



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**FACTORES DEL CLIMA LABORAL QUE INFLUYEN EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA REY DE TAXIS EN LA CIUDAD DE MOQUEGUA
2023**

PRESENTADA POR

BACHILLER MARIA PAULA DIEZ CANSECO CUAYLA

ASESOR

Mgr. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA PERÚ

2025



Universidad José Carlos Mariátegui
FACULTAD DE CIENCIAS
“UNIDAD DE INVESTIGACIÓN”

“Año de la Recuperación y la Consolidación de la Economía Peruana”

00570-2025

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el/la: Trabajo de Investigación (___) / Tesis (_X_) / Trabajo de Suficiencia Profesional (___) / Trabajo Académico (___), titulado: **FACTORES DEL CLIMA LABORAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA REY DE TAXIS EN LA CIUDAD DE MOQUEGUA 2023**, presentado por la bachiller: **DIEZ CANSECO CUAYLA, Maria Paula**, para obtener el: Grado Académico (___) / Título Profesional (_X_) / Título de Segunda Especialidad (___) de: **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**, asesorada por el Mgr. Jose Miguel de la Paz Ramos, designado con Resolución de Decanato N° 0686-2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN obteniendo un porcentaje del **35%**, el cual se encuentra dentro de los parámetros **PERMITIDOS** por la Universidad José Carlos Mariátegui, de conformidad a la normativa interna, considerándolo apto para su publicación en el Repositorio Institucional.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Moquegua, 18 de Agosto de 2025



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
FACULTAD DE CIENCIAS

Dr. ARTURO JESUS COSI BLANCAS
JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINA DE JURADO	i
CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I _EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	12
1.2. Definición del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.....	13,14
1.5. Variables	17
1.6. Hipótesis de la investigación	19
1.6.1. Hipótesis general	19
1.6.2. Hipótesis específicas.....	19
CAPÍTULO II _MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Internacional	20
2.1.2. Nacional	21
2.1.3. Local	23
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1. Variable independiente: Factores del Clima Laboral.	24

2.2.1.1. Dimensiones.....	24
2.2.2. Variable dependiente: Satisfaccion Laboral.	25
2.2.2.1. Dimensiones.....	25
2.3. Marco conceptual.....	26
CAPÍTULO III_ MÉTODO.....	29
3.1. Tipo de investigación.....	27
3.2. Diseño de investigación.....	27
3.3. Población y muestra.....	28
3.3.1. Población.....	28
3.3.2. Muestra.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	28
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	28
CAPÍTULO IV_ PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	29
4.1. Presentación de resultados por variables.	29
4.2. Contrastación de hipótesis.....	38
4.3. Discusión de resultados.....	40
CAPÍTULO V_ CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
5.1. CONCLUSIONES.....	45
5.2. RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXO.....	49

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	17
Tabla 2 <i>Niveles de la variable clima laboral</i>	31
Tabla 3 <i>Niveles de la dimensión de apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros</i>	32
Tabla 4 <i>Niveles de la dimensión motivación</i>	34
Tabla 5 <i>Niveles de la variable satisfacción laboral</i>	35
Tabla 6 <i>Niveles de la dimensión de reconocimiento</i>	36
Tabla 7 <i>Niveles de la dimensión responsabilidad</i>	37
Tabla 8 <i>Distribución entre las variables factores del clima laboral y satisfacción laboral</i>	39
Tabla 9 <i>Prueba de chi cuadrado de las variables factores del clima laboral y satisfacción laboral</i>	39
Tabla 10 <i>Distribución entre la dimensión apoyo mutuo e interés recíproco y satisfacción laboral</i>	40
Tabla 11 <i>Prueba de chi cuadrado de la dimensión apoyo mutuo e interés recíproco y satisfacción laboral</i>	41
Tabla 12 <i>Distribución entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral</i>	42
Tabla 13 <i>Prueba de chi cuadrado de la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral</i>	42
Figura 1 <i>Variable clima laboral</i>	31
Figura 2 <i>Dimensión de apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros</i>	33
Figura 3 <i>Dimensión motivación</i>	34
Figura 4 <i>Variable satisfacción laboral</i>	35
Figura 5 <i>Dimensión reconocimiento</i>	36
Figura 6 <i>Dimensión responsabilidad</i>	37

RESUMEN

En este trabajo de investigación se plasma todo lo que se vino investigando sobre la variable factores del clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa rey de la ciudad Moquegua , aquí este documento tiene como objetivo principal determinar si influyen los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de taxis de la empresa rey en la ciudad Moquegua, está presente investigación también cuenta con dos objetivos específicos, donde el primer objetivo es determinar la influencia del apoyo mutuo e interés en el clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey en la ciudad de Moquegua y el segundo objetivo identificar la influencia de la motivación en el clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de taxis de la empresa rey en la ciudad de Moquegua. En este proceso de desarrollo eficiente del presente se usó como metodología la conformación de una investigación correlacional con un enfoque cuantitativo no experimental, en esta investigación también se utilizó 50 trabajadores para conformar la muestra de la presente, en este proceso de investigación se utilizó la encuesta y cuestionario para la obtención de resultados generados por el programa estadístico para el procesamiento de datos y análisis de los mismo, se obtuvo a través de la técnica seleccionada con un análisis descriptivo. Se obtuvo como resultado de la relación entre las variables es de valores de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0.05$ lo que existe una relación entre las variables de forma significativa.

Palabras claves: factores del clima laboral, satisfacción laboral, diálogo, motivación.

ABSTRACT

This document reflects the information on the variable factors of the work environment and job satisfaction in the workers of the company Rey of the city of Moquegua, here in this document its main objective is to determine if the factors of the work environment influence the satisfaction of the taxi workers of the company Rey in the city of Moquegua. This research also has two specific objectives, where the first objective is to determine the influence of mutual support and interest in the work environment on the satisfaction of the workers of the Rey company in the city of Moquegua and the second objective is to identify the influence of motivation in the work environment on the satisfaction of the taxi workers of the Rey company in the city of Moquegua. For the efficient and adequate development of the research, the methodology was used to form a correlational research,

. The results obtained in the research allowed us to visualize that the relationship that occurs between the variables is presented by GLS (observed critical value) values $0.000 < 0.05$, the research ends concluding that there is a high positive and significant relationship between the variables.

Keywords: work environment factors, job satisfaction, dialogue, motivation.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación está enfocada en comprobar la relación entre las dos variables de factores de clima laboral y satisfacción laboral donde este estudio se realizó en la empresa rey, se pudo detectar la problemática entre los trabajadores ya que se pudo visualizar la problemática en cuanto a la motivación y responsabilidad esto genera una insatisfacción y del mismo modo genera un malestar en el clima laboral.

El clima laboral es fundamental en las empresas u organizaciones debido a que a través de esta se logran realizan las programaciones que se tiene de forma diaria, semanal, mensual y anual, por lo tanto, se puede cumplir con los objetivos; por lo tanto, el apoyo mutuo e interés reciproco de los miembros y así también clientes satisfechos con el servicio.

La satisfacción laboral es de suma importancia debido a que es la actitud que tienen los trabajadores frente a su trabajo donde tiene influencia el salario y el dialogo.

La importancia que tiene el apoyo mutuo e interés reciproco de los miembros y el reconocimiento de los mismos esto genera a tener una productividad positiva donde es que logra poder completar las rutinas objetivas diarias, facilita también el dialogo y armoniza el clima laboral en el que se encuentran los trabajadores.

Este presente documento está dividido en 5 diferentes capítulos ubicados de la siguiente manera:

En el capítulo I se encuentran las variables, la información del problema a desarrollar, los objetivos y posibles hipótesis; además, de la justificación que es en donde se da razón por el cual se desarrolla la investigación.

En el capítulo II se encuentra plasmada toda la información base que se tomó como referencia a estudios realizados antes de la presente investigación, estos son locales, nacional e internacional, cada antecedente puesto tiene sus resúmenes y por ende resultados, aquí también se encuentran las referencias y conceptos realizados por diversos investigadores sobre las variables y sus dimensiones. Finalmente, estos

antecedentes son encontrados en el marco conceptual donde están los conceptos que están dentro de las variables y los desgloses.

En el capítulo III, se trata básicamente sobre la metodología de la investigación, tipo y el diseño de investigación usado así mismo la población, muestra, las técnicas usadas para la recolección de la información, así como también la técnica empleada en el procesamiento de información para obtener los resultados.

En el capítulo IV veremos los resultados plasmados según las variables de investigación utilizadas, también se verán sus dimensiones de cada una de ellas del mismo modo tendremos el proceso estadístico donde se observa si la hipótesis es falsa o verdadera (contrastación de hipótesis) y la discusión de resultados obtenidos en la presente investigación con los resultados obtenidos de las referencias base que tuvieron otros autores sujetos de investigación.

En el capítulo V están divididos en dos partes: la primera sería las conclusiones donde se ubica lo concluido después de haber realizado el análisis y evaluación de resultados es decir una vez terminada toda la investigación; la segunda parte sería las recomendaciones una vez sido analizados todos los resultados obtenidos según información recolectada de nuestra muestra y la situación en la que se encuentra.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

Vemos que actualmente en nuestro país el Perú el apoyo mutuo e interés recíproco no es muy aplicado debido a que se tiene la creencia que los pueden superar y del mismo modo ocupar su puesto esto trae consecuencias en la productividad de la empresa, en este caso la empresa rey, aquí se ve implicado el diálogo e interacción por ende todo esto genera un clima laboral no muy favorable.

El alto porcentaje de personas que no suelen tener tanto reconocimiento hacia sus trabajadores y las responsabilidades que comprenden su trabajo también traen consecuencias negativas para la empresa. Resolver este problema es muy importante ya que se ve afectado en la productividad de la empresa, el incrementar la mejora del clima laboral y por consiguiente la satisfacción laboral hará que se tenga mucha más eficiencia y eficacia en las tareas diarias.

Para un control de pronóstico, se estima que se debe tener y mantener la interacción entre todos en la empresa, así como el buen liderazgo por parte del personal (esto no implica solo dar órdenes, esto implica llevar a todos juntos de la mano para un mejor manejo en la empresa sin que ninguna persona se quede en el camino rezagado) también quien dirige a los señores taxistas para que haya un mejor entendimiento y así se puedan realizarlas carreras a los distintos puntos de la ciudad, porque se vio que muchas veces el error es del personal quien le da orden a través del canal que tienen por mal entendimiento de los usuarios quienes llaman para acceder al servicio que se presta, es por ello que se está tomando en cuenta estos puntos para mejorar en cuanto a la satisfacción de los mismos trabajadores siendo así tendrán un grado más de efectividad y por ende habrá un mejor funcionamiento entre todos sin generar algún tipo de conflicto entre todos y mucho menos malestar.

Ante este contexto, surge la incógnita y preocupante de la influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey en la ciudad de Moquegua 2023.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo influyen los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de taxis de la empresa rey en la ciudad de Moquegua del año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera el apoyo mutuo e interés del clima laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de taxis de la empresa rey en la ciudad de Moquegua del año 2023?
- ¿De qué manera la motivación del clima laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de taxis en la ciudad de Moquegua del año 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar si influyen los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de taxis de la empresa rey en la ciudad Moquegua del año 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia del apoyo mutuo e interés en el clima laboral en la satisfacción de trabajadores de taxis de la empresa rey en la ciudad de Moquegua del año 2023
- Identificar la influencia de la motivación en el clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de taxis de la empresa rey en la ciudad de Moquegua del año 2023

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

La investigación se está realizando para determinar la influencia de los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de taxis de la empresa rey en la ciudad de Moquegua del año 2023, esto es a causa que vi muchos trabajadores que no están sintiéndose satisfechos con el trabajo que realizan de forma cotidiana, es por ello que considere dos variables en la presente investigación, el motivo por el cual las estoy considerando en mi investigación es porque son algunos pilares importantes para mantener un clima laboral saludable y productivo, estas dimensiones son el apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros. Hago la presente investigación también para mejorar el regocijo de los mismos trabajadores, y como consecuencia mejorar la satisfacción que puedan sentir los trabajadores al momento de realizar sus labores, tendremos unos resultados magníficos si esto se modifica ya que al momento de culminar cada jornal de cada trabajador perteneciente a esta empresa se va tener como consecuencia la satisfacción/ alegría de los usuarios quienes pudieron gozar del servicio que brindo alguno de nuestros trabajadores, cabe resaltar que para poder ofrecer

un servicio todas las partes presentes deben sentirse satisfechos con lo que logran al realizar las tareas diarias.

En toda organización y empresa la motivación y el rol de apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros cumplen una función importante ya que esto es para obtener una buena satisfacción laboral en los trabajadores, así mismo el compañerismo como apoyo muchas veces no se da porque no se tiene una consideración el diálogo que deben generar cuando se ve que hay un desbalance con las actividades que cada trabajador debe realizar en su día a día, es decir, cuando un trabajador hace muchas más rutas de servicio por llamada que otros compañeros, cabe resaltar que al momento de ir a un servicio de llamada dispuesto por la locutora es más complejo, debido a que la distancia de posición al lugar de servicio puede que sea mucho mayor entonces por ello es que muchos prefieren solo cumplir con “carreras urbanas” al ver este claro ejemplo de desbalance de funciones entre los trabajadores genera un malestar en toda organización y empresa. No solo se ve afectado el lado interno de la empresa que comprende jefes, dueños y trabajadores sino también se ve reflejado en el servicio ofrecido.

Justificación teórica

Se está justificando de forma teórica porque esta investigación va a obtener información a los lectores que obtengan la presente investigación sobre el cual es la influencia de los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis en la ciudad de Moquegua-2023 y así del mismo modo considerar las dimensiones que se está tomando en esta investigación.

Justificación práctica

Se justifica prácticamente porque en efecto lo que se va a obtener de esta investigación va a ser de gran ayuda y referencia frente a problemas similares en cuanto a las dimensiones que considere, teniendo como población a los trabajadores de la empresa rey de taxis de la ciudad de Moquegua-2023

Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente para obtener la influencia de los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis de la ciudad de Moquegua-2023, viendo también que esta investigación puede ser de ayuda para próximos estudios a realizarse

1.5. Variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable 1: Factores del clima laboral	En datos amplios, el clima laboral es una variable que se expresa entre los fines organizativos, en su sentido más general, es el comportamiento de sus miembros, tratando de racionalizar que sentimientos experimentan los usuarios durante el desarrollo de sus actividades y también el clima en el trabajo	La variable va ser evaluada a través de cuestionarios que van a constar de dos dimensiones.	1. Apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros	1.1. Dialogo 1.2. Interacción	Encuestas: Cuestionario	1,2,3,4
			2. Motivación	2.1. Liderazgo 2.2. Desarrollo profesional		5,6,7,8
Variable 2: Satisfacción laboral	Según (Cáceres et al., 2017) va ser el desenvolvimiento o actitud que van a tener los trabajadores frente a su trabajo, básicamente lo que nos quiere decir este autor es	El cuestionario que se hizo para medir la siguiente, será útil comprender los siguientes aspectos de la muestra teniendo en	1.Reconocimiento	1.1. Salario	Encuestas: Cuestionario	9,10,11,12
			2. Responsabilidad	2.1. Funciones o desempeño		13 y 14
						15,16,17,18,19,20,21,22 23,24,25,26,27,28

que cuando un trabajador se siente satisfecho tienen actitudes mucho más positivas en el trabajo, en cambio si un trabajador se encuentra insatisfecho pues genera actitudes negativas que son evidentes en el centro laboral

consideración sus dos dimensiones.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

- Si existe una influencia de forma significativa en los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis de la ciudad de Moquegua del año 2023.

1.6.2. Hipótesis específicas

- El apoyo mutuo e interés del clima laboral influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis en la ciudad de Moquegua del año 2023.
- La motivación del clima laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis de la ciudad de Moquegua del año 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la siguiente investigación se logró recolectar las siguientes fuentes documentales:

2.1.1. Internacional

Navarro (2012) como punto de partida, la tesis nos dice “la satisfacción y su efecto en la productividad” (estudio realizado en el comité de Recursos Humanos del juzgado de la ciudad de Quetzaltenando, donde Silvia María Fuentes Navarro 2012 sugiere que, si los empleados consideraran mucho más importante la satisfacción laboral, que tuvo factores internos principales la poca responsabilidad, ausentismo en horas laborales, el mal manejo de personal y la falta de obligación que tienen frente a su institución. También se obtuvo como resultado que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, esto se debe a una serie de factores como el reconocimiento que tienen con el trabajo que desarrollan además que las condiciones en las que se encuentran son las más adecuadas,

León (2019) este autor realizó un estudio basado en el clima institucional y la administración ejecutiva (gestión administrativa) en la unidad educacional en la ciudad de Daule en la provincia de Guayas del país de Ecuador. Tuvo como principal objetivo del estudio establecer si hay conexión entre las variables mencionadas dentro de la unidad educativa. Para llegar a establecer si existe una

conexión, la metodología fue organizada empleando un enfoque fundamental (básico) y un diseño no experimental. El pequeño subconjunto (muestra) abarcó un total de 20 individuos que aún se encontraban laboralmente vinculados con la entidad educacional durante todo este periodo de investigación, por otro lado el procesamiento de datos objetivos fueron aplicados por un programa estadístico, siendo el Spss, teniendo como datos obtenidos los siguientes : se visualizó un alto nivel de validación del Alfa de Cronbach el cual resultó ser 0,943 para la primera variable; mientras que para la segunda variable se presentó un valor de 0,710. La conclusión de la investigación demostró que los valores de p es 0,561 y el rho es 0,138 donde se llega a concluir que no existe una relación entre las variables dentro de la población escogida.

2.1.2. Nacional

En la tesis “Comunicación interna y su influencia en el clima laboral de la dirección de informaciones del ejército del Perú (DINFE), 2018” la meta primordial es analizar el impacto de la comunicación interna de la Oficina de Información del Ejército en el clima laboral de la agencia. El pequeño subconjunto estuvo conformado por 100 miembros de la DINFE, entre personal civil y militar. Los métodos de recolección de datos utilizados en este estudio incluyen cuestionarios, entrevistas ej profundidad, análisis documentales y haciendo una observación participante, las herramientas incluyen escalas de actitud, guías de entrevista, guía de análisis de documentos y guías de observación de campo. La investigación de nivel descriptivo-correlacional, y diseño no experimental de corte transversal

Balbuena (2023) La tesis “Motivación laboral y desempeño de los trabajadores de Inversiones la Selva S.A Moyobamba del año 2016” tiene como meta general determinar de que manera se llegan a relación la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, de corte transversal. Su muestra es no probabilística debido a que se vio mejor tomar los 30 trabajadores. Para obtener los resultados se han usado 02 cuestionarios en efecto la confiabilidad es de 0.987. Una vez terminados los análisis con las personas más adecuadas en el tema de análisis de datos los resultados obtenidos fueron los siguiente: Ambas variables utilizadas en la siguiente tesis

tienen una relación significativa y directa por la obtención del resultado que se obtuvo y este fue el siguiente 0.912. Habiendo llegado a la conclusión tenemos que cuando hay un mayor grado de motivación para trabajadores, mayor va ser desempeño

Catillo,2017 La tesis “Análisis de la cultura organizacional y su influencia en el clima laboral de la Microred Cono Sur de Tacna, en el año 2017, su principal objetivo es determinar cómo afecta la cultura organizacional en el clima laboral. Este estudio incluyó a 92 trabajadores de oficina y de ciudadanos. Se observó que la cultura organizacional tiene un impacto en el ambiente de trabajo donde los resultados arrojados fueron del 64,1% de los empleados cree que su cultura organizacional se está fortaleciendo y que el 31,5% cree que es fuerte mientras que el 4,3% cree que es débil. En cuanto al clima laboral, el 59,8% de los empleados lo considera promedio y el 40,2% de los empleados considera que todo está bien. Se llega a la conclusión que ambas variables tienen una relación de forma muy directa.

Alina (2016) tenemos un estudio realizado en el 2016 en la U.Cesar Vallejo en el Perú. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del departamento de Gestión de Servicios de Salud. El estudio utilizó métodos cuantitativos de tipo básico con un diseño no experimental de corte transversal descriptivo simple; el muestreo no probabilístico fue de 72 personas que laboran en el departamento de gestión y utilizó métodos e instrumentos mediante encuestas, cuestionarios, etc. En efecto de la investigación muestra que el 50% de los encuestados expreso insatisfacción en la significación de tarea mientras que el 58% de los encuestados expreso insatisfacción en las relaciones laborales y el 65% espera insatisfacción en la bonificación económica, el 60% mostro insatisfacción en el reconocimiento social y el 50% lo encuentra con mejor satisfacción.

Tomando como base la teoría de los factores higiénicos o insatisfactorios. No cuentan con influencia motivación pero de igual manera se consideran sin embargo estos factores si tienen influencia en la insatisfacción que pueden llegar a tener los usuarios, la relación y también hay otras variables que son externas estas son : políticas organizacionales, calidad por parte del área supervisora es decir si los supervisores están realmente cumpliendo esta tarea, la comunicación entre el

personal ya sea desde la persona con más poder (gerente) hasta el personal con menos responsabilidad que otros, también contamos con la seguridad en el empleo, se está considerando este factor o también se lo menciona porque si un usuario no se siente protegido con su trabajo va generar un sentimiento de preocupación por lo que no se sentirá motivado al momento de realizar sus tareas, condiciones de trabajo estas condiciones pueden ser en cuanto a los útiles que reciben y/o herramientas que le facilita la entidad para poder realizar un trabajo adecuado sin tener una disminución en su rendimiento laboral.

2.1.3. Local

La tesis tiene como objetivo determinar el tipo de relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de planeamiento y presupuesto de la Municipal Mariscal Nieto, Moquegua-2018. La investigación es de tipo descriptiva-correlacional así mismo el diseño de investigación es no experimental, teniendo como base de datos a 29 empleados administrativos incluyendo trabajadores estables y trabajadores de servicios, teniendo en cuenta que la muestra fue de forma censal también, esta investigación opto por considerar la técnica de encuesta y como instrumento usado fue cuestionario. Obteniendo los resultados procedentes de la investigación se concluye al finalizar el proceso de análisis de datos el hecho que existe de forma significativa la relación entre a,bas variables utilizadas en la presente tesis en los trabajadores de la gerencia de planeamiento y presupuesto de la municipalidad Mariscal Nieto.

Teniendo en cuenta otra base local que nos habla sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en las llamadas cadenas de estilos en la ciudad de Moquegua; se pudo observar que la metodología fue deductiva de tipo aplicado y de nivel descriptivo-correlacional del mismo modo tuvo un corte transversal. La población fue de 26 trabajadores del área de ventas. Esta tesis tuvo como conclusión una vez de haber analizado los datos obtenidos según instrumento escogido es que efectivamente hay una relación entre las variables utilizadas en los trabajadores de estilos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Factores del clima laboral.

Existe un gran interés en los diferentes autores que encuentran este tema muy interesante para su interés, tal como es el clima laboral y muchos tienen diferentes maneras y perspectivas de poder conceptualizarlo, este concepto se tenía desde hace muchos años atrás actualmente los conceptos que dejaron autores pasados han servido para que nuevos tengan una idea más clara para poder caracterizar este concepto que sin duda tiene mucho interés como bien se menciona de los autores (García, 1983)

En datos amplios, el clima laboral es una variable que se expresa entre los fines organizativos, en su sentido más general, es el comportamiento de sus miembros, tratando de racionalizar los sentimientos experimentados por las personas durante el desarrollo de sus actividades y también el clima en el trabajo (Patterson, 2005)

Hace 70 años (Lewin, 1951) el autor indica en su conceptualización de la variable el impacto que tiene esta variable con el comportamiento humano pero este autor lo lleva también a un tema psicológico también en cómo la persona actúa frente a ese ambiente. Esta variable tiene mucha relevancia para poder lograr entender otros aspectos más concretos de la organización.

2.2.1.1. Dimensiones

a) Apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros

Según Pritchard y Karasick, esta dimensión consta de 3 escalas una de ellas es participación, la segunda cohesión y como última subescala apoyo, estas evalúan hasta qué punto los empleados están interesados en el trabajo que realizan, así como qué punto la dirección apoya y anima a los empleados que les den apoyo viendo en qué medida los directivos ayudan a crear un buen ambiente.

Según Frederikson 1966 del mismo modo también esta dimensión es considerada como una comunicación abierta y para la descentralización de la toma de decisiones para que así se pueda aumentar la productividad

b) *Motivación*

Para (Likert, 1974), Pritchard (Karasick, 1973) y Bowers (Taylor,1970) son mencionados en cuanto a la influencia motivadora y así lograr un rendimiento más efectivo (Mendez,2008) Es referido a los ingresos, es decir, si es justo el pago recibido por las actividades que realizan los trabajadores pero algunos autores discrepan y prefieren evaluar por separado estos item

2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral.

Depende de si llega a satisfacer las necesidades como la remuneración, afiliación, autorrealización y logro. Una persona se va sentir satisfecha cuando los resultados cumplan sus expectativas para con las tareas que realizan (Luna., 1993)

Lee y hang lo han definido como una objetiva actitud que la persona enfrenta con su trabajo.

El autor Robbins (2004) define como una actitud que se tiene frente al trabajo que desarrollan. Así mismo las personas con altos niveles de satisfacción tienen muchas actitudes positivas mientras una persona que cubre su satisfacción tiene actitudes muy negativas.

Definen según Anderson, Domsch y Cascorbi como un estado emocional positivo/placentero como resultado de la vivencia del trabajo, este se logra teniendo que cubrir ciertas peticiones de forma individual dado por el trabajo

2.2.2.1. Dimensiones

c) *Reconocimiento*

De Herzberg, 2006 hace referencia sobre una teórica donde está compuesta por dos carencias diferentes, una es independiente de la otra pero que estas están influyendo en la conducta de distinta manera. Como primer punto que es el que nos interesa tiene los factores motivacionales porque estos que están siendo objetivos con el contenido del mismo trabajo tales como reconocimiento, logros, etc.

d) *Responsabilidad*

Según la real academia Española lo define como una obligación para satisfacer y para reparar a una persona por efecto de una infracción, llevándolo a un ámbito

organizacional es la obligación que tienen las personas con la entidad a la que están perteneciendo.

2.3. Marco conceptual

Factores del clima laboral: Según el autor Patterson 2005 en datos bien amplios, es una variable que se va expresar con el siguiente fin que vendría a ser el organizativo, a su vez en su sentido más general, va ser el comportamiento de sus miembros tratando de racionalizar que sentimientos experimentan las personas duran el desarrollo de sus actividades y también el clima en el que se va a trabajar. Teniendo en consecuencia una observación bibliográfica donde se hace un listado de lo siguiente como esfuerzo, habilidades, reflexión, innovación, flexibilidad, etc todo esto va tener como base final los resultados.

Satisfacción laboral: los conceptos han tenido mucha variación a lo largo del tiempo es por ello que se ha tomado en consideración a Palma Carrillo, donde especifica que es una actitud que tienen los colaboradores frente a su trabajo, es decir. Tienen relación con el desarrollo personal, remuneración, políticas de la empres entre otros como las condiciones a las que se enfrentan los colaboradores para poder realizar sus actividades laborales (Carrillo, 2004)

También nos dicen que es una combinación influyente entre los pensamientos y en el sentimiento de los usuarios. Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos (Brief 1998) estos son participes en la satisfacción laboral. Es como un estado introspectivo que se termina expresando de forma cognitiva o de forma afectiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que aparece en ambas formas (Brief y Weiss. 2001)

Motivación: es descrita como los estímulos que generan intrínseca o exterior con el principal objetivo de cumplir con tareas designadas de acuerdo a la organización a la que se pertenece, siendo el impulso que tienen para responder a las adversidades y del mismo modo tomar decisiones.

Mendéz 2008, son referidos a las fuerzas estimuladas para que haya un desempeño mucho mas efectivo , se incluye en este el item de fuerza mayor para la motivación

que es el salario, es decir, si es justo el pago recibido por las actividades que realizan los trabajadores pero algunos autores discrepan.

Liderazgo: para Chiavenatto es la influencia entre un grupo de individuos accionando puntualmente por medio de la comunicación teniendo en cuenta los diversos objetivos de las entidades, es decir, se basa esencialmente en como un individuo logra llevar un grupo a cargo, considerando los diferentes escenarios que se puedan presentar día a día siendo una persona que incluye las opiniones de todos y no es autoritaria.

Salario: yendo a un plano antiguo los humanos desde un principio han demandado cubrir sus necesidades base para poder subsistir esto es según Arias y Heredia, ejemplo: los humanos en un inicio de la historia cubrían la necesidad que tenían con los alimentos que encontraban de la misma naturaleza, con el pasar del tiempo los seres humanos hacían artesanías para su uso personal al descubrir que estas artesanías estaban siendo excesivas tuvieron la grandiosa idea de poder intercambiarlas por bienes que les eran necesarios en ese momento o en su defecto las artesanías eran cambiadas por monedas y esas monedas eran usadas para comprar los recursos que les hacía falta.

Para Albarrán se define como la totalidad de apreciación económica para los trabajadores en dinero, En pocas palabras es la retribución que tiene las empresas y organizaciones frente al trabajo desempeñado por las personas

Desarrollo profesional: Es la capacidad individual remunerada también, el desarrollo es la evolución que tienen los profesionales a lo largo de su carrera a través de experiencia que van de la mano con la información académica recibida y/o capacitaciones individuales. La rivalidad y variedad de los medios de la obtención de conocimientos obligan a definir tareas que serán aplicadas de acuerdo a cada profesión.

Dialogo: Manucci 2008, dice que la comunicación es importante en el equipo de trabajo ya que se fortalece y termina construyendo conexiones, emociones y

experiencias para así poder establecer relaciones interpersonales correctas, hay que aprender a escuchar, a través de esto mostramos ideas, hacemos sugerencias y creamos armonía con quienes nos están rodeando

Interacción: dice que la interacción juega un rol de mucha importancia entre las personas ya que esto permite la interacción sea de mucha más ayuda, asegurando que las personas lleguen a un punto medio, coordinando sus acciones para el desarrollo, logrando mejoras significativas.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Es básica, del mismo modo esta investigación es correlacional (Hernandez,2010)

Es correlacional porque permite medir la influencia que hay entre más de dos variables escogidas para desarrollar una investigación, que en mi investigación sería la influencia y la relación que existe entre los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de rey en la ciudad de Moquegua del año 2023.

3.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, cuantitativa y transeccional (Hernandez, 2010)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Es definida como el conjunto completo de elementos que comparten una característica específica, este conjunto es medio de estudio.

3.3.2. Muestra

Se va tomar para la presente investigación toda la población de los trabajadores de la empresa rey de taxis en Moquegua del año 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario que se va realizar a los trabajadores de taxis de la empresa rey en Moquegua.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica de procesamientos va ser la escala de Likert, ya que está dada con una escala psicométrica que va estar representada en un cuestionario que básicamente se utiliza para realizar una investigación. Al momento de tener las alternativas para medir el grado de satisfacción o desacuerdo, esto es lo que hace de forma más concreta los resultados obtenidos (item). La escala lleva por nombre Likert debido a Rensis Likert quien público en 1932 un informe describiendo su uso también es denominada como método de evaluaciones sumarias.

Al utilizar esta técnica nos facilitara una visión más completa de la influencia entre una variable con otra, así como los factores del clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa rey en Moquegua para alcanzar las metas de la presente tesis

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables.

Tabla 2

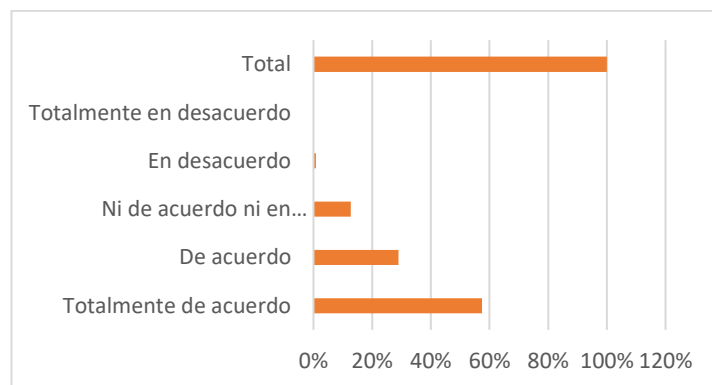
Niveles de la variable clima laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	402	57%
De acuerdo	203	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	13%
En desacuerdo	6	1%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	700	100%

Nota: Información que se obtuvo de la encuesta aplicada

Figura 1

Variable clima laboral



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la variable

Interpretación:

En la tabla dos encontramos los siguientes datos, se tiene que el mayor nivel de frecuencia corresponde al nivel totