayectoria laboral del individuo. Por tanto, la satisfacción laboral refleja una respuesta estable a las experiencias y percepciones acumuladas durante el desempeño de funciones laborales.

Definición operacional: fue medida mediante un cuestionario que se conforma de 14 ítems. Dimensiones: Factores intrínsecos y factores extrínsecos. Escala de medición de ambas variables: Corresponden a la escala de Likert tipo ordinal (Dagnino, 2015).

Respecto a la validez y Confiabilidad, luego de pasar por la fórmula Alfa de Cronbach arrojó un resultado de 0.88 y 0.90 en Split Half de Guttman, lo cual

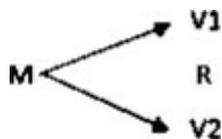
considera que se encuentra de los parámetros aceptables de validez y confiabilidad para ser aplicado dicho instrumento.

Para la población se presenta que la cantidad fue de 60 colaboradores que pertenecen a la empresa de transportes Atahualpa (Cabezas et al., 2018).

Los criterios de inclusión fueron: pertenecer a la empresa, contar con más de 6 meses laborando en la empresa y ser mayor de 18 años. Para los criterios de inclusión fueron: ttrabajar fuera de oficina (como conductor)

Respecto a la muestra, este es un subgrupo que tiene como fin representar a la población en total, para posteriormente poder efectuar un estudio y la muestra fue la misma cantidad 60 colaboradores (Roco et al., 2021).

Esquema del diseño de investigación



**Donde:**

M= Tamaño de muestra

V1= Variable de Clima

Organizacional V2= Variable de

Satisfacción Laboral R = Relación

entre variables

Sobre el muestreo este se analiza en la investigación considerando que cada uno tenga la misma probabilidad por lo tanto es un muestreo probabilístico aleatorio por conveniencia (Otzen y Manterola, 2017). Y sobre la unidad de análisis, corresponde a los colaboradores que pertenecen transportes Atahualpa.

Sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se utilizó la Escala de Clima Organizacional (CLSPC) de Sonia Palma como instrumento, la cual incluye 50 ítems con una calificación en una escala tipo Likert de 6 niveles: ninguno o nunca = 1, pocos = 2, regular o algo = 3, mucho = 4, y todo o siempre = 5. La validez de contenido fue evaluada por 15 expertos, y la confiabilidad del instrumento se

estableció en 0.97 se observó en la tabla del anexo 5 tabla 1.

simismo, se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral creada por Warr, Cook y Wall, que consta de 14 ítems y emplea una escala tipo Likert de 7 niveles. En esta escala, las calificaciones van de muy insatisfecho = 1, insatisfecho = 2, moderadamente insatisfecho = 3, ni satisfecho ni insatisfecho = 4, moderadamente satisfecho = 5, satisfecho = 6, a muy satisfecho = 7. La validez de contenido de la escala fue revisada por 10 expertos y la confiabilidad resultó ser de 0.88 como se observó en la tabla del anexo 5 tabla 2.

Sobre los procedimientos, se eligió el tema, buscando información a través de fuentes verídicas que brinden confiabilidad en su contenido, luego de obtener como se realizará y que tipo de tesis trabajará se procede a contactar con la empresa donde previamente se había observado ciertas deficiencias respecto a las variables y se pactara el numero de la población para luego tener nuestra muestra habiendo aplicado los criterios de inclusión y exclusión, seguido se solicita la autorización para poder aplicar un instrumento que mida su nivel de clima y satisfacción, posterior a ello se entrega un consentimiento informado a los usuarios voluntarios para que llenen correctamente, dichos cuestionarios serán revisador por el comité de ética correspondiente para dar veracidad del cumplimientos de las reglas establecidas.

Respecto al método de análisis, se revisó las pruebas aplicadas, cada participante fue asignado un número único en orden secuencial para su identificación. El análisis estadístico fue SPSS v. 24 para llevar a cabo tanto estadística descriptiva como inferencial.

Según Hernández et al. (2014), este análisis implica examinar una variable inicialmente, asegurando que se utilicen métodos estadísticos apropiados. También se aplicará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para analizar la normalidad de la distribución de los datos, utilizando un nivel de confianza del 95%. Finalmente, se analizará la correlación de Pearson, estimando su significancia estadística y los intervalos de confianza correspondientes utilizando una prueba no paramétrica.

Acerca de los aspectos éticos, se consideró los aspectos éticos como el consentimiento informado, en el cual se le invita a un número de personas a participar de dicho estudio y completaran la información de acuerdo con lo explicado de manera comprensible y sencilla, de manera voluntaria y libre de presión o influencias brindaran su consentimiento y participación para después mantenerlos informados

durante y después de lo que se necesite (Nuremberg, 2014).

Por otra parte, en el ámbito de la declaración universal de derechos humanos se hizo respetar los siguientes principios, la dignidad humana, vulnerabilidad, consentimiento, respeto, integridad personal, confidencialidad, privacidad y autonomía (ONU, 2006).

### III. RESULTADOS

#### Aspectos generales

**Tabla 1**

*Según sexo*

<b>EDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Masculino	36.0	60%
Femenino	24.0	40%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* Observamos que el 60% de los colaboradores evaluados son de género masculino, mientras que el 40% restante son de género femenino.

