UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TRANS PACÍFICO SAC. UCAYALI, 2024.

Tesis para optar el grado académico de

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

NAOMI PRISCILA PORTAL VALLES

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 5:00 P.M. del día martes 16 de setiembre del 2025, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 11º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Roger Lozano Ruiz (Miembro) y Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TRANS PACÍFICO SAC. UCAYALI, 2024**", por el/la/los Bachilleres en Administración: **Naomi Priscila Portal Valles,** EN FORMA PRESENCIAL.

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 5:55 P.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Jurado 1

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Jurado 2

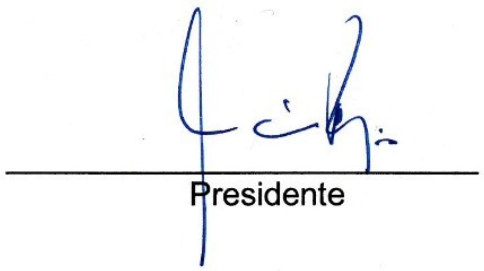
Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



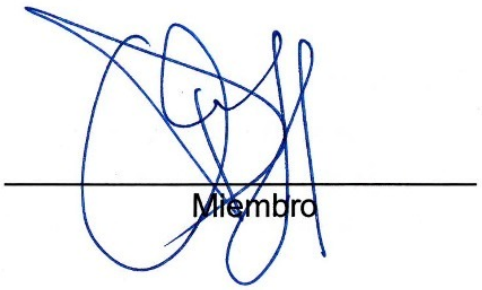
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz



Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



Asesor

Bach. Naomi Priscila Portal Valles



Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/053-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TRANS PACÍFICO SAC. UCAYALI, 2024.**"

Autor(es)	:	**PORTAL VALLES, NAOMI PRISCILA**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. MANZANO MEJIA JONEL RAUL**

Presenta un **porcentaje de similitud de 8%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 31/01/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, NAOMI PRISCILA PORTAL VALLES.

Autor de la tesis titulada : CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TRANS PACÍFICO SAC. UCAYALI, 2024.

Sustentada el año 2025.

Asesor(a): JONEL RAÚL MANZANO MEJIA.

Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 11 / 2025

Email: naopor12@gmail.com Firma:

Teléfono: 949652139 DNI: 73610736.

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis, en primer lugar, a nuestro Padre Celestial, cuya guía y abundancia de conocimientos han iluminado mi camino y me han brindado valiosas oportunidades en la vida. También dedico este trabajo a mis queridos padres y allegados, quienes con sus sabios consejos me han enseñado a crecer y superarme en cada paso.

La tesista

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali, por brindarme la oportunidad de experimentar grandes experiencias en mi crecimiento profesional y tener compañeros que fueron importantes para mí.

También, agradezco a la facultad ciencias económicas, administrativas y contables, y en especial a la escuela de administración por dar soporte en la educación.

Finalmente, agradecer a mi asesor por brindarme apoyo en la enseñanza de la presente investigación.

La tesista

INDICE GENERAL

Contenido General **pág.**

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I 17
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION 17
1.1. Descripción del problema 17
1.2. Formulación del Problema 19
1.2.1 Problema general 19
1.2.2. Problemas específicos 19
1.3. Objetivos de la investigación 19
1.3.1. Objetivo general 19
1.3.2. Objetivos específicos 19
1.4. Hipótesis de la investigación 20
1.4.1. Hipótesis general 20
1.4.2. Hipótesis especificas 20
1.5. Variables 20
1.6. Operacionalización de las variables 21
Operacionalización de la variable 21
1.7. Justificación 22
Justificación teórica 22
Justificación metodológica 22
Justificación práctica 22
1.8. Viabilidad 23
Viabilidad Técnica 23

Viabilidad Teórico 23
Viabilidad Económica 23
1.9. Limitaciones 23
CAPITULO II 24
MARCO TEORICO 24
2.1. Antecedentes 24
2.1.1. Antecedentes Internacionales 24
2.1.1. Antecedentes nacionales 24
2.2. Bases teóricas 25
2.2.1. Variable I: Clima laboral 25
2.2.1.1. Concepto de la variable clima laboral 25
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones 26
2.2.1.3. Enfoques teóricos 27
2.2.1. Variable II: Satisfacción del personal 29
2.2.1.1. Concepto de la variable satisfacción del personal 29
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones 29
2.2.1.3. Enfoques teóricos 30
2.3. Definición de términos básicos 32
CAPITULO III 35
MARCO METODOLÓGICO 35
3.1. Método de investigación 35
3.1.1 Tipo de investigación 35
3.1.2 Nivel de investigación 35
3.1.3. Diseño de investigación 35
3.2. Población y muestra 36
3.2.1. Población 36
3.2.2. Muestra 36
3.3. Técnica e instrumento de la investigación 37
3.4. Procesamiento de recolección de datos 38

3.5. Tratamiento de los datos 38
3.5.1. Correlación 38
CAPITULO IV 40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 40
4.1. Resultados Estadísticos 40
4.1.1. Resultados del análisis de confiabilidad 40
4.1.2. Resultados de la prueba de normalidad 40
4.1.3. Resultados del análisis inferencial 41
4.2. Discusión de resultados 54
CONCLUSIONES 57
RECOMENDACIONES 58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60
ANEXOS 66

INDICE DE FIGURAS

Contenido de Figuras **pág.**

Figura N^0 1. Esquema de correlación. 36

Figura N^0 2. Rangos del Alfa de Cronbach. 39

Figura N^0 3. Grado de relación del coeficiente correlacional. 39

Figura N^0 4. Gráfico sobre clima laboral en la Empresa Trans Pacífico SAC. 45

Figura N^0 5. Gráfico sobre estructura en la Empresa Trans Pacífico SAC. 46

Figura N^0 6. Gráfico sobre comunicación en la Empresa Trans Pacífico SAC. 47

Figura N^0 7. Gráfico sobre motivación en la Empresa Trans Pacífico SAC. 48

Figura N^0 8. Gráfico sobre Compromiso laboral en la Empresa Trans Pacífico SAC. 49

Figura N^0 9. Gráfico sobre Satisfacción del Personal en la Empresa Trans Pacífico SAC... 50

Figura N^0 10. Gráfico sobre Condiciones de trabajo en la Empresa Trans Pacífico SAC. ... 51

Figura N^0 11. Gráfico sobre Significación de la tarea en la Empresa Trans Pacífico SAC... 52

Figura N^0 12. Gráfico sobre Reconocimiento personal o social en la Empresa Trans Pacífico SAC. 53

Figura N^0 13. Gráfico sobre Beneficios económicos en la Empresa Trans Pacífico SAC. ... 54

INDICE DE TABLAS

Contenido de Tablas **pág.**

Tabla N° 1. Operacionalización de la variable. 21

Tabla N^0 2. Criterios de fiabilidad. 40

Tabla N^0 3. Prueba de normalidad. 40

Tabla N^0 4. Correlación entre Clima laboral y Satisfacción del Personal. 41

Tabla N^0 5. Correlación entre Clima laboral y Condiciones de trabajo. 42

Tabla N^0 6. Correlación entre Clima laboral y Significación de la tarea. 42

Tabla N^0 7. Correlación entre Clima laboral y Reconocimiento personal. 43

Tabla N^0 8. Correlación entre Clima laboral y Beneficios económicos. 44

Tabla N^0 9. Frecuencia sobre clima laboral en la Empresa Trans Pacífico SAC. 45

Tabla N^0 10. Frecuencia sobre estructura en la Empresa Trans Pacífico SAC. 46

Tabla N^0 11. Frecuencia sobre Comunicación en la Empresa Trans Pacífico SAC. 47

Tabla N^0 12. Frecuencia sobre Motivación en la Empresa Trans Pacífico SAC. 48

Tabla N^0 13. Frecuencia sobre Compromiso laboral en la Empresa Trans Pacífico SAC. 49

Tabla N^0 14. Frecuencia sobre Satisfacción del Personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. 50

Tabla N^0 15. Frecuencia sobre Condiciones de trabajo en la Empresa Trans Pacífico SAC. 51

Tabla N^0 16. Frecuencia sobre Significación de la tarea en la Empresa Trans Pacífico SAC. 52

Tabla N^0 17. Frecuencia sobre Reconocimiento personal o social en la Empresa Trans Pacífico SAC. 53

Tabla N^0 18. Frecuencia sobre beneficios económicos en la Empresa Trans Pacífico SAC. 54

INDICE DE ANEXOS

Contenido de Anexos **pág.**

Anexo N 1: Matriz de consistencia 67

Anexo 2: Cuestionario sobre Clima Laboral 68

Anexo 3: Cuestionario sobre Satisfacción del Personal 69

RESUMEN

Los problemas del clima laboral en las empresas a menudo se relacionan con las relaciones con los jefes y el liderazgo. Ignorar las necesidades de los trabajadores dificulta mejorar el ambiente laboral y puede aumentar la insatisfacción. En Trans Pacifico SAC, los empleados consideran que su desempeño es adecuado, pero la insatisfacción salarial los desmotiva. La baja satisfacción laboral, agravada por una mala gestión de capacitaciones y desarrollo profesional, entre otros aspectos, que afecta tanto el bienestar de los trabajadores como la productividad y el clima organizacional. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre Clima laboral y satisfacción del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. Para ello, la investigación fue no experimental de tipo “aplicada”, nivel “descriptivo” y diseño correlacional y transversal, con una muestra conformada por 64 trabajadores de la empresa. También se hizo uso de la encuesta y cuestionario, el cual dan como resultado Rho=0.895 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva muy fuerte y significativa. En conclusión, el Clima laboral se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

Palabra clave: clima laboral, satisfacción de los trabajadores, Condiciones de trabajo y Reconocimiento.

ABSTRACT

Work climate problems in companies are often related to boss relations and leadership. Ignoring workers' needs makes it difficult to improve the work environment and can increase dissatisfaction. At Trans Pacifico SAC, employees consider their performance to be adequate, but salary dissatisfaction demotivates them. Low job satisfaction, aggravated by poor management of training and professional development, among other aspects, affects both the well-being of workers and the productivity and organizational climate. The objective of this research was to determine the relationship between work environment and employee satisfaction at Trans Pacifico SAC. Ucayali, 2024. For this purpose, the research was non-experimental of the “applied” type, “descriptive” level and correlational and cross-sectional design, with a sample of 64 workers of the company. The survey and questionnaire were also used, resulting in Rho=0.895 and p-value= 0.000, indicating a very strong and significant positive correlation. In conclusion, the work environment is directly related to the satisfaction of workers in the company Trans Pacifico SAC. Ucayali, 2024.

Keyword: labor climate, worker satisfaction, working conditions and recognition.

INTRODUCCIÓN

La investigación aborda sobre la problemática que hay en el clima laboral y satisfacción del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. No obstante, se centran en la relación de las variables de estudio, como también en identificar la relación entre la primera variable con las dimensiones de la variable segunda, en ese contexto se requiere mejorar la situación, conjuntamente con los encargados de la empresa que pongan en marcha acciones estratégicas que motiven en mejorar tanto el clima laboral como la satisfacción del personal, ya que trabajadores satisfechos existe más prácticas positivas con la atención del servicio que brinda la empresa.

La investigación se encuentra organizado en IV capítulos de los cuales:

Capítulo 1: Aborda el tema central en la descripción en sus 3 niveles de contexto internacional, nacional y local. También se detallan los objetivos, la hipótesis, la operacionalización, la justificación y las limitaciones del estudio.

Capítulo 2: Presenta los antecedentes de investigación y forma parte del marco teórico. Aquí se exponen las bases teóricas relacionadas con las variables del estudio, finalizando con la definición de términos clave.

Capítulo 3: Describe el marco metodológico, especificando el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la población y muestra seleccionadas. También se incluye la técnica y el instrumento utilizados para la recolección de datos, finalizando con el tratamiento de la información obtenida.

Capítulo 4: Se centra en el análisis e interpretación de los datos estadísticos recolectados a través de la técnica e instrumento aplicados al personal en la Empresa Trans Pacífico SAC., concluyendo con una discusión de los resultados obtenidos.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones relacionadas con la problemática planteada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema

Saber con qué comodidad un colaborador realiza sus funciones es fundamental en cualquier organización, dado que los empleados son lo más importante para las empresas, en España, Selamé (2017, como se citó en Sanchez, 2022) realizó una encuesta de trabajo de oficina donde el 70% de los encuestados afirmó que las empresas que implementan estrategias basadas en el clima laboral mejoran el ambiente de trabajo, mientras que el 65% afirmó que los candidatos en muchas de sus entrevistas consultan las sobre las estrategias para mantener un buen clima laboral en las Oficinas. Con base en estas respuestas, las empresas pueden reducir la rotación de personal y acercar a otros siempre que exista un buen clima laboral en el ambiente de trabajo.

De acuerdo con Fonseca (2019, como se citó en Gamarra, Santillan, 2023) los problemas fundamentales dentro del clima laboral que existe en las empresas se hayan basados en las relaciones que se tienen con los jefes inmediatos y el liderazgo. La forma de corregir esto es crear un ambiente laboral que se base en valores claves: como el respeto y la empatía, añadiendo una infraestructura agradable y segura para el trabajador, y por supuesto, teniendo en cuenta aspectos como el horario flexible, incentivos para el crecimiento personal, entre otros. Sin embargo, la realidad viene siendo otra en los centros de trabajo, puesto que diversas empresas hacen que sus colaboradores trabajen hasta tarde, con horas extras sin ser remuneradas, esto provoca que gran parte de los trabajadores no se sientas comprometidos con el trabajo. Además, se señala que, si las empresas no ponen atención a las necesidades de sus trabajadores, no se mejorará el clima laboral y provocará que se compliquen las cosas en el ambiente de trabajo como también se verán reflejadas en tasas de rotación.

Por ende, la Empresa Trans Pacifico SAC no fue ajena a la problemática del clima laboral entre sus trabajadores, cabe recalcar que cada uno de ellos considera que su desenvolvimiento en la empresa es el adecuado pero que no son remunerados de

manera satisfactoria, por lo que conlleva a ellos a estar desmotivados al momento de trabajar y eso hace que exista una baja de personal y acumulación de horas de trabajo sin ser recuperados.

Según Castro (2019, como se citó en Sánchez, 2022) señala “el problema del clima laboral ha evolucionado desde el siglo XIX, vinculado inicialmente a la satisfacción de los trabajadores en función de su entorno moral y religioso. Desde la década de 1970, este concepto ha estado relacionado con la calidad de vida laboral, reflejando una preocupación creciente por la falta de recompensa laboral, lo que ha llevado a un descontento significativo entre los trabajadores”.

En ese sentido Robbins (2013, como se citó en Quispe, 2019), aduce que la satisfacción laboral tiene que ver con la actitud que adopta la persona respecto a su trabajo, por lo tanto, las actitudes laborales son influenciadas por las percepciones del entorno laboral.

En el contexto de acuerdo con Silva (2019) argumenta que la satisfacción laboral es una problemática crítica dentro de muchas organizaciones. A menudo, las empresas no se preocupan por capacitar a sus gerentes, lo que resulta en una disminución de la satisfacción y el compromiso de los empleados. Este escenario se agrava por una gestión inadecuada de las decisiones y acciones de los directivos, generando inconformidad entre los colaboradores, la cual se ve acentuada por factores como la alta carga laboral, salarios bajos, mal clima laboral y conflictos. La falta de una gestión eficaz también contribuye a una alta rotación de personal y a la creación de una imagen negativa para la organización, evidenciando la importancia de implementar un plan directivo sólido que favorezca la toma de decisiones acertadas y el adecuado manejo de conflictos.

Finalmente, en la Empresa Trans Pacífico SAC, los empleados sienten que su desempeño es adecuado, pero la insatisfacción con su compensación los lleva a estar desmotivados. La baja satisfacción laboral es uno de los principales desafíos que enfrentan, exacerbado por la falta de una adecuada gestión en las capacitaciones y el desarrollo profesional a ello se suma también la mala organización de los gerentes de la

empresa de transportes en cuanto a las reuniones mal organizadas y las altas penalidades por inasistencias, siendo esto una incomodidad para los empleados. Por otro lado, las condiciones laborales son deficientes, poniendo en riesgo no solo la seguridad de los trabajadores, sino también la de los pasajeros. Los equipos de salvataje están en mal estado, lo que evidencia una ineficaz logística y un descuido de los estándares de seguridad necesarios en el sector del transporte.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre Clima laboral y satisfacción del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y significación de la tarea del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Clima laboral y satisfacción del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre Clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

- Identificar la relación entre Clima laboral y significación de la tarea del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- Identificar la relación entre Clima laboral y Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- Identificar la relación entre Clima laboral y Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

El Clima laboral se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

1.4.2. Hipótesis especificas

- El Clima laboral se relaciona directamente con las condiciones de trabajo del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- El Clima laboral se relaciona directamente con la significación de la tarea del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- El Clima laboral se relaciona directamente con el Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- Clima laboral se relaciona directamente con los Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

1.5. Variables

Variable 1: Clima laboral

También conocido como clima organizacional hace referencia al entorno de trabajo en donde se desenvuelve los trabajadores y están ligadas a las actividades y condiciones que se dan dentro del área de trabajo. En ese sentido, las dimensiones que se tomaron en cuentan son:

- Estructura
- Comunicación

- Motivación
- Compromiso laboral

Variable 2: Satisfacción del personal

Se enfoco en la satisfacción laboral ya que es necesario conocer cuánto se siente motivado, dichoso y contento con su trabajo el personal. Manteniendo de esta manera una estabilidad dentro de la empresa la que trabaja. En ese sentido, las dimensiones son:

- Condiciones de trabajo
- Significación de la tarea
- Reconocimiento personal o social
- Beneficios económicos

1.6. Operacionalización de las variables

Tabla N° 1.

Operacionalización de la variable.

Variables	Dimensiones	Indicadores	ítems
Clima Laboral	Estructura	Tiene en claro las tareas, obligaciones y políticas Cumplimiento de las reglas y procedimientos Liderazgo del jefe Cohesión laboral	1-4
	Comunicación	Comunicación cognitiva Comunicación operativa Relación interpersonal Comprensión de la transmisión de información	5-8
	Motivación	Incentivos monetarios Salud laboral Seguridad laboral Reconocimiento	9-12
	Compromiso laboral	Apoyo en el entorno laboral Aprendizaje en el entorno laboral Valoración en el entorno laboral	13-15
	Condiciones de trabajo	Nivel de confort del ambiente Gusto por el horario	1-4

Satisfacción del personal		calidad de trabajo	
		Nivel de comodidad	
		Valor de la tarea	
	Significación de la tarea	Sentimiento de ser útil	5-8
		Desarrollo personal	
		Gusto por las actividades	
		Sentimiento de mal trato por parte de la empresa	
	Reconocimiento personal o social	Nivel de distanciamiento en las relaciones interpersonales	9-12
		Reconocimiento del esfuerzo por horas extras	
		Trabajo en equipo	
	Beneficios económicos	Nivel de sueldo respecto a la labor	13-14
		Sentimiento respecto a la remuneración	

1.7. Justificación

Justificación teórica

La investigación titulada “Clima laboral y satisfacción del personal de la empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024”, se justificó teóricamente, ya que se compuso de las bases teóricas tales como los antecedentes, conceptos y enfoques en relación a las dos variables de estudio.

Justificación metodológica

La investigación tuvo como justificación metodológica, puesto que se describió el marco metodológico, parte fundamental de la investigación. Dentro de esta justificación se presentó el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como también la población, muestra, técnica e instrumento para la recolección de datos. No obstante, el instrumento fue validado por jueces expertos para garantizar la veracidad, y la fiabilidad se verificó mediante el alfa de Cronbach.

Justificación práctica

Tuvo como justificación práctica, puesto que con los resultados que se obtuvieron más adelante fueron útiles para diagnosticar las faltas y, de esta manera, mejorar la situación. Esto fue realizado conjuntamente con los encargados de la empresa que

pusieron en marcha acciones estratégicas para motivar la mejora tanto del clima laboral como de la satisfacción del personal, ya que los trabajadores satisfechos generaron más prácticas positivas en la atención del servicio que brindó la empresa.

1.8. Viabilidad

Viabilidad Técnica

La investigación dispuso de los recursos esenciales para su desarrollo, incluyendo laptops e impresoras.

Viabilidad Teórico

La información se recopiló principalmente de fuentes secundarias, aunque también se utilizaron fuentes primarias, lo que permitió obtener datos confiables a partir de internet, repositorios y artículos, entre otros.

Viabilidad Económica

En cuanto a la viabilidad económica del proyecto, se llevó a cabo utilizando nuestros propios recursos.

1.9. Limitaciones

En términos de limitaciones, surgieron restricciones relacionadas con la recolección de información a través de encuestas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En relación a la investigación de Bravo (2023), titulada "*Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del sector del Valle de los Chillos*", se concluyó que el clima laboral tiene un nivel medio predominante, mientras que la satisfacción laboral se sitúa en niveles regulares. El análisis de la correlación entre ambas variables revela una relación moderada (r=0,625; p=0,043) mediante la prueba de Rho de Spearman (Bravo, 2023, p. 19).

En la tesis titulada "*Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S.A.*S" de Mendoza-Vega et al. (2020), se concluyeron la interrelación entre la satisfacción organizacional y el compromiso del personal operativo de dicha empresa, con el objetivo de desarrollar acciones de mejora. Para ello, se emplearon los cuestionarios de satisfacción laboral S20/23 y UWES-17, aplicando un análisis de correlación de Spearman. Los hallazgos indican que la dimensión de compromiso más vinculada resulta ser el vigor, mientras que la dimensión de satisfacción laboral más influyente se refiere a la relación con los superiores. Esto sugiere la importancia de la sinergia entre los equipos operativos y administrativos en la gestión del personal, lo cual puede potenciar una percepción positiva del cliente interno. Asimismo, se destaca la necesidad de eliminar barreras organizativas para mejorar las condiciones laborales (Mendoza-Vega et al., 2020, p. 24).

2.1.1. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, la tesis de Cayo (2023) "*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Cusco 2022*", concluyó que no hay relación significativa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo del personal de enfermería, refutando la hipótesis planteada (Cayo, 2023, p. 48).

En la tesis de Olivarez (2022), "*El clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kavany Trujillo-2022*", concluyó que hay una correlación positiva moderada (Rho=0.541, p=0.002) entre el clima laboral y la dimensión de significación de la tarea, evidenciando la dependencia significativa entre ambas variables (Olivarez, 2022, pp. 51-52).

Finalmente, Turpo (2018) en "*Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa, 2018*", concluyó que no hay una relación directa significativa entre el clima laboral y el reconocimiento personal/social, evidenciada por un r=-0.005 y un valor s=0.483 (Turpo, 2018, p. 63).

Por último, el artículo de Tinoco (2023), "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana*", concluyó que hay un vínculo positivo moderado entre el ambiente laboral y los beneficios económicos para los empleados, apoyando la hipótesis alternativa con un p-valor=0.000 y un coeficiente de correlación rho=0.539 (Tinoco, 2023, p. 224).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable I: Clima laboral

2.2.1.1. Concepto de la variable clima laboral

Según Chiavenato (2011, como se citó en Díaz, 2019) El clima laboral dentro de una organización, no se encuentra aislada al hecho de otros aspectos que ocurren en ella. Uno de los aspectos vinculados son las necesidades, ello es explicado por la teoría de la motivación, donde afirma que “El clima laboral está estrechamente ligado con el grado de motivación de sus participantes”. Cada individuo y persona presenta distintas necesidades, muchas veces unas más importantes que otras. Una acción natural de las personas es llegar a satisfacerlas, pero al no poder alcanzar las necesidades que tienen, entran en una etapa de frustración que podría conllevar a una falta de concentración en la empresa y tengan problemas de adaptación y por consecuencia, la dificultad en el alcance de los objetivos institucionales. Por ello, se sostiene que el clima laboral se establece del ambiente interno que existe entre los colaboradores, por lo que el nivel de

motivación de ellos va a depender que exista un adecuado clima laboral ya que, si los miembros de la empresa se encuentran en una situación de desánimo, con desinterés, falta de responsabilidad, entre otros, se reflejará en un inadecuado desempeño en la productividad y se podría relejar en la calidad del servicio ofrecido (p.18).

De acuerdo con Clerc, J., et al (2006, como se citó en Gonzaga, 2023), Se entiende por clima laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por el personal que compone la empresa y que influyen sobre su conducta (p.22).

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones

Estructura

Según Mendoza (2024), Percepción que tiene los miembros de la organización acerca de todo tipo de reglamento, procedimientos o trámites que realiza la empresa para que ellos puedan ejercer su trabajo.

Comunicación

De acuerdo con Palma (2000, como se citó en López Muñoz, 2021) para conservar una buena comunicación en la compañía, es importante saber escoger los canales adecuados y desarrollarlos de forma efectiva. Para llegar a obtener fines bien definidos de la compañía (p.33).

Motivación

Por consiguiente, Chiavenato (1994, como se citó en Portela, 2001) es uno de los factores internos, el cual se define como aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera originando la acción de un individuo hacia un evento especifico. Este impulso que conlleva a una acción puede ser provocado por un estímulo externo o bien generado internamente en los procesos mentales del individuo (p.49).

Compromiso laboral

Según (García et al.,2016, como se citó en Benavides, 2020) 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 (p.88).

2.2.1.3. Enfoques teóricos

Teoría de Rensis Likert

Según (Likert, 1969, citado por García, 2017), manifiesta que: La percepción del clima de una organización influye en variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc., estas se conocen como variables causales, otro grupo de variables son las intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación, finalmente señala que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y hacer referencia a los resultados obtenidos por la organización (p. 48). Como se puede apreciar la teoría de Likert organiza al clima mediante tres variables, por un lado, está las variables causales, por otro lado, las variables intervinientes, y finalmente la variable motivacional.

Teoría sobre el clima laboral de Mcgregor

Según McGregor (1960, como se citó en León & Palacios, 2015) en su obra "El Lado Humano de la Empresa", se analizan las teorías sobre el comportamiento laboral de las personas, presentando dos modelos que denominó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría X

- Los individuos tienden a rechazar el trabajo de forma intrínseca y lo evitarán siempre que tengan la oportunidad.
- La mayoría de las personas necesita ser forzada a trabajar, controlada, dirigida y amenazada con sanciones para que puedan realizar un esfuerzo adecuado hacia los objetivos de la organización.
- La persona promedio prefiere ser dirigida, tiende a eludir responsabilidades, posee una ambición limitada y prioriza su seguridad personal.

Teoría Y

- El esfuerzo requerido en el trabajo, tanto físico como mental, se asemeja al que se ejerce en actividades recreativas. Las personas necesitan motivaciones adecuadas y un entorno propicio que les inspire a alcanzar sus metas y objetivos personales.
- En condiciones adecuadas, las personas no solo aceptarán responsabilidades, sino que buscarán activamente asumirlas.

En conclusión, si una organización no proporciona el ambiente y las condiciones necesarias para el desarrollo personal y la consecución de objetivos individuales, los empleados pueden no comprometerse con las metas organizacionales, lo cual afecta la integración de ambos intereses.

Teoría sobre clima laboral de Litwin & Stringer

Según (Litwin&Stringer,1968, como se citó en Gamarra, 2017), Consideraron que el clima organizacional concierne a los efectos relativos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una institución. (p.19)

2.2.1. Variable II: Satisfacción del personal

2.2.1.1. Concepto de la variable satisfacción del personal

De acuerdo con Coll Morales (2020) la productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles.

Entre los aspectos que interviene en la productividad de los empleados según Coll Morales (2020) están:

- Salario.
- Clima laboral.
- Motivación laboral.
- Equipamiento y recursos.
- Entorno.
- Liderazgo.

Respectivamente, la productividad personal según el Equipo de Slack (2023) se refiere a la capacidad para aprovechar al máximo nuestro tiempo, energía y recursos, con el fin de lograr los resultados deseados en nuestras actividades diarias. Es el arte de hacer más en menos tiempo y con menor esfuerzo, sin sacrificar la calidad y el bienestar personal.

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones

Condiciones de trabajo.

> Según Nuñez (2018), Se sugiere generar programas de integración y convivencia laboral. Para que el jefe aprenda a tratar al colaborador entendiendo que el trabajo que realiza es estar alejado de la familia y requiere más esfuerzo que otros trabajos. Permitiendo que el jefe trabaje con los colaboradores de forma integrada y a partir de esto se tenga oportunidades de cooperación entre compañeros de trabajo (p.37).

Significación de la tarea.

De acuerdo con Arízaga (2014), sugiere que la Disposición al trabajo en función a atribuciones asociados a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Reconocimiento personal o social.

Según (Hernández et al 2016, como se citó en Salazar, 2022), refiere que los trabajadores si se sienten útiles, pero no son felices por sus logros que son pocos, porque los jefes no reconocen ni respaldan el recurso humano. Además, esta situación se hace más difícil en las micro y pequeñas empresas, dado que en su mayoría existe informalidad e inadecuado manejo del talento humano (p.81).

Beneficios económicos.

De acuerdo con (Palma 2005, como se citó en Panta, 2022) menciona que en este aspecto es la parte remunerativa y además si existen incentivos a consecuencia del esfuerzo de cada trabajador de sus tareas desempeñadas. Básicamente en esta fase el centro de la satisfacción es la parte económica del trabajador que no solo es el tema de pago o remuneración que se realiza cada fin de mes, si no que la opción de realizar un cuadro de incentivos u comisiones que hagan ver de otra perspectiva a los trabajadores de que son valorador ya la vez recompensados por su trabajo (p.32).

2.2.1.3. Enfoques teóricos

Teoría de Satisfacción Laboral de Herzberg.

Según Robbins y Judge (2009, citado en Ysasi, 2023), la "Teoría de los Dos Factores", también conocida como "Teoría de Motivación e Higiene", fue la primera en abordar la satisfacción laboral. Esta teoría fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg, quien se preguntó: ¿Qué espera la gente de su trabajo? Herzberg analizó las situaciones en las que las personas se sienten bien o mal en relación con su vida laboral, tabulando y clasificando estas respuestas (p21).

Propuso dos clases de factores:

1. Factores Intrínsecos o Motivadores: Estos se centran en aspectos como el sentido de logro, el reconocimiento, la promoción, el trabajo significativo y el compromiso con la labor.
2. Factores Extrínsecos o Higiénicos. Incluyen las políticas organizacionales, las relaciones interpersonales, el salario, el control y las condiciones laborales. Mientras que la satisfacción laboral está influenciada por los factores motivadores, estos elementos contribuyen a mejorar el bienestar personal, pero tienen un impacto limitado en la insatisfacción. Por otro lado, la insatisfacción es el resultado de factores higiénicos; si estos son inadecuados o faltan, provocarán insatisfacción, aunque su efecto sobre el bienestar a largo plazo es reducido.

Teoría de Hellriegel y Soclum

De acuerdo (Hellriegel y Soclum ,2016, como se citó en Rodríguez, 2022) Establecen que la satisfacción laboral tiene que ver con un conjunto de sensaciones y sentimientos que presentan los colaboradores producto de la interacción con los elementos de la organización. En otras palabras, la satisfacción laboral se refiere a la dirección general y a las personas con un rol emocional en el trabajo de lo que está haciendo actualmente en su trabajo. La satisfacción laboral tiene que ver con las actitudes que muestran los colaboradores hacia el empleador, la satisfacción laboral se demuestra cuando los colaboradores expresan deseos y motivaciones positivas hacia el centro laboral (p.26).

Teoría de la Expectativas

Según Pavodan (2020, citado en López & Torres, 2023), la teoría de las expectativas fue formulada por Víctor Vroom para examinar los niveles de motivación en los empleados. Según Vroom, un trabajador decide actuar cuando cree que su esfuerzo conducirá a un desempeño exitoso y obtendrá resultados positivos. Esta teoría se fundamenta en tres aspectos clave:

- El esfuerzo conduce a un resultado.
- Valoración personal de los objetivos
- El nivel de rendimiento se traducirá en un resultado deseado

Los empleados se sienten motivados cuando realizan bien sus tareas, ya que anticipan recibir una recompensa por su desempeño. Así, se observa que niveles altos de rendimiento se logran en un entorno motivacional que impulsa a los empleados a cumplir, e incluso superar, las expectativas relacionadas con su trabajo, así como su propia percepción de sus capacidades.

(López & Torres, 2023) Vroom se interesó en investigar las razones que llevan a los individuos a integrarse en una empresa. Considerando que el ser humano es un pensador y un individuo con metas y deseos, busca en su trabajo la forma de alcanzar sus anhelos. Por lo tanto, se esfuerzan en sus funciones si creen que sus acciones les conducirán a una recompensa (p.37,38).

2.3. Definición de términos básicos

a) Liderazgo

Según John Kotter (1988 como se citó en Annie, 2011) el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines (p34).

b) Salud laboral

Según Weaver (2021), La salud laboral se ocupa de todos los aspectos de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo. El objetivo de la salud laboral es prevenir las lesiones en el trabajo, mejorar las condiciones laborales y ambientales y promover la educación de los empleados.

c) Comunicación cognitiva

Según Colle (2015), los sistemas sociales surgen a partir de la comunicación. Los seres humanos establecen vínculos que les permiten generar sistemas de un orden distinto al de su propio funcionamiento psicológico individual.

d) Relación interpersonal

De acuerdo con Castro (2023), una relación interpersonal es la interacción reciproca entre dos o mas personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es la clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social.

e) Reconocimiento

De acuerdo con Vera (2020), es un premio organizacional la cual se refiere a la aceptación y apreciación de las labores que realiza el trabajador en su puesto (p39).

f) Calidad de trabajo

De acuerdo con Pineda & Acosta (2010), desde este punto de vista, definimos la calidad del trabajo como todas aquellas dimensiones relacionadas con el trabajo de las personas que le permiten a estas el desarrollo de sus capacidades, ampliar sus opciones de vida y obtener mayores grados de libertad.

g) Desarrollo personal

Según Martínez (2018), Es la capacidad que tenemos las personas para aprender de nosotras mismas, dejando nuestra puerta abierta a nuevas experiencias, aunque resulten un desafío; hace referencia al desarrollo humano.

h) Seguridad laboral

Según Casana (2015), se define como el grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. La estabilidad en el empleo ha ido evolucionando en función de la situación de los mercados y de las tecnologías laborales (p48).

i) Trabajo en equipo

Según Katzenbach & Smith (2004), Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida.

j) Comunicación operativa

De acuerdo con Bartoli (1992), Es aquella que difunde el desenvolvimiento diario de la empresa, orientada a clientes, proveedores, administración pública, etc.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue “investigación aplicada”. Según Estelí (2018, como se citó en Vargas & Salazar, 2022). Define que dicha investigación hace referencia a la disposición de información, asimismo ante problemas se debe de tener diferentes alternativas de solución. Es por ello que esta tiene como fundamento la creación de conocimiento.

3.1.2 Nivel de investigación

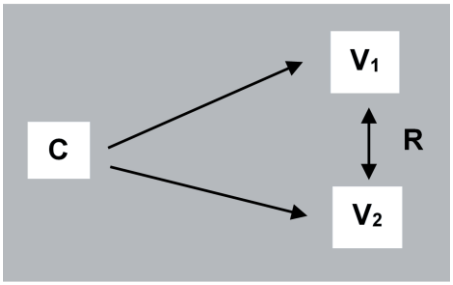
Como la investigación es un no experimental, el nivel será descriptivo. Según ORI the office of research integrity (s.f.) los estudios descriptivos pueden implicar una interacción en una sola ocasión con grupos de personas (estudio transversal). Además, los estudios descriptivos en que el investigador interacciona con el participante pueden involucrar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue correlacional y transversal. Según Huaire (2019) “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, además, pueden ser no causales y causales” (p.20). Asimismo, la temporalización de la investigación se determinó como transversal, ya que se efectuó en un tiempo determinado y no volvió a repetirse. Se analizó la correlación de las variables de estudio: gestión de talento humano y desarrollo de capacitación en los trabajadores. En ese sentido, los datos tuvieron un enfoque cuantitativo, y la representación esquemática fue la siguiente:

Figura N⁰ 1.

Esquema de correlación.



Donde:

- C = Correlación entre V_1 y V_2
- R = Resultado

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 138 trabajadores de la empresa Trans Pacifico S.A.C Ucayali. Información tomada en cuesta por la misma empresa.

3.2.2. Muestra

El desarrollo de la muestra se efectuó utilizando el método probabilístico por conveniencia, de modo que no todos los trabajadores disponían de tiempo para responder la encuesta. En ese sentido, la fórmula para disminuir la población fue la siguiente:

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + 2^2 p.q}$$

Donde:

n = muestra

P = Probabilidad que ocurra (50%)

Q = Probabilidad que no ocurra (50%)

Z = 1, 96 (95% coeficiente de confianza)

N = Población (138)

E= 9%= 0,09

Reemplazamos los valores de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 0.5 \text{ x } 0.5 \text{x } 138}{0.09^2(138-1) + 1.96^2 0.5 \text{ x } 0.5}$$

$$n = \frac{132.53}{2.070}$$

$$n = 64.0$$

$$n = 64$$

La muestra estuvo conformada por 64 trabajadores de la empresa de Trans Pacifico S.A.C Ucayali.

3.3. Técnica e instrumento de la investigación

La técnica que se realizó fue la encuesta. Según Gómez (2023), fue un método de investigación que recopiló información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas. La mayoría de las encuestas se realizaron con la intención de hacer suposiciones sobre la población, grupo referencial o muestra representativa.

Asimismo, Briceño et al. (2018) sostuvieron que la encuesta era aquella que permitía dar respuestas a problemas en términos descriptivos y de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegurara el rigor de la información obtenida.

Por otro lado, el instrumento que se utilizó para redactar la encuesta fue el cuestionario. Según Briceño et al. (2018), el cuestionario abarcaba los aspectos esenciales del fenómeno en estudio. Permitió aislar problemas de interés principal, simplificando la realidad a un conjunto limitado de datos clave y definiendo claramente el objeto de investigación. Se diseñó teniendo en cuenta las características de la población y del objeto de estudio, constando de 10 preguntas cerradas con respuestas de sí o no. Tras su elaboración, se validó utilizando la técnica de validez de contenido. Para administrar el cuestionario, se solicitó autorización al jefe de recursos humanos de cada organización. Una vez obtenido el permiso, las investigadoras llevaron a cabo la administración del instrumento, explicando detalladamente el objetivo de la encuesta y brindando instrucciones sobre cómo completarla.

3.4. Procesamiento de recolección de datos

El proceso de recopilación de datos comenzó con la creación del formulario de encuesta y su correspondiente cuestionario, previamente aprobado por el jurado. Continuó con el llenado de las respuestas en función de la cantidad de muestras proporcionadas, con los datos proporcionados por los empleados. Una vez finalizado el proceso, se configuró Microsoft Excel para tabular la información. Cada variable tuvo sus ítems y dimensiones en una tabla. Después, para verificar las hipótesis de la investigación, se utilizó el programa SPSS V.25 con los datos automáticamente exportados de Excel. Estuvo listo para el informe final una vez terminado.

3.5. Tratamiento de los datos

Se utilizaron tablas de frecuencia y tablas correlacionales para agregar información de Microsoft Excel y el programa SPSS V.25, así como gráficos de barras. Sin embargo, en el programa SPSS se consideró lo siguiente:

3.5.1. Correlación

Según Pérez (2022), El alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se utiliza generalmente como una medida de consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico (que utiliza escalas de Likert).

Cuantifica qué tan bien un conjunto de variables o ítems mide un aspecto latente único y unidimensional de los individuos a partir de la aplicación de un cuestionario.

Este coeficiente de fiabilidad fue desarrollado por Lee Cronbach en 1951.

Figura N⁰ 2.

Rangos del Alfa de Cronbach.



Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
α ≥ 0,9	Excelente
0,8 ≤ α < 0,9	Buena
0,7 ≤ α < 0,8	Aceptable
0,6 ≤ α < 0,7	Cuestionable
0,5 ≤ α < 0,6	Pobre
α < 0,5	Inaceptable

gplresearch.com

Fuente: basada en Pérez, tomado en Linkedin (2022)

Figura N⁰ 3.

Grado de relación del coeficiente correlacional.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, tomado de Mondragón (2014).

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados Estadísticos

4.1.1. Resultados del análisis de confiabilidad

Tabla N⁰ 2.

Criterios de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	15

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	14

4.1.2. Resultados de la prueba de normalidad

Tabla N⁰ 3.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,180	64	,000	,905	64	,000
Estructura	,198	64	,000	,902	64	,000
Comunicación	,173	64	,000	,912	64	,000
Motivación	,224	64	,000	,892	64	,000
Compromiso laboral	,248	64	,000	,885	64	,000
Satisfacción del Personal	,173	64	,000	,904	64	,000
Condiciones de trabajo	,198	64	,000	,902	64	,000
Significación de la tarea	,173	64	,000	,912	64	,000
Reconocimiento personal o social	,224	64	,000	,892	64	,000
Beneficios económicos	,231	64	,000	,889	64	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.1.3. Resultados del análisis inferencial

a) Hipótesis General

- H0: El Clima laboral NO se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- H1: El Clima laboral se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

Tabla N⁰ 4.

Correlación entre Clima laboral y Satisfacción del Personal.

Correlaciones

			Clima Laboral	Satisfacción del Personal
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Satisfacción del Personal	Coeficiente de correlación	,895**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

El resultado Rho=0.895 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva muy fuerte y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El Clima laboral se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

b) Hipótesis especifica 1

- H0: El Clima laboral NO se relaciona directamente con las condiciones de trabajo del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- H1: El Clima laboral se relaciona directamente con las condiciones de trabajo del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

Tabla N⁰ 5.

Correlación entre Clima laboral y Condiciones de trabajo.

Correlaciones				
			Condiciones de trabajo	Clima Laboral
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

El resultado Rho=0.739 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El Clima laboral se relaciona directamente con las condiciones de trabajo del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

c) Hipótesis especifica 2

- H0: El Clima laboral NO se relaciona directamente con la significación de la tarea del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- H1: El Clima laboral se relaciona directamente con la significación de la tarea del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

Tabla N⁰ 6.

Correlación entre Clima laboral y Significación de la tarea.

Correlaciones				
			Significación de la tarea	Clima Laboral
Rho de Spearman	Significación de la tarea	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64

	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

El resultado Rho=0.648 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El Clima laboral se relaciona directamente con la significación de la tarea del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

d) Hipótesis especifica 3

- H0: El Clima laboral NO se relaciona directamente con el Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- H1: El Clima laboral se relaciona directamente con el Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

Tabla N⁰ 7.

Correlación entre Clima laboral y Reconocimiento personal.

Correlaciones				
			Beneficios económicos	Clima Laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento personal	Coeficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

El resultado Rho=0.866 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva muy fuerte y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El Clima laboral se relaciona directamente con el Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

e) Hipótesis especifica 4

- H0: Clima laboral NO se relaciona directamente con los Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.
- H1: Clima laboral se relaciona directamente con los Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

Tabla N⁰ 8.

Correlación entre Clima laboral y Beneficios económicos.

Correlaciones				
			Beneficios económicos	Clima Laboral
Rho de Spearman	Beneficios económicos	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

El resultado Rho=0.566 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Clima laboral se relaciona directamente con los Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.

4.1.4. Resultados del análisis descriptivo

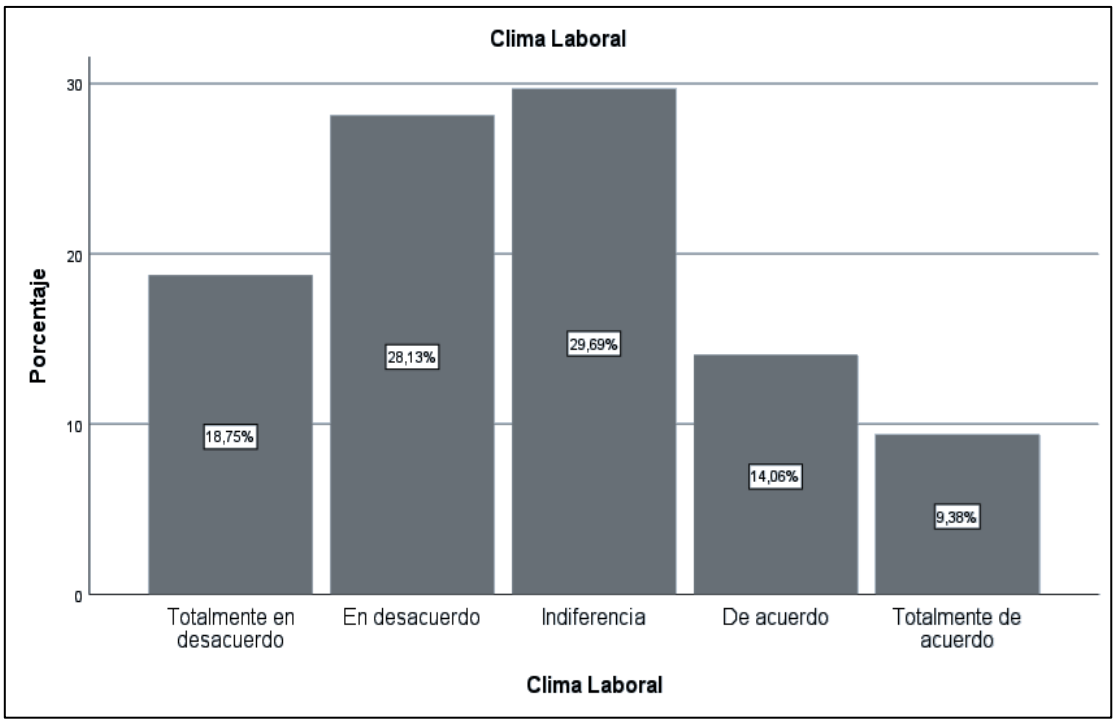
Tabla N⁰ 9.

Frecuencia sobre clima laboral en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Clima Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	18,8	18,8	18,8
	En desacuerdo	18	28,1	28,1	46,9
	Indiferencia	19	29,7	29,7	76,6
	De acuerdo	9	14,1	14,1	90,6
	Totalmente de acuerdo	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 4.

Gráfico sobre clima laboral en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 1 clima laboral, siendo el; 18,75% totalmente en desacuerdo, 28,13% en desacuerdo, 28,69% indiferencia, 14,06% de acuerdo y 9,38% totalmente de acuerdo.

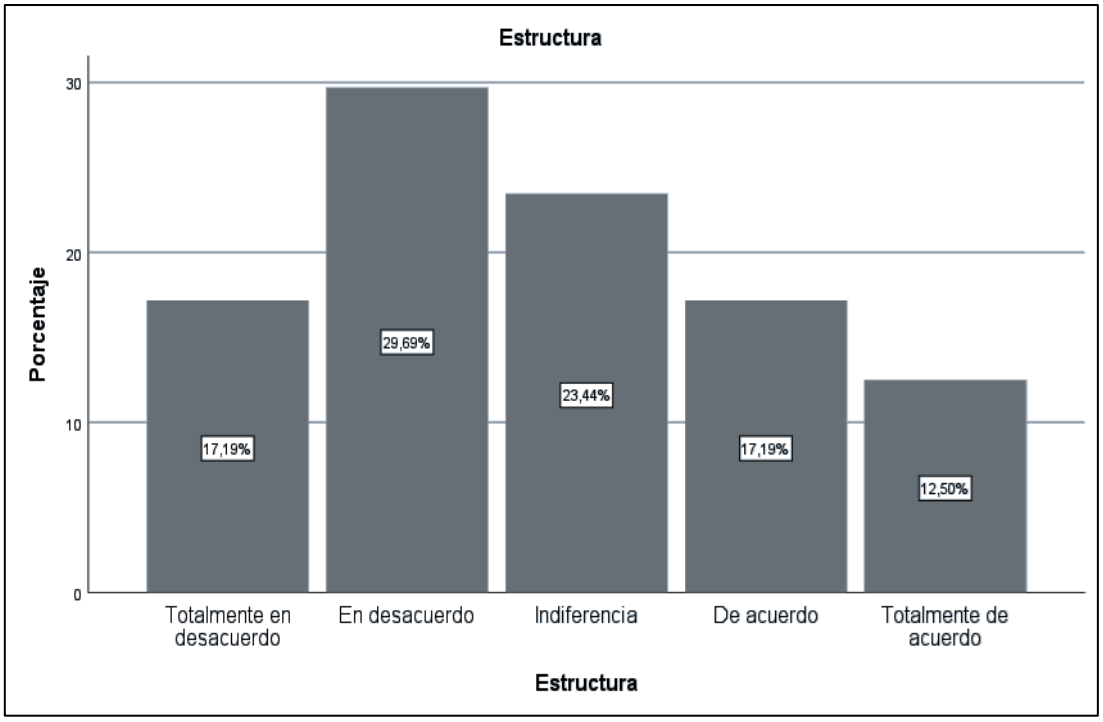
Tabla N⁰ 10.

Frecuencia sobre estructura en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Estructura					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	17,2	17,2	17,2
	En desacuerdo	19	29,7	29,7	46,9
	Indiferencia	15	23,4	23,4	70,3
	De acuerdo	11	17,2	17,2	87,5
	Totalmente de acuerdo	8	12,5	12,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 5.

Gráfico sobre estructura en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 1 clima laboral (dimensión estructura), siendo el; 17,19% totalmente en desacuerdo, 29,69% en desacuerdo, 24,44% indiferencia, 17,19% de acuerdo y 12,50% totalmente de acuerdo.

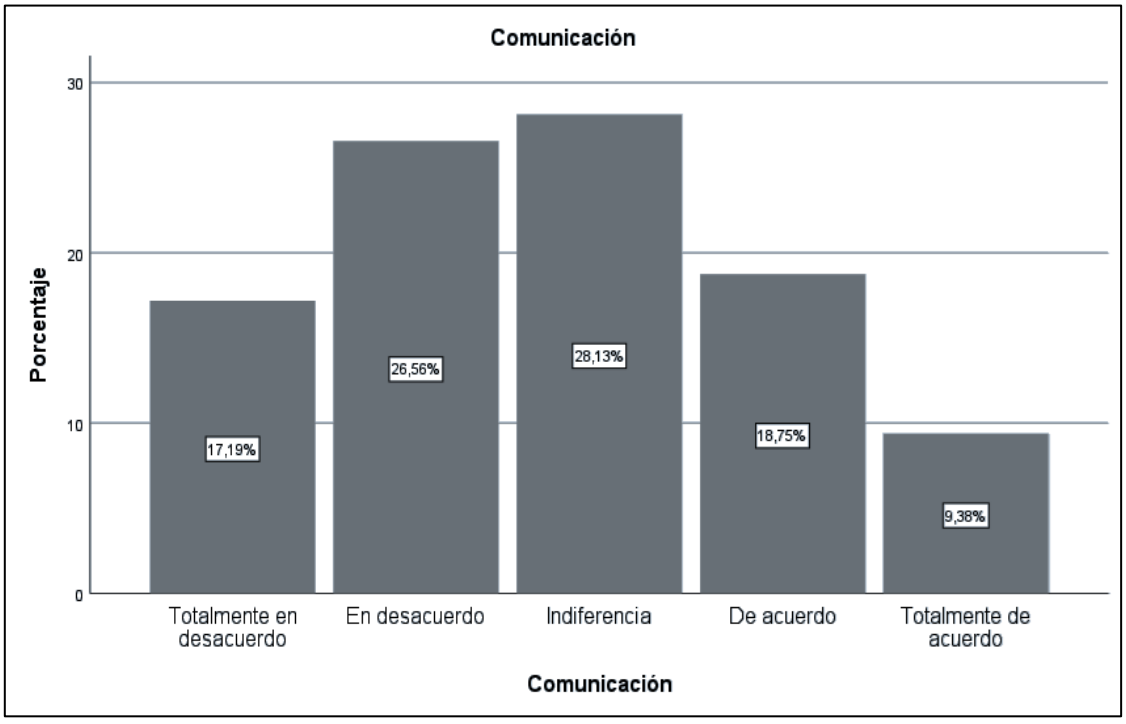
Tabla N⁰ 11.

Frecuencia sobre Comunicación en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	17,2	17,2	17,2
	En desacuerdo	17	26,6	26,6	43,8
	Indiferencia	18	28,1	28,1	71,9
	De acuerdo	12	18,8	18,8	90,6
	Totalmente de acuerdo	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 6.

Gráfico sobre comunicación en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 1 clima laboral (dimensión comunicación), siendo el 17,19% totalmente en desacuerdo, 29,56% en desacuerdo, 28,13% indiferencia, 18,75% de acuerdo y 9,38% totalmente de acuerdo.

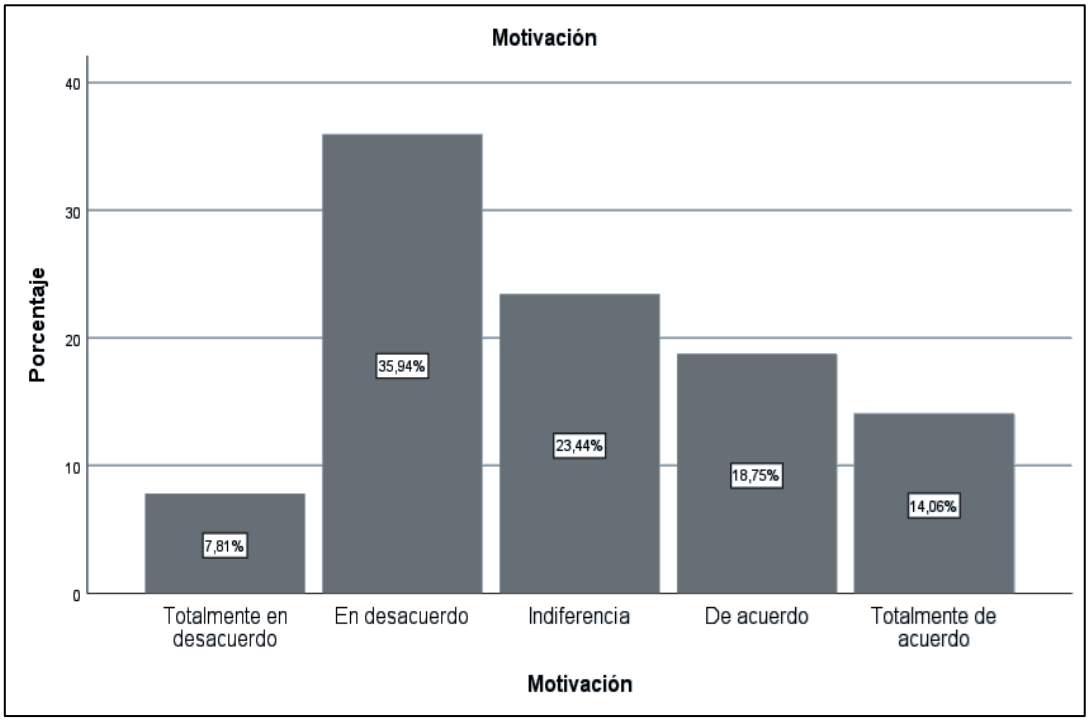
Tabla N⁰ 12.

Frecuencia sobre Motivación en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Motivación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,8	7,8	7,8
	En desacuerdo	23	35,9	35,9	43,8
	Indiferencia	15	23,4	23,4	67,2
	De acuerdo	12	18,8	18,8	85,9
	Totalmente de acuerdo	9	14,1	14,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 7.

Gráfico sobre motivación en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 1 clima laboral (dimensión motivación), siendo el 7,81% totalmente en desacuerdo, 35,94% en desacuerdo, 23,44% indiferencia, 18,75% de acuerdo y 14,06% totalmente de acuerdo.

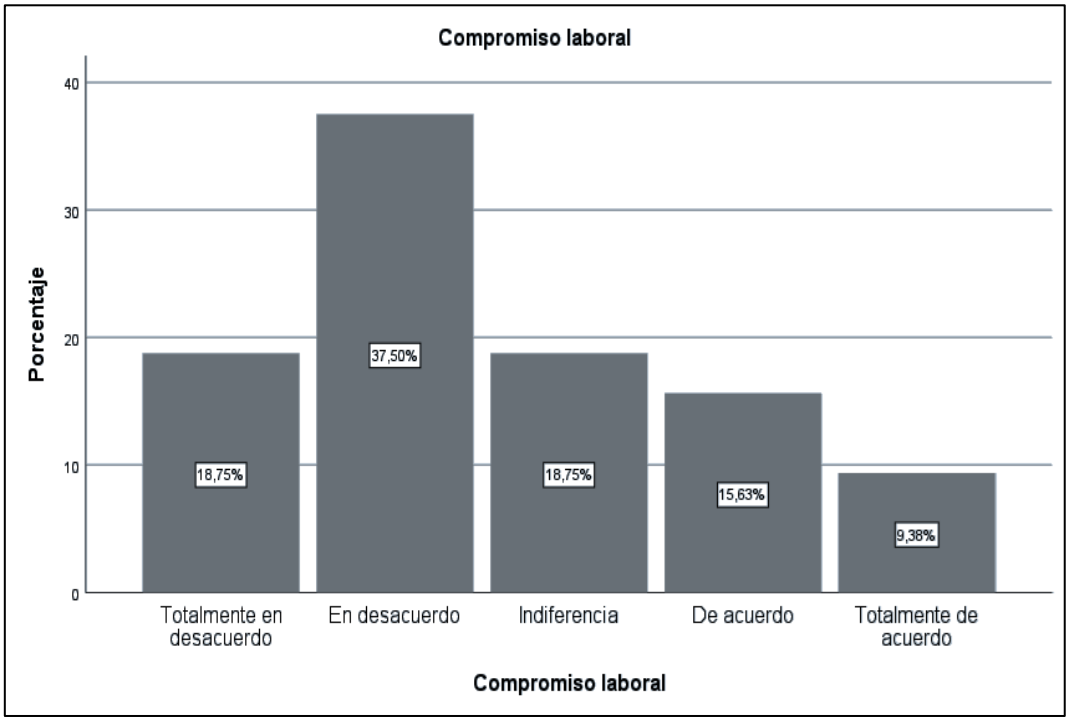
Tabla N⁰ 13.

Frecuencia sobre Compromiso laboral en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Compromiso laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	18,8	18,8	18,8
	En desacuerdo	24	37,5	37,5	56,3
	Indiferencia	12	18,8	18,8	75,0
	De acuerdo	10	15,6	15,6	90,6
	Totalmente de acuerdo	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 8.

Gráfico sobre Compromiso laboral en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 1 clima laboral (dimensión compromiso laboral), siendo el 18,75% totalmente en desacuerdo, 37,50% en desacuerdo, 18,75% indiferencia, 15,63% de acuerdo y 9,38% totalmente de acuerdo.

Tabla N⁰ 14.

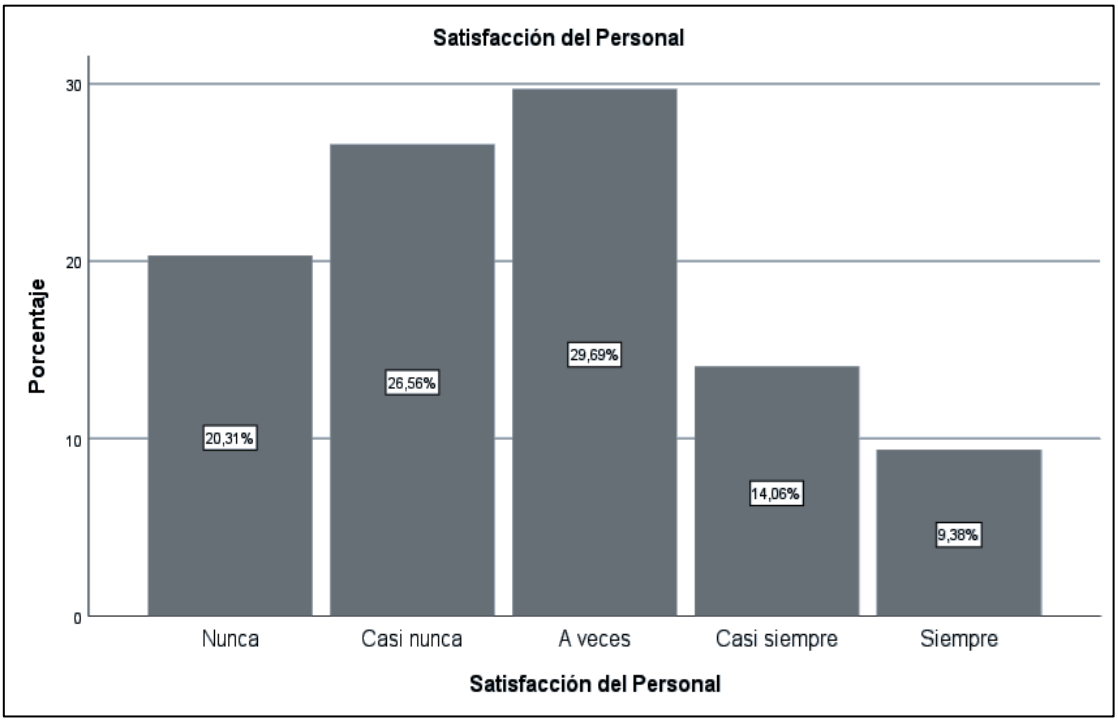
Frecuencia sobre Satisfacción del Personal en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Satisfacción del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	20,3	20,3	20,3
	Casi nunca	17	26,6	26,6	46,9
	A veces	19	29,7	29,7	76,6
	Casi siempre	9	14,1	14,1	90,6
	Siempre	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 9.

Gráfico sobre Satisfacción del Personal en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 2 satisfacción del personal, siendo el; 20,31% nunca, 26,56% casi nunca, 29,69% a veces, 14,06% casi siempre y 9,38% siempre.

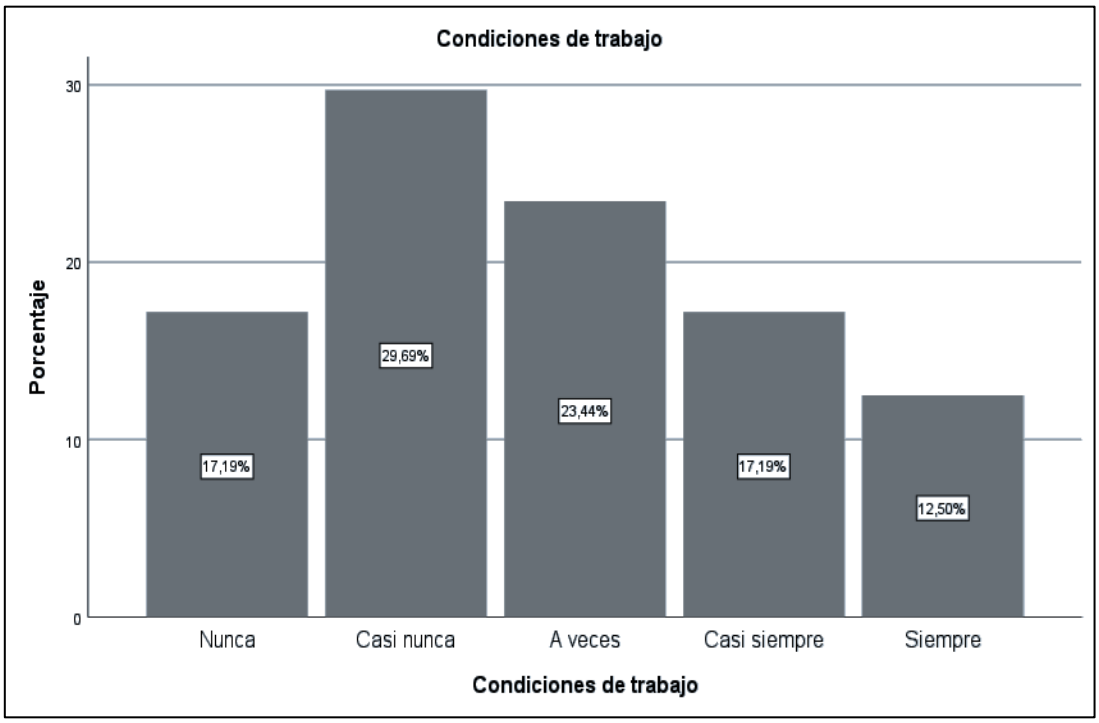
Tabla N⁰ 15.

Frecuencia sobre Condiciones de trabajo en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Condiciones de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	17,2	17,2	17,2
	Casi nunca	19	29,7	29,7	46,9
	A veces	15	23,4	23,4	70,3
	Casi siempre	11	17,2	17,2	87,5
	Siempre	8	12,5	12,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 10.

Gráfico sobre Condiciones de trabajo en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 2 satisfacción del personal (dimensión condiciones de trabajo), siendo el; 17,19% nunca, 29,69% casi nunca, 23,44% a veces, 17,19% casi siempre y 12,50% siempre.

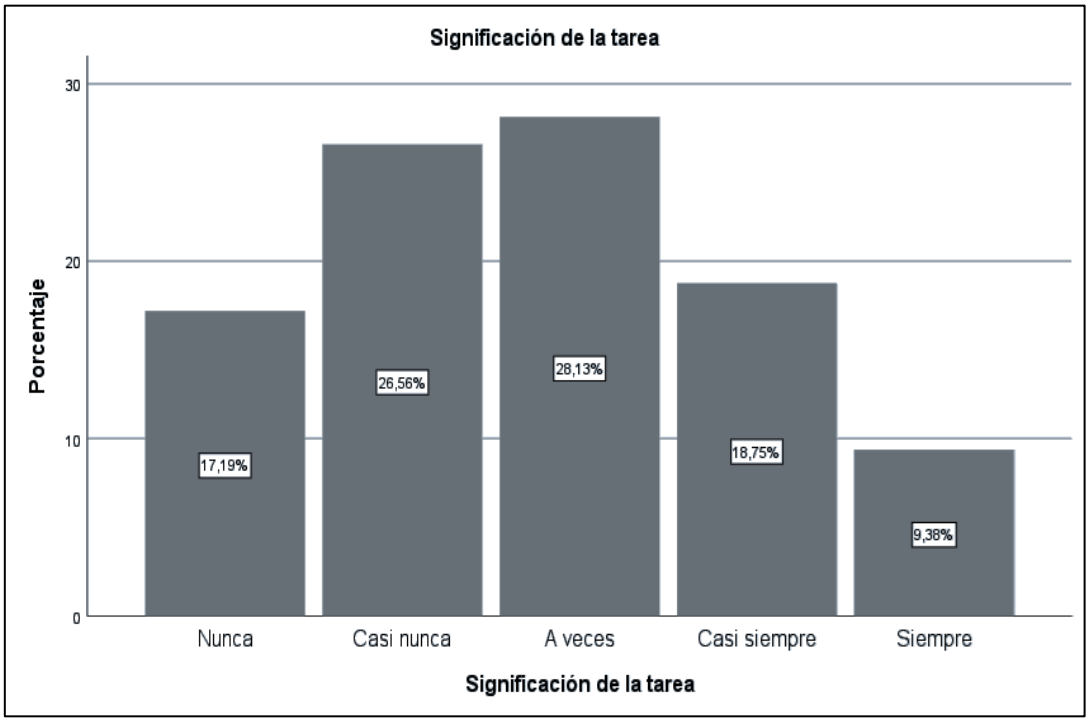
Tabla N⁰ 16.

Frecuencia sobre Significación de la tarea en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Significación de la tarea					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	17,2	17,2	17,2
	Casi nunca	17	26,6	26,6	43,8
	A veces	18	28,1	28,1	71,9
	Casi siempre	12	18,8	18,8	90,6
	Siempre	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 11.

Gráfico sobre Significación de la tarea en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 2 satisfacción del personal (dimensión significación de la tarea), siendo el 17,19% nunca, 29,56% casi nunca, 28,13% a veces, 18,75% casi siempre y 9,38% siempre.

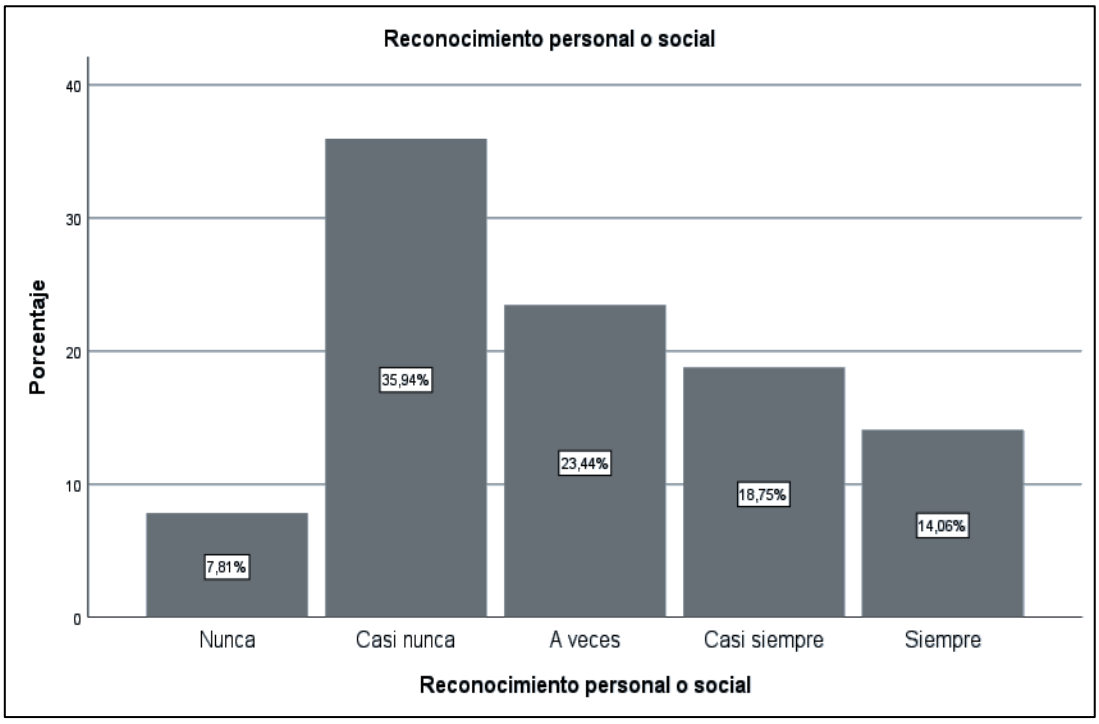
Tabla N⁰ 17.

Frecuencia sobre Reconocimiento personal o social en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Reconocimiento personal o social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	23	35,9	35,9	43,8
	A veces	15	23,4	23,4	67,2
	Casi siempre	12	18,8	18,8	85,9
	Siempre	9	14,1	14,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 12.

Gráfico sobre Reconocimiento personal o social en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 2 satisfacción del personal (dimensión reconocimiento personal o social), siendo el; 7,81% nunca, 35,94% casi nunca, 23,44% a veces, 18,75% casi siempre y 14,06% siempre.

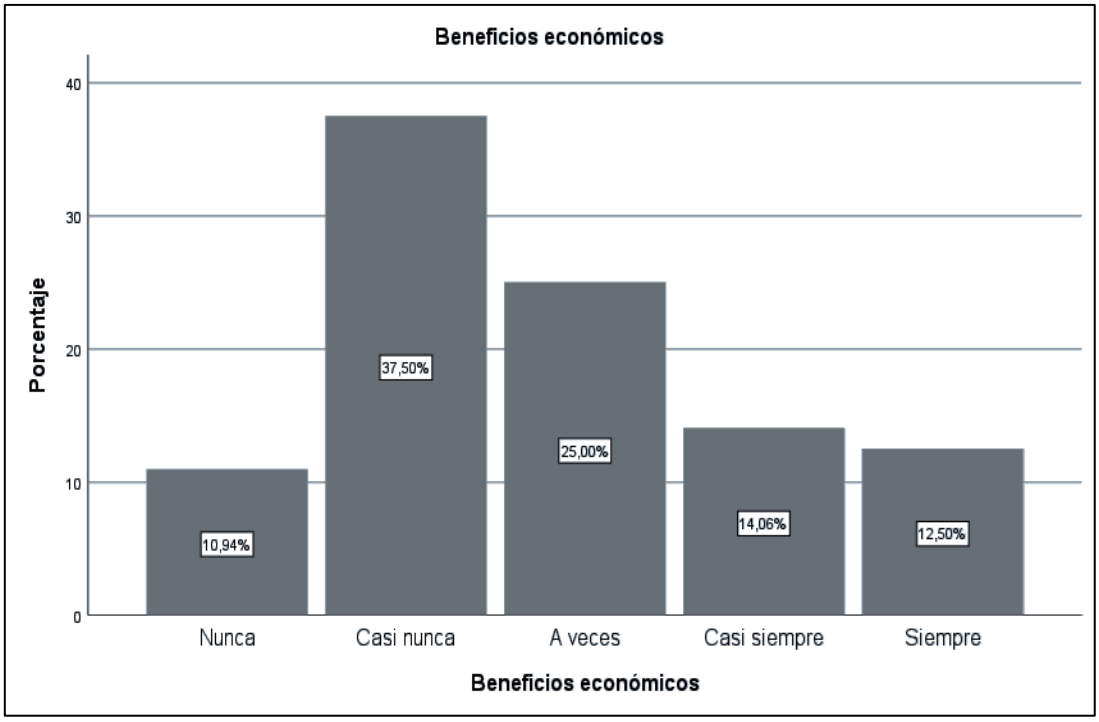
Tabla N⁰ 18.

Frecuencia sobre beneficios económicos en la Empresa Trans Pacífico SAC.

Beneficios económicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	10,9	10,9	10,9
	Casi nunca	24	37,5	37,5	48,4
	A veces	16	25,0	25,0	73,4
	Casi siempre	9	14,1	14,1	87,5
	Siempre	8	12,5	12,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Figura N⁰ 13.

Gráfico sobre Beneficios económicos en la Empresa Trans Pacífico SAC.



En la tabla y figura, según la variable numero 2 satisfacción del personal (dimensión beneficios económicos), siendo el; 10,94% nunca, 37,50% casi nunca, 25,00% a veces, 14,06% casi siempre y 12,50% siempre.

4.2. Discusión de resultados

Como resultado para comprobar la hipótesis general se obtuvo que Rho=0.895 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva muy fuerte y significativa, por lo tanto,

se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El Clima laboral se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. Esto lo podemos corroborar en Bravo (2023), titulada "*Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del sector del Valle de los Chillos*", se concluyó que el clima laboral tiene un nivel medio predominante, mientras que la satisfacción laboral se sitúa en niveles regulares. El análisis de la correlación entre ambas variables revela una relación moderada (r=0,625; p=0,043) mediante la prueba de Rho de Spearman (Bravo, 2023, p. 19).

Como resultado para comprobar la hipótesis específica sobre Condiciones de trabajo y Clima Laboral se obtuvo que resultado Rho=0.739 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto lo podemos corroborar en Cayo (2023) "*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Cusco 2022*", concluyó que no hay relación significativa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo del personal de enfermería, refutando la hipótesis planteada (Cayo, 2023, p. 48).

Como resultado para comprobar la hipótesis específica sobre significación de la tarea y Clima laboral se obtuvo que Rho=0.648 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto lo podemos corroborar en Olivarez (2022), "*El clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kavany Trujillo-2022*", concluyó que hay una correlación positiva moderada (Rho=0.541, p=0.002) entre el clima laboral y la dimensión de significación de la tarea, evidenciando la dependencia significativa entre ambas variables (Olivarez, 2022, pp. 51-52).

Como resultado para comprobar la hipótesis específica sobre Reconocimiento personal y clima laboral se obtuvo que Rho=0.866 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva muy fuerte y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto lo podemos corroborar en Turpo (2018) en "*Relación*

entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa, 2018", concluyó que no hay una relación directa significativa entre el clima laboral y el reconocimiento personal/social, evidenciada por un r=-0.005 y un valor s=0.483 (Turpo, 2018, p. 63).

Como resultado para comprobar la hipótesis específica sobre benéficos económicos y clima laboral se obtuvo que Rho=0.566 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto lo podemos corroborar en Tinoco (2023), "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana*", concluyó que hay un vínculo positivo moderado entre el ambiente laboral y los beneficios económicos para los empleados, apoyando la hipótesis alternativa con un p-valor=0.000 y un coeficiente de correlación rho=0.539 (Tinoco, 2023, p. 224).

CONCLUSIONES

- Se concluye que el Clima laboral se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. cuyo resultado Rho=0.895 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva muy fuerte y significativa. Es decir, las dimensiones de clima laboral (estructura, comunicación, motivación y compromiso laboral) y las dimensiones de la segunda variable (condiciones de trabajo, significancia de tarea, reconcomiendo personal o social y beneficios económicos) son deficiencias que si existen en la empresa.
- Se concluye que el Clima laboral se relaciona directamente con las condiciones de trabajo del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. cuyo resultado Rho=0.739 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa.
- Se concluye que el Clima laboral se relaciona directamente con la significación de la tarea del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. cuyo resultado Rho=0.648 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa.
- Se concluye que el Clima laboral se relaciona directamente con el Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. cuyo resultado Rho=0.866 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva muy fuerte y significativa.
- Se concluye que el Clima laboral se relaciona directamente con los Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. cuyo resultado Rho=0.566 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director o jefe de la empresa Trans Pacífico SAC en Ucayali mejorar el clima laboral y, como resultado, aumentar la satisfacción de los trabajadores, lo que a su vez puede impactar positivamente en la productividad y el éxito general de la empresa, tales como promover el trabajo en equipo y fomentar la comunicación abierta, estrategias que sean accionadas.
- Se recomienda al director o jefe de la empresa Trans Pacífico SAC en Ucayali fortalecer la relación entre las condiciones de trabajo y el clima laboral, entorno físico de trabajo tales como iluminación adecuada, ergonomía en los puestos de trabajo y herramientas adecuadas para la tarea. Asimismo, Realizar entrenamientos y revisiones periódicas para garantizar que se sigan estas políticas.
- Se recomienda al director o jefe inmediato de la empresa Trans Pacífico SAC en Ucayali aumentar la satisfacción de los empleados al ayudarles a encontrar un mayor significado en sus tareas. Asegurarse de que cada empleado tenga una comprensión clara de su función y cómo contribuye al objetivo general de la empresa. Asimismo, permitir que los empleados tengan un mayor control sobre cómo realizan sus tareas, lo cual puede incrementar la motivación y el sentido de propiedad sobre su trabajo.
- Se recomienda al director o jefe inmediato de la empresa Trans Pacífico SAC en Ucayali fomentar un ambiente donde los empleados se sientan valorados y apreciados, lo que a su vez puede aumentar su satisfacción. Tales como realizar celebraciones y eventos del equipo como almuerzos o actividades recreativas, donde los empleados puedan ser reconocidos. Asimismo, capacitar a los gerentes y líderes de equipo sobre cómo dar reconocimiento de manera efectiva y su impacto en el clima laboral.
- Se recomienda al director o jefe inmediato de la empresa Trans Pacífico SAC en Ucayali potenciar su rendimiento y compromiso. Se puede llevar a cabo encuestas periódicas para recopilar la opinión de los empleados sobre sus paquetes de

beneficios. Esto puede ayudar a identificar áreas de mejora y demostrar que la empresa se preocupa por las necesidades de su personal. Y fomentar un ambiente de transparencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Annie Bartoli, (1992*). Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada.* [Repositorio Académico]. https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian#:~:text=Seg%C3%BAn%20Annie%20Bartol%C3%AD%20en%20su,proveedores%2C%20administraci%C3%B3n%20p%C3%BAblica%2C%20etc.

Annie. (2011*). Liderazgo e Innovación Empresarial. Setiembre 2011.* [Repositorio Académico]. https://www.blogger.com/profile/15551508780294986247

Arízaga Olaya, Y.E. (2014). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de las ciencias empresariales de la universidad señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013.* [Repositorio Académico].https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2404/Arizaga%20Olaya%20Yessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benavides Diaz, M & Ruiz Santos, J. (2020). *Clima organizacional y satisfacción del personal en la empresa de transportes Flores Lima, 2020.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54009

Bravo Salas B. (2023). *Clima laboral y satisfacción laboral en los Trabajadores del sector del valle de los chillos*. [Repositorio Académico]. https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/6002

Briceño Y.; Duran Y. & Luque R. (2018). *El uso de la tecnología de la información en los procesos de capacitación laboral en los medios de comunicación impresos del estado Trujillo*. https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/

Casana Rubio, M.V. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/1809/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%c3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro,Sonia (2023). *Relaciones interpersonales… mejor o peor, pero relacionémonos.* [Repositorio Académico].https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/

Cayo Esquivel, M.A. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital regional cusco 2022*. [Repositorio institucional]. https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7912

Diaz Loo, M.A. (2019). *Calidad de servicio y clima laboral de los colaboradores de la empresa cruz del sur de la cuidad de Piura en el año 2018.* [Repositorio institucional]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28753

Gamarra Calderon, D & Vera Salas, E. (2020). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones, cusco – 2020.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/2327/1/VERA%20SALAS%20ELIANA%20GAVIOTA-GAMARRA%20CALDERON%20DORA%20YANET.pdf

Gamarra Jimenez, k. & Santillan Gonzales, G. (2023). *Liderazgo y clima laboral en la empresa diamanta S.A.C. de la ciudad de Ayacucho, 2021.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.upla.edu.pe//handle/20.500.12848/7761

García Reyes, M. I. (2017). *Relación entre el clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima-2017*. [Repositorio Académico]. https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/00abdebc-2e90-484f-abe5-e74ab921a368/content

Gómez, M. (2023). *Que es la encuesta, para que sirve y que tipos existen.* [Repositorio Académico]. https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta

Gonzaga Maza, C.A (2023). *El clima laboral y el desempeño del personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, provincia de Orellana. [Repositorio Académico]. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10716*

Hellriegel y Soclum (2016, como se citó en Rodríguez, P.E, 2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal policial del departamento de seguridad del estado Trujillo, 2021.* [Repositorio Académico].

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9340/Rodr%c3%adguez%20Ramos%20Percy%20Ebeling.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández et al (2016, como citó en Salazar, J.C, 2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una MYPE de transportes interprovincial Ferreñafe – Chiclayo 2020.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10535/Salazar%20Zevallos%20Juan%20Carlos%20Emilio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaire Inacio, E.J. (2019). *Método de investigación: Material de clase*. (PDF). https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf

Katzenbach & Smith (2004). *Monografías sobre trabajo en equipo.* [Repositorio Académico]. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf

León Mostacero, Y.F. & Palacios Valverde, J.A, 2015). *Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palace"s agencia Cajamarca 2013.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/1447/Leon_Yuli_Influencia_Organizacional_Motivacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Litwin, G. y Stringer, R., (1968, como se citó en Gamarra,K.D, 2017). "*Diseño de un modelo de medición del clima organizacional en base a las percepciones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia de transportes y comunicaciones 2017"* de Motivation *and organizational climate, Harvard Businesss School, Boston*, Citado por: Brunet, Luc. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4364

López Muñoz, P.A (2021). *Plan de mejora basado en técnicas organizacionales que favorezca el clima laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Valle Norte SAC – Lambayeque, 2019.* [Repositorio institucional]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7918

López Rosales, S.D & Torres Cosar, M.C, 2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa puerto maderero S.A.C. -san isidro, 2022.*

[Repositorio Académico]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11605/L%c3%b3pez%20Rosales%20Sheylla%20Dalila%20-%20Torres%20Cosar%20Marylia%20Claudia.pdf?sequence=12&isAllowed=y

Martinez Antoni, (2018). *Definición de crecimiento personal*. [Repositorio Académico]. https://www.antonimartinezpsicologo.com/definicion-de-crecimiento-personal/

Mendoza Yovera, K.L. (2024). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes y comunicaciones, tumbes, Perú, 2022.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64969

Mendoza-Vega et al (2020). *Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de Transporte Cotroscal S.A.S.I+D revistas de investigaciones-15(1)*. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/51813/2023

Nuñez Perez, K.H. (2018). *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte de pasajeros – Chiclayo 2017*. [Repositorio Académico]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1487/1/TL_Nu%c3%b1ezPerezKarlHammer.pdf

Olivarez Cruz, L.G. (2022). *El clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kavany Trujillo-2022*. [Repositorio institucional]. https://hdl.handle.net/11537/32400

Palma (2005, como se citó en Panta,G.K, 2022). *La motivación y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de selección búsquedas externas, konecta, lima, 2020.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9935/Panta%20Acu%c3%b1a%20Grecia%20Kalena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez León, G. (2022). *¿Qué es y para que sirve el alfa de Cronbach?* [Repositorio Académico]. https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n-

Pineda, J & Acosta, C. (2010). *Calidad de trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto.* [Repositorio Académico]. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-44832011000200003#:~:text=Desde%20este%20punto%20de%20vista,obtener%20mayores%20grados%20de%20libertad.

Portela Perdomo, et al (2001). *Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de transporte en encomiendas de la cuidad de Bogotá.* [Repositorio Académico]. https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4062/131277.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe Sirpa, D. & Rodriguez Mamani, D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (cadetran) La Paz.* [Repositorio Académico]. https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22435

Raymond Colle (2015). *Teoría cognitiva de la comunicación*. [Repositorio Académico]. https://comunicaconocimiento.blogspot.com/2015/03/teoria-cognitiva-de-la-comunicacion.html

Sanchez Garcia, I.J. (2022). *El clima laboral y su relación con la rotación del personal de la empresa de Transportes JONYFSA SAC en el distrito de Trujillo, 2021*. [Repositorio Académico]. https://repositorio.upao.edu.pe//handle/20.500.12759/9166

Sanchez Garcia, I.J. (2022). *El clima laboral y su relación con la rotación del personal de la empresa de Transportes JONYFSA SAC en el distrito de Trujillo, 2021*. [Repositorio Académico]. https://repositorio.upao.edu.pe//handle/20.500.12759/9166

Silva Medina, S.C. (2019). *Habilidades directivas y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de transportes nacionales HUMBOLT S.A – 2019. [*Repositorio Académico]. https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1311

Tinoco Plasencia, C.J. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Industrial Data, 26(2), 217-237.* https://doi.org/10.15381/idata.v26i2.2540

Turpo Miranda, J.J. (2018). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la estación naval de Pucallpa, 2018*. [Repositorio institucional]. https://repositorio.uap.edu.pe//handle/20.500.12990/4483

Vargas, F & Salazar, J. (2022). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Empresa de Transportes Espinoza Servicios Generales SRL Cajamarca 2021.* [Repositorio Académico]. http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2752?show=full

Weaver Mary, (2021). *¿Qué es la salud laboral?* [Repositorio Académico]. https://www.excelsior.edu/es/article/what-is-occupational-health/

Ysasi Bastante, J.Y. (2023). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transportes nacional logístico Mv E.I.R.L, callao, 2021.* [Repositorio Académico]. https://hdl.handle.net/20.500.12802/10834

ANEXOS

Anexo N 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema general ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y satisfacción del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024? **Problema especifico** • ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024? • ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y significación de la tarea del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024? • ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024? • ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024?	**Objetivo general** Determinar la relación entre Clima laboral y satisfacción del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. **Objetivos específicos** • Identificar la relación entre Clima laboral y condiciones de trabajo del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. • Identificar la relación entre Clima laboral y significación de la tarea del personal de la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. • Identificar la relación entre Clima laboral y Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. • Identificar la relación entre Clima laboral y Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.	**Hipótesis general** El Clima laboral se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. **Hipótesis especificas** • El Clima laboral se relaciona directamente con las condiciones de trabajo del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. • El Clima laboral se relaciona directamente con la significación de la tarea del personal en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. • El Clima laboral se relaciona directamente con el Reconocimiento personal o social de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024. • Clima laboral se relaciona directamente con los Beneficios económicos de los trabajadores en la Empresa Trans Pacífico SAC. Ucayali, 2024.	Clima Laboral	Estructura	Tiene en claro las tareas, obligaciones y políticas
					Cumplimiento de las reglas y procedimientos
					Liderazgo del jefe
					Cohesión laboral
				Comunicación	Comunicación cognitiva
					Comunicación operativa
					Relación interpersonal
					Comprensión de la transmisión de información
				Motivación	Incentivos monetarios
					Salud laboral
					Seguridad laboral
					Reconocimiento
				Compromiso laboral	Apoyo en el entorno laboral
					Aprendizaje en el entorno laboral
					Valoración en el entorno laboral
			Satisfacción del personal	Condiciones de trabajo	Nivel de confort del ambiente
					Gusto por el horario
					calidad de trabajo
					Nivel de comodidad
				Significación de la tarea	Valor de la tarea
					Sentimiento de ser útil
					Desarrollo personal
					Gusto por las actividades
				Reconocimiento personal o social	Sentimiento de mal trato por parte de la empresa
					Nivel de distanciamiento en las relaciones interpersonales
					Reconocimiento del esfuerzo por horas extras
					Trabajo en equipo
				Beneficios económicos	Nivel de sueldo respecto a la labor
					Sentimiento respecto a la remuneración

Anexo 2: Cuestionario sobre Clima Laboral

Instrucciones: Estimados trabajadores de la empresa Trans Pacifico S.A.C, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger datos para desarrollar el estudio denominado: Clima laboral t satisfacción del personal en la empresa Trans Pacifico S.A.C, Ucayali - 2024. Por lo tanto, marcar dentro de los recuadros según considere con una (X).



N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Estructura					
1	Cada trabajador tiene en claro las políticas de la empresa					
2	Todos los trabajadores cumplen al pie de la letra las obligaciones y tareas designadas por la empresa.					
3	El jefe es capaz de delegar responsabilidades de manera eficiente.					
4	Realmente se apoyan como compañeros para sacar adelante la empresa.					
	Comunicación					
5	Comprendes y prestas atenciones a las reuniones que se realizan en la empresa.					
6	Fomentas la retroalimentación y la participación en casos necesarios.					
7	Como compañeros de trabajo se llegan a respetar el uno con el otro					
8	Comprendo y asimilo todo lo que se le comunica en el horario de trabajo					
	Motivación					
9	Los incentivos de dinero que recibo son los buenos.					
10	La empresa se preocupa por mi salud.					
11	Con frecuencias recibo instrumentos de limpieza para protegerme					
12	Recibo algún reconocimiento (no dinero) por mi trabajo					
	Compromiso laboral					
13	Considero que la organización promueve una buena comunicación entre todos los empleados para el logro de objetivos trazados.					
14	Tengo claro que se espera de mi trabajo					
15	En los últimos meses he recibido apoyo de la empresa entorno a temas laborales, personales o familiares.					

Anexo 3: Cuestionario sobre Satisfacción del Personal

Instrucciones: El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información sobre la Satisfacción del Personal. Por lo tanto, leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros con (X).



N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Condiciones de trabajo					
1	Sientes que puedes salir de tu zona de confort y aspirar a un puesto mejor.					
2	Estoy satisfecho con mi horario de refrigerio					
3	Que tan significativo es tu trabajo.					
4	Llegaste a Sufrir de acoso laboral en la empresa					
	Significación de la tarea					
5	Que tan valioso es para ti las enseñanzas percibidas por la empresa.					
6	Tu estado de ánimo influye mucho en las realizaciones de las tareas.					
7	Sabes lo que realmente quieres de aquí en un futuro no muy lejano.					
8	Te gusta apoyar y ser partícipe de las actividades que se desarrollen en la empresa.					
	Reconocimiento personal o social					
9	Alguna vez sentiste mal trato por parte de tu jefe o compañeros de trabajo.					
10	Llegas a socializar con compañeros nuevos fácilmente.					
11	Alguna vez han reconocido tu esfuerzo por las horas extras en el trabajo.					
12	La organización fomenta el trabajo en equipo, la honradez y la unión, como valores.					
	Beneficios económicos					
13	Te sientes conforme con el sueldo y la labor que realizas para el sueldo que percibes.					
14	Que aspectos de tu trabajo te resultan más gratificantes.					