**Tabla 2**

*Según edad*

<b>EDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
[26; 35]	22.0	37%
[36; 45]	22.0	37%
[46; 60]	16.0	27%
TOTAL	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* Los colaboradores de la empresa de Transportes Atahualpa - 2023, con respecto a la distribución de sus edades, se observa que existe la misma cantidad de colaboradores 26 a 35 años y la de 36 a 45 con 22 colaboradores para cada intervalo de edad, y se observa que 16 trabajadores se encuentran entre los 46 y 60

**Tabla 3***Niveles de Clima Organizacional y sus dimensiones*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
BAJO	14.0	23%
Moderado	28.0	47%
Alto	18.0	30%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* De acuerdo con el análisis realizado a los colaboradores de la empresa de Transportes Atahualpa - 2023, observamos que 47% expresaron percibir nivel moderado de clima organizacional, 30% percibieron nivel alto, y el 23% nivel bajo.

**Tabla 4***Dimensión de clima organizacional*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bajo	14.0	23%
Moderado	28.0	47%
Alto	18.0	30%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* De acuerdo con el análisis realizado a los trabajadores de la empresa Transportes Atahualpa - 2023, observamos que 47% expresaron percibir nivel moderado de clima organizacional, 30% percibieron nivel alto, y el 23% sentir nivel bajo.

**Tabla 5***Dimensión Autorrealización*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bajo	6.0	10%
Moderado	28.0	47%
Alto	26.0	43%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* Según la dimensión Autorrealización; del total de colaboradores evaluados, el 47% están dentro del nivel moderado, el 43% en alto , y el 10% bajo.

**Tabla 6***Dimensión de Involucramiento Laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bajo	10.0	17%
Moderado	32.0	53%
Alto	18.0	30%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* Según la dimensión de Involucramiento Laboral, del total de colaboradores evaluados, el 53% se encuentra en un nivel moderado, el 30% en un nivel alto, y el 17% restante en un nivel bajo.

**Tabla 7***Dimensión Supervisión*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bajo	8.0	13%
Moderado	30.0	50%
Alto	22.0	37%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* Del total de colaboradores de la empresa de Transportes Atahualpa – 2023, observamos que el 50% están dentro del nivel moderado, el 37% a un nivel Alto, y el 13% nivel bajo.

**Tabla 8***Dimensión de Comunicación*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bajo	8.0	13%
Medio	34.0	57%
Alto	18.0	30%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* Del total de colaboradores de la empresa de Transportes Atahualpa – 2023, observamos que el 57% están dentro del nivel medio, el 30% a un nivel Alto, y el 13% nivel Bajo.

**Tabla 9***Dimensión de Condiciones Laborales*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Bajo	10.0	17%
Medio	28.0	47%
Alto	22.0	37%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* Del total de colaboradores de la empresa de Transportes Atahualpa – 2023, observamos que el 47% están dentro del nivel moderado, el 37% Alto, y el 17% bajo.

**Tabla 10***Niveles de Satisfacción Laboral y sus dimensiones*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	15.0	25%
Medianamente satisfecho	29.0	48%
Satisfecho	16.0	27%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* De acuerdo con el análisis de los trabajadores se observa que el 48% de ellos están medianamente satisfechos, el 27% están satisfechos, y el 25% expresaron insatisfacción.

**Tabla 11***Dimensión de Factores intrínsecos*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	9.0	15%
Medianamente satisfecho	24.0	40%
Satisfecho	27.0	45%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* En la dimensión Factores intrínsecos, observamos según los resultados aplicados a los trabajadores de la empresa de Transportes Atahualpa – 2023, el 45% se encuentran satisfechos, el 40% medianamente satisfechos y solo el 15% insatisfechos.

**Tabla 12***Dimensión de Factores extrínsecos*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	13.0	22%
Medianamente satisfecho	22.0	37%
Satisfecho	25.0	42%
Total	60.0	100%

*Nota:* Elaborado por el autor

*Nota:* En la dimensión Factores extrínsecos, observamos según los resultados aplicados a los trabajadores de la empresa de Transportes Atahualpa – 2023, el 42% se encuentran satisfechos, el 37% medianamente satisfechos y solo el 22% insatisfechos.

**Tabla 13***Prueba de normalidad mediante Software Estadístico SPSS 23*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.236	60	.000
Satisfacción laboral	.243	60	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para establecer la relación, se utilizó la correlación de Spearman debido a que las variables son de escala ordinal. Esto se debe a que las probabilidades son inferiores a 0.05, lo que indica que no se cumplen los supuestos de normalidad, haciendo de esta una prueba no paramétrica.

**H1:** Existe relación entre ambas variables respecto a la empresa de Transporte Atahualpa de la ciudad de Cajamarca, 2023.

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Transporte Atahualpa de la ciudad de Cajamarca, 2023.

**Tabla 14***Prueba de Hipótesis- relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*

		Valor	Error estandarizado T asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.316	.119	2.534	,014 <sup>c</sup>
N de casos válidos		60			

a. No se presupone la hipótesis nula.

- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

La significancia tuvo un valor de  $p=0,014$  el cual es menor a  $0.05$ , con un nivel de confianza de  $95\%$ , por lo tanto, se acepta  $H1$  que determina la existencia de relación entre las variables.

#### IV. DISCUSIÓN

En la tabla 3, de acuerdo con el análisis realizado a los colaboradores, observamos que 47% expresaron percibir nivel medio de clima organizacional, 30% percibieron nivel alto, y el 23% restante de colaboradores expresaron sentir nivel bajo, en cuanto a Clima Organizacional. Esto se sustenta con lo que menciona, Salazar et al. (2021), en su investigación en Ecuador encontraron que un ambiente de trabajo agradable mejora la comunicación. Los resultados de la tesis corroboran estos hallazgos, indicando que un clima organizacional positivo. En la tesis, se destaca que el 57% de los colaboradores perciben un nivel moderado de comunicación, lo que sugiere que mejorar este aspecto podría impactar positivamente la satisfacción laboral.

Por otro lado, el hecho de que un 23% de los colaboradores perciban un clima organizacional bajo subraya la necesidad de abordar factores potencialmente negativos que puedan estar afectando la dinámica laboral. Este dato no solo refuerza la importancia de un ambiente de trabajo favorable para mantener una comunicación eficiente, sino que también plantea un desafío para la gestión organizacional: identificar las causas de esta percepción negativa y diseñar estrategias específicas para mitigarlas. Al considerar que un clima organizacional positivo influye en la satisfacción laboral, es fundamental que la institución adopte medidas proactivas para mejorar los aspectos más débiles del entorno laboral, lo cual podría generar un efecto multiplicador en el compromiso y el rendimiento de los colaboradores.

En la tabla 5, según la dimensión Autorrealización; del total de colaboradores evaluados, el 47% están dentro del nivel medio o moderado, el 43% a un nivel Alto, y el 10% un nivel bajo con respecto a la Autorrealización. Comparando con Govea y Zuñiga (2020), en Guayaquil utilizó la prueba de Chi-cuadrado, en ambos estudios, se resalta que una supervisión efectiva y el apoyo de los superiores son cruciales para la satisfacción laboral. En la tesis, el 50% perciben un nivel medio de supervisión, lo que indica una oportunidad para fortalecer este aspecto.

El análisis de los datos revela una percepción variada del clima organizacional entre los colaboradores, con una mayor proporción que lo percibe como de nivel medio. Este resultado indica que, aunque existe una base relativamente sólida de satisfacción respecto al entorno laboral, todavía hay margen para mejoras, especialmente en las áreas identificadas como críticas, como es la calidad de la comunicación interna. La correlación entre un clima organizacional positivo y una

mejor comunicación, destacada en estudios previos como el de Salazar et al. (2021), sugiere que invertir en el desarrollo de prácticas que fortalezcan la cohesión y el diálogo abierto dentro de la organización podría traducirse en un aumento del nivel de satisfacción general.

En la tabla 6, según la dimensión Involucramiento Laboral; del total de colaboradores evaluados, el 53% están dentro del nivel medio o moderado, el 30% a un nivel Alto, y el 17% restante de los colaboradores expresaron un nivel Bajo con respecto al Involucramiento Laboral. Lara (2020), demostró que su tesis refuerza esta relación, mostrando que la autorrealización y el involucramiento laboral son dimensiones críticas del clima organizacional que afectan la satisfacción laboral. En la tesis, el 47% de los colaboradores están en un nivel medio de autorrealización y el 53% en un nivel medio de involucramiento laboral, sugiriendo que mejorar estas dimensiones puede llevar a una mayor satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos respecto al nivel de involucramiento laboral entre los colaboradores indican que más de la mitad se encuentran en un nivel medio o moderado, lo que sugiere una participación razonablemente activa, pero con espacio para un mayor compromiso. Este hallazgo es consistente con lo expuesto por Lara (2020), quien subraya que tanto la autorrealización como el involucramiento laboral son componentes clave que influyen significativamente en la percepción del clima organizacional y, por ende, en la satisfacción laboral. El hecho de que un número considerable de colaboradores esté en un nivel medio de estas dimensiones sugiere la existencia de barreras o factores que limitan un mayor compromiso y autorrealización dentro del entorno de trabajo.

Este escenario plantea un reto para la gestión organizacional, ya que mejorar el nivel de involucramiento laboral y la autorrealización podría traducirse en un incremento notable en la satisfacción de los empleados. Dado que estas dimensiones son fundamentales para mantener un ambiente laboral positivo y productivo, la institución debería considerar estrategias dirigidas a fomentar un mayor compromiso, como el reconocimiento de logros, oportunidades de desarrollo profesional, y la creación de espacios para la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones. La tendencia observada en los datos sugiere que un enfoque en estas áreas no solo incrementaría la satisfacción laboral, sino que también contribuiría a una mayor retención del talento y al fortalecimiento del rendimiento general de la organización.

En la tabla 7 del estudio de Transportes Atahualpa (2021), el 50% de los colaboradores están en un nivel medio en la dimensión de Supervisión, el 37% en un nivel alto y el 13% en un nivel bajo. Según Avalos y Barreto (2022), quienes encontraron una correlación significativa en Lima, la mayoría de los colaboradores perciben una comunicación a nivel medio, lo que sugiere que mejorar este aspecto podría ser beneficioso.

Los resultados del estudio de Transportes Atahualpa (2021) muestran que la mitad de los colaboradores perciben la dimensión de supervisión en un nivel medio, mientras que un 37% la percibe en un nivel alto, y el 13% restante en un nivel bajo. Este perfil de percepción sugiere que, aunque una proporción considerable de los empleados considera adecuada la supervisión, hay una parte significativa que podría beneficiarse de mejoras en este aspecto. Los hallazgos de Avalos y Barreto (2022) en Lima, que indican una correlación significativa entre la calidad de la supervisión y la percepción de la comunicación, respaldan la idea de que incrementar los niveles de supervisión efectiva puede tener un impacto positivo en la comunicación interna y, por ende, en la satisfacción de los empleados.

Además, el hecho de que un 50% de los colaboradores evalúe la supervisión en un nivel medio destaca la necesidad de reforzar los mecanismos de supervisión para fomentar un entorno más colaborativo y de apoyo. Mejorar la calidad de la supervisión puede implicar la implementación de prácticas de liderazgo más abiertas y participativas, donde se promueva un feedback constructivo y se aliente a los empleados a expresar sus ideas y preocupaciones. Esta estrategia no solo contribuiría a elevar el nivel percibido de comunicación, sino que también podría mejorar el compromiso y el rendimiento, fortaleciendo la cohesión y la eficiencia en el lugar de trabajo.

En la tabla 8 del estudio realizado por Transportes Atahualpa (2021), se observa que el 57% de los empleados se encuentran en un nivel medio en la dimensión de Comunicación, mientras que el 30% está en un nivel alto y el 13% en un nivel bajo. Este resultado concuerda con las observaciones de Palma (2004) sobre la fluidez y claridad de la información dentro de la empresa, así como con la Teoría de la Discrepancia de Locke (1968), que postula que la satisfacción laboral aumenta cuando las expectativas se alinean con la realidad. La investigación confirma que los empleados que perciben esta alineación tienden a experimentar una mayor satisfacción.

En la tabla 9 del estudio de Transportes Atahualpa (2021), el 47% de los colaboradores están en un nivel medio, el 37% en un nivel alto, y el 17% en un nivel bajo en la dimensión Condiciones Laborales. Esto se respalda con la Teoría de Ajuste al Trabajo (Lawler y Porter, 1967), que distingue entre recompensas intrínsecas y extrínsecas y cómo ambas influyen en la satisfacción general del empleado. Los resultados de la tesis indican que el 45% de los colaboradores están satisfechos con los factores intrínsecos y el 42% con los extrínsecos.

En el estudio de Transportes Atahualpa (2021), los datos muestran que las condiciones laborales percibidas por los colaboradores se distribuyen en tres niveles: un 47% se encuentra en un nivel medio, un 37% en un nivel alto, y un 17% en un nivel bajo. Estos resultados sugieren que, aunque una parte significativa de los colaboradores percibe las condiciones laborales como aceptables o buenas, existe un porcentaje notable que las considera insatisfactorias. Esta situación puede explicarse mediante la Teoría de Ajuste al Trabajo propuesta por Lawler y Porter (1967), la cual postula que tanto las recompensas intrínsecas —como el reconocimiento, el sentido de logro, y la realización personal— como las extrínsecas —como el salario, los beneficios y las condiciones físicas del trabajo— tienen un impacto importante en la satisfacción general del empleado.

Los resultados de la tesis también revelan que el 45% de los colaboradores está satisfecho con los factores intrínsecos y el 42% con los factores extrínsecos, lo que sugiere una correlación entre estos tipos de recompensas y la percepción de las condiciones laborales. Este hallazgo resalta la importancia de equilibrar tanto las recompensas intrínsecas como las extrínsecas para mejorar la satisfacción laboral general. Por lo tanto, sería recomendable que la organización evaluara más a fondo los factores específicos que están influyendo negativamente en la percepción de las condiciones laborales de algunos empleados, y considerar estrategias de intervención que fortalezcan tanto las recompensas intrínsecas —fomentando el desarrollo profesional y el reconocimiento— como las extrínsecas, mediante la mejora de los beneficios y condiciones físicas en el lugar de trabajo.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación al examinar la significancia; se encontró que el valor de  $p = 0,014$ , que es menor que el umbral de significancia de  $0,05$ , con un nivel de confianza del  $95\%$ , en los empleados de la empresa de Transporte Atahualpa.

Segundo: Se determinó que, en la empresa de transportes la dimensión Autorrealización, acepta la hipótesis por obtener el nivel alto, donde se evidenció a un  $47\%$  de colaboradores quienes expresaron percibir nivel medio de clima organizacional.

Tercero: Se determinó que en la dimensión involucramiento laboral, si existe un nivel de Involucramiento laboral con un  $53\%$  ubicándolo dentro del nivel medio o moderado de la variable clima organizacional, aceptando la hipótesis.

Cuarto: El tercer objetivo específico determinó que si existe en supervisión el  $50\%$  están dentro del nivel medio categorizándolo con el porcentaje más alto de los colaboradores, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Quinto: Se concluye que el cuarto objetivo específico, la aceptación de la hipótesis ya que se determinó que la dimensión de comunicación se encuentra en un nivel alto con  $57\%$  ubicándolo dentro del rango medio.

Sexto: Se establece que, si existe en el quinto objetivo específico, la dimensión de condiciones laborales un puntaje de  $47\%$  que están dentro del nivel medio como el más alto, aceptando la hipótesis planteada.

Séptimo: El sexto objetivo específico determinó que la dimensión de Factores intrínsecos perteneciente a la variable satisfacción laboral se encontró con un  $45\%$  dando a conocer que el nivel de satisfacción es alto.

Octavo: Finalmente, el séptimo objetivo específico determinó que los Factores extrínsecos el  $42\%$  se encuentran satisfechos, por lo que si existe el nivel y se acepta la hipótesis.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Optimizar la Comunicación Interna: Establecer canales de comunicación eficaces y claros que permitan un flujo continuo de información y retroalimentación en todos los niveles de la organización.

Segunda: Reforzar el Liderazgo: Formar a los líderes en habilidades de gestión y comunicación para fomentar un estilo de liderazgo participativo y estimulante.

Tercera: Revisar Políticas de Personal: Evaluar y ajustar las políticas de remuneración y beneficios para asegurar que sean competitivas y justas, aumentando así la motivación y satisfacción de los empleados.

Cuarta: Fomentar el Trabajo en Equipo: Impulsar una cultura de colaboración y apoyo entre los empleados para optimizar el ambiente laboral y mejorar el rendimiento grupal.

Quinta: Optimizar las Condiciones Laborales: Garantizar que el entorno físico y ambiental del lugar de trabajo sea adecuado y seguro, promoviendo el bienestar general de los empleados.

Sexta: Estimular la Participación de los Empleados: Incluir a los empleados en el proceso de toma de decisiones y en la planificación estratégica para fortalecer su compromiso y sentido de pertenencia con la organización.

Séptimo: Se recomienda implementar programas de desarrollo profesional y reconocimiento para mantener y aumentar el nivel de satisfacción con los factores intrínsecos.

Octavo: Se sugiere mejorar los beneficios laborales y las condiciones físicas de trabajo para incrementar el nivel de satisfacción con los factores extrínsecos.

## REFERENCIAS

- Avalos, A. y Barreto, J. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos*. [tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13103>
- Ato, M.; López, J. y Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. *Anales de Psicología*, pp. 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Cengage Learning. Argentina.
- Arce, R. (1994). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana*
- Bazalar Paz, M.A. y Choquehuanca Saldarriaga, C.A. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajos de la Universidad Nacional del Callao*. 1(2), p. 37-47. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), p. 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Bordas, MJ. (2016). *Gestión Estratégica Del Clima Laboral*. Editorial UNED [https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Bravo, M., & Calderón, J. (2017). *El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador*. PODIUM Edición
- Campos, G. (2020). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11800>
- Diario El Comercio. (20 de agosto de 2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-malclima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Eslava, JA. (2014). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Alfaomega.
- Fuentes, SM. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. [Tesis de pregrado]. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Gestión (agosto, 2014). *Revista de ciencias Económica*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45trabajadoresfeliz-centro-labores-68545>
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*. *Revista Digital: Investigación & Negocios*, 13(2), 15-22. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003)
- Gonzales (2019). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote*. [Tesis de postgrado]. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39749/Torres\\_ZNN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39749/Torres_ZNN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Half, R. (2017). *Por qué se debería discutir sobre la satisfacción laboral con los empleados*. <https://www.roberthalf.cl/blog/desarrollo-de-carrera/porque-se-deberia-discutir-sobre-la-satisfaccion-laboral-con-los>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª Ed.). México, D. F: Mc Graw. Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación, 5ta edición. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Rodríguez, S. (2006). *Introducción a la administración*. Corea: Mc Graw Hill.
- Kotter, J. P. (2005). *Our iceberg is melting: Changing and succeeding under any conditions*. St. Martin's Press.
- Likert R. (1967). Los seres humanos en las organizaciones. McGraw-Hill: New York.
- Lara, N. (2020). *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Hospital San Juan HOSPIESAJ S.A. de la ciudad de Riobamba, Ecuador*. [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31779/1/086%20GTH.Pdf>
- Lawler, E. & Porter, L. (1967). *The effect of performance on job satisfaction*. Industrial Relations, 7(1), 20-28. [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902014000500537&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902014000500537&script=sci_arttext)
- Lent, R. W. y Brown, S. D. (2006). *Integrating person and situation perspectives on work satisfaction: A social-cognitive view*. Journal of Vocational Behavior, 69(2), 236-247. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la
- López Castro, M. P. (2018). *Escala para valorar la percepción y grado de satisfacción del profesorado de Educación Primaria de la Comunidad Autónoma de Andalucía respecto a los procesos tutoriales*. Revista Complutense de Educación, 29(1), p. 287-306. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6281926>
- Méndez, M. (2015). *Satisfacción con el empleo de extensionista rural: un estudio cualitativo en Caldas, Colombia*. Revista Ceres, 62(3), 241-250. <https://doi.org/10.1590/0034-737X201562030003>

- Montero, I. y León, O. (2007). *A guide for naming research studies in Psychology*. International Journal of Clinical and Health Psychology. (pp. 847- 862).
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (2019). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción*. Revista científica ecociencia, 6(1), 1–24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Ortiz, B. y Quiroz, J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad de Cajamarca*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2215/TESIS-CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SATISFACION%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20LA%20MPC%202021%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL\\_BaltazarZavaletaDeysi\\_ChirinosAntezanaJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf)
- Pincha (2019). *Nivel de satisfacción laboral del personal de mediante la aplicación del cuestionario de clima laboral en el periodo febrero*. [Tesis de pregrado]. Universidad Central de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19459>
- Redager, B. (2016). *Empleos basura: 9 señales de que estas en un trabajo toxico*. Revista de Gestión. <https://gestion.pe/blog/economiaconductual/2018/04/empleos-basuratrabajo-toxico.html?ref=gesr>
- Salazar Ponce, E.G; Alvarado Franco, D. R. y Holguín León, G. H. (2021). *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción Laboral: Caso empresa de Seguridad Covipen*. Revista Ciencias económicas y empresariales, 7(5), p. 581-596. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383818>
- Oxford Economics. (2014). *El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo*. Obtenido de *El Tiempo*:

<http://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobresatisfaccion-laboral-/14674698>

Schein, E (1996). *Propuesta de cultura organizacional y liderazgo de Edgar Schein.*

Teorías de la cultura Organizacional. 26 (12).

<http://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wp->

[content/uploads/sites/98/2019/03/TeoriasdelaCulturaOrganizacionalCarlosGo](http://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2019/03/TeoriasdelaCulturaOrganizacionalCarlosGo)

[mezyJennyRodriguezrevisión2013.pdf](http://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2019/03/TeoriasdelaCulturaOrganizacionalCarlosGo)

Zenteno Hidalgo, Á. C. & Durán Silva, C. A. (2016). *Factores y prácticas de alto*

*desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso.* Revista de

ciencias administrativas y sociales, 26(59), p.119-135.

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81843213010.pdf>

## **ANEXOS**

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Clima organizacional	Bravo y Calderón (2017), refieren que el clima organizacional son aquellas percepciones compartidas dentro de un grupo de personas que se da en un entorno laboral tales como, supervisión, calidad de comunicación, ente otros.	Para Clima organizacional la medición se realizará a través de un cuestionario	Autorrealización  Involucramiento laboral  Supervisión  Comunicación  Condiciones laborales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12, 13, 14  15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25.  26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33.  34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41.  42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50.	Escala de likert
Satisfacción Laboral	López, (2018) define a la satisfacción laboral como "Disposición o tendencia que se presenta relativamente en un centro laboral, basada en valores, creencias y que son desarrolladas a partir de la experiencia laboral que realizan en una organización a la que pertenecen.	Para Satisfacción laboral la medición se realizará a través de un cuestionario	Factores Intrínsecos  Factores extrínsecos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.  8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.	

Anexo: Matriz de consistencia

Objetivos	Hipotesis	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Bravo y Calderón (2017), refieren que el clima organizacional son aquellas percepciones compartidas dentro de un grupo de personas que se da en un entorno laboral tales como, supervisión, calidad de comunicación, ente otros.	Para Clima organizacional la medición se realizará a través de un cuestionario	Autorrealización  Involucramiento laboral  Supervisión  Comunicación  Condiciones laborales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12, 13, 14  15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25.  26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33.  34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41.  42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50.	Escala de likert
Satisfacción Laboral	López, (2018) define a la satisfacción laboral como "Disposición o tendencia que se presenta relativamente en un centro laboral, basada en valores, creencias y que son desarrolladas a partir de la experiencia laboral que realizan en una organización a la que pertenecen.	Para Satisfacción laboral la medición se realizará a través de un cuestionario	Factores Intrinsecos  Factores extrinsecos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.  8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Instrucciones: A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor escriba su contexto.

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En parte de acuerdo en parte desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

	<b>Ítems</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa					
2	Se siente comprometido con el éxito de la empresa					
3	El supervisor Brinda apoyo para superar los obstaculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaira para cumplir con el trabajo					
5	Los Compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxuito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro					
8	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos del trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada emplaeeado se considera factor clave para el éxito de la empresa					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relacion armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisions en áreas de responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros					
22	En la oficina se hacen major las cosas cada día					

23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interaccion con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el Desarrollo del personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permit eel Desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organizacion se afrontan y superan los obstaculos					
30	Existe una Buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guias de trabajo					
34	La empresa fomenta y promueve la comunicación					
35	La remuneración es atractiva en comparacion con otras empoesas					
36	La organizacion promueve el Desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la empresa son motive de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo estan claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la vision de la empresa					
41	Se promueve la generacion de ideas creativas e innovadoras					
42	Hay clara definicion de vision mission y valores					
43	El trabajo se realiza en funcion a metodos o planes establecidos					
44	Existe colaboracion entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La Universidad es Buena opcion ppara alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se conocen los avances en otras areas de la empresa					
50	La remuneracion esta de acuerdo al desempeño y logros					

## CUESTIONARIO DE SATISFACION LABORAL

Instrucciones: A continuación, encontrará 14 enunciados relacionados a su trabajo. Indique por favor en qué medida está de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, marque con un aspa(X).

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	De desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

	Ítems	Muy en desacuerdo	De desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>1</b>	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos					
<b>2</b>	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades					
<b>3</b>	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
<b>4</b>	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada					
<b>5</b>	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo					
<b>6</b>	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar					
<b>7</b>	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo					
<b>8</b>	Mi puesto de trabajo cuenta con					

	actividades variadas y/o desafiantes					
<b>9</b>	Me dan libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio					
<b>10</b>	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad					
<b>11</b>	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad					
<b>12</b>	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas					
<b>13</b>	Existen oportunidades de hacer línea de carrera					
<b>14</b>	Me brindan la formación necesaria para desarrollarme como persona y profesional					

### Anexo 3: Matriz de evaluación por juicio de expertos

#### FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

#### Variable/categoría: CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Primera dimensión / subcategoría

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el clima a fin de identificar aquellos que mayor relevancia.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	Existen oportunidades de procesar en la organización	2	3	4	
	Se siente comprometido con el éxito de la organización	4	4	4	
	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	2	3	4	
	Los objetivos de trabajo son retadores	3	4	4	
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4	4	4	
	La universidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	2	2	
	Los servicios de la organización son motivo de orgullo personal	3	4	4	
	La organización promueve el desarrollo personal	3	4	4	Pregunta abierta: cómo ¿?
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	3	4	4	
	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	4	4	4	

	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permiten el desarrollo personal	3	3	4	
	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal				
	Se valoran los altos niveles de desempeño	2	4	4	
	Se recibe preparación necesaria para realzar el trabajo	4	4	4	
Involucramiento laboral	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	4	4	4	
	Los compañeros de trabajan cooperan entre si	3	4	4	
	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	4	4	
	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	4	4	4	
	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	4	4	4	
	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	4	4	4	
	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución	4	4	4	
	En la organización se afronta y superan obstáculos	4	4	4	
	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado	4	4	4	
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	4	4	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad	4	4	4	
Supervisión	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	4	4	4	
	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	4	4	4	...mejorar el desempeño ...
	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	4	4	4	
	Se conocen los avances de otras áreas de la organización	4	4	4	
	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	4	4	4	

	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4	4	4	
	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	4	4	4	
	Los jefes de área expresan reconocimientos por los logros	4	4	4	
Comunicación	Los compañeros de trabajo cooperan entre si				
	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	4	4	4	
	En mi oficina la información fluye adecuadamente	4	4	4	
	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	3	4	4	
	La organización fomenta y promueve la comunicación	4	4	4	
	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	4	4	4	
	Existen suficientes canales de comunicación	4	4	4	
	En grupos de trabajo existe una relación armoniosa	4	4	4	
Condiciones Laborales	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	4	4	4	
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	4	4	4	
	Existe una buena administración de los recursos	4	4	4	
	Existe un trato justo en la organización	4	4	4	
	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros	4	4	4	
	Se reconoce los logros en el trabajo	4	4	4	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	4	4	4	
	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	
	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	4	4	4	

**Variable/categoría: SATISFACCIÓN LABORAL**

**Primera dimensión / subcategoría: INTRÍNSECOS**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desarrollo personal para optimizar el recurso humano.*

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Intrínsecos	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos	4	4	4	
	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades	4	4	4	
	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	4	4	4	
	Mi jefe me reconoce por una labor bien realizada	4	4	4	
	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo	4	4	4	
	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo	4	4	4	
	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar	4	4	4	

**Segunda dimensión / subcategoría: EXTRINSECOS**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la calidad del trabajo para asegurar la satisfacción*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extrínsecos	Mi puesto de trabajo cuenta con actividades variadas y/o desafiantes	4	4	4	
	Me dan libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio	4	4	4	
	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad	4	4	4	
	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad	4	4	4	
	Me brindan la formación/ capacitación para desarrollarme como persona y profesional	4	4	4	
	Existen oportunidades de hacer línea de carrera	4	4	4	
	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ **X** ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. Apellido y Nombre .....**MG. HUPIU CHEA, RICARDO**.....

Especialidad del evaluador: **ADMINISTRADOR**



Firma del evaluador

**DNI 060854134**

01 de noviembre de 2023

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

### Variable/categoría: CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Primera dimensión / subcategoría

Objetivos de la dimensión: Detectar el desarrollo profesional y personal con respecto al presente y futuro.

---

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	Existen oportunidades de procesar en la organización	4	4	4	
	Se siente comprometido con el éxito de la organización	4	4	4	
	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	4	4	4	
	Los objetivos de trabajo son retadores	4	4	4	
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4	4	4	
	La universidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	4	4	4	
	Los servicios de la organización son motivo de orgullo personal	4	4	4	
	La organización promueve el desarrollo personal	4	4	4	
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	4	4	4	
	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	4	4	4	
	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permiten el desarrollo personal	4	4	4	

	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal	4	4	4	
	Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	

### Segunda dimensión / subcategoría

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el flujo de información entre los miembros de una organización.*

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	Los compañeros de trabajan cooperan entre si	4	4	4	
	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	4	4	4	
	En mi oficina la información fluye adecuadamente	4	4	4	
	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	4	4	4	
	La organización fomenta y promueve la comunicación	4	4	4	
	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	4	4	4	
	Existen suficientes canales de comunicación	4	4	4	
	En grupos de trabajo existe una relación armoniosa	4	4	4	

### Tercera dimensión / subcategoría

Objetivos de la dimensión: *Evalúa las condiciones y el medio en el que se encuentras laborando.*

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones Laborales	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	4	4	4	
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	4	4	4	
	Existe una buena administración de los recursos	4	4	4	
	Existe un trato justo en la organización	4	4	4	
	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros	4	4	4	
	Se reconoce los logros en el trabajo	4	4	4	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	4	4	4	
	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	
	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
	Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
	Se recibe preparación necesaria para realzar el trabajo	4	4	4	

#### **Cuarta dimensión / subcategoría**

*Objetivos de la dimensión: Evalúa la mejora del entorno, la calidad y productividad de cada miembro de la organización.*

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Involucramiento laboral	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	4	4	4	
	Los compañeros de trabajan cooperan entre si	4	4	4	
	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	4	4	

	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	4	4	4	
	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	4	4	4	
	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	4	4	4	
	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución	4	4	4	
	En la organización se afronta y superan obstáculos	4	4	4	
	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado	4	4	4	
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	4	4	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad	4	4	4	

#### Quinta dimensión / subcategoría

Objetivos de la dimensión: *Evalúa la mejora del desempeño y seguridad de los empleados.*

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	4	4	4	
	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	4	4	4	
	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	4	4	4	

	Se conocen los avances de otras áreas de la organización	4	4	4	
	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	4	4	4	
	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4	4	4	
	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	4	4	4	

**Variable/categoría: SATISFACCIÓN LABORAL**

**Primera dimensión / subcategoría: INTRÍNSECOS**

*Objetivos de la dimensión: Evalúa el compromiso por las actividades que un miembro realiza*

<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Intrínsecos	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos	4	4	4	
	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades		4	4	
	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	4	4	4	

	Mi jefe me reconoce por una labor bien realizada	4	4	4	
	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo	4	4	4	
	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo	4	4	4	
	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar	4	4	4	

**Segunda dimensión / subcategoría: EXTRINSECOS**

*Objetivos de la dimensión: Evalúa los obstáculos que se pueden presentar en el camino y cumplirlos.*

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extrínsecos	Mi puesto de trabajo cuenta con actividades variadas y/o desafiantes	4	4	4	
	Me dan libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio	4	4	4	
	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad	4	4	4	
	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad	4	4	4	
	Me brindan la formación/ capacitación para desarrollarme como persona y profesional	4	4	4	

	Existen oportunidades de hacer línea de carrera	4	4	4	
	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. Apellido y Nombre ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO.

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACION ESTRATEGICA

01 de noviembre de 2023



Firma del evaluador

DNI.17846910

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

### Variable/categoría: CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Primera dimensión / subcategoría

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el clima a fin de identificar aquellos que mayor relevancia.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	Existen oportunidades de procesar en la organización	3	4	4	-
	Se siente comprometido con el éxito de la organización	4	4	4	-
	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	4	4	4	-
	Los objetivos de trabajo son retadores	4	4	4	
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4	4	4	
	La universidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	3	4	4	
	Los servicios de la organización son motivo de orgullo personal	4	4	4	
	La organización promueve el desarrollo personal	4	4	4	
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	4	4	4	
	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	3	4	4	
	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permiten el desarrollo personal	4	4	4	

	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal	3	4	4	
	Se valora los altos niveles de desempeño	3	4	4	
	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	
Involucramiento laboral	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	4	4	4	
	Los compañeros de trabajan cooperan entre si	4	3	4	
	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	4	4	
	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	4	4	4	
	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	4	4	4	
	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	4	4	4	
	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución	4	3	4	
	En la organización se afronta y superan obstáculos	4	4	4	
	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado	4	4	4	
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	4	4	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad	3	4	4	
Supervisión	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	4	4	4	
	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	4	4	4	
	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	4	4	4	
	Se conocen los avances de otras áreas de la organización	4	4	4	

	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	4	4	4	
	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4	4	4	
	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	4	4	4	
	Los jefes de área expresan reconocimientos por los logros	3	3	4	
Comunicación	Los compañeros de trabajan cooperan entre si	3	3	4	
	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo	3	4	4	
	En mi oficina la información fluye adecuadamente	4	4	4	
	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	4	4	4	
	La organización fomenta y promueve la comunicación	4	4	4	
	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	4	4	4	
	Existen suficientes canales de comunicación	4	4	4	
	En grupos de trabajo existe una relación armoniosa	4	4	4	
Condiciones Laborales	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	4	4	4	
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	4	4	4	
	Existe una buena administración de los recursos	4	4	4	
	Existe un trato justo en la organización	4	4	4	
	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros	4	4	4	
	Se reconoce los logros en el trabajo	4	4	4	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	4	4	4	
	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	
	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	

	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

**Variable/categoría: SATISFACCIÓN LABORAL**

**Primera dimensión / subcategoría: INTRÍNSECOS**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desarrollo personal para optimizar el recurso humano.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intrínsecos	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos	3	4	4	
	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades	4	4	4	
	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	4	4	4	
	Mi jefe me reconoce por una labor bien realizada	4	4	4	
	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo	4	4	4	
	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo	4	4	4	
	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar	4	4	4	

**Segunda dimensión / subcategoría: EXTRINSECOS**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la calidad del trabajo para asegurar la satisfacción*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extrínsecos	Mi puesto de trabajo cuenta con actividades variadas y/o desafiantes	4	4	4	
	Me dan libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio	4	4	4	
	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad	4	4	4	
	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad	4	4	4	
	Me brindan la formación/ capacitación para desarrollarme como persona y profesional	4	4	4	
	Existen oportunidades de hacer línea de carrera	4	4	4	
	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. Anderson Puyén, Carlos Enrique.

Especialidad del evaluador: Dr. en Administración.



Firma del evaluador

**DNI:16498130**

04 de febrero de 2024

## Anexo 5. Alfa de Cronbach

Tabla 1. Alfa de Cronbach Instrumento 1

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.97	50

Tabla 2. Alfa de Cronbach Instrumento 2

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.88	14

## Anexo 6. Permiso de la institución

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CARTA N° 001-2024

Sr:

**Mgtr. Hitler Giovanni Ocupa Cabrera**

**Jefe del Programa de Titulación – Universidad César Vallejo**

**Asunto:** Aceptación de trabajo de investigación

Es grato dirigirme a usted como Gerente General de la Empresa de Transportes Atahualpa , y a la vez manifestarle lo siguiente: Que, habiendo recibido la carta de presentación de la Srta. Francheska Geraldine Dioses Membrillo con DNI N° 71858395 estudiante del programa de titulación, se acepta que se realice su trabajo de investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa de Transportes Atahualpa, Cajamarca, 2023”.

Atentamente,



ALBERTO FAUSTINO CABRERA  
**GERENTE GENERAL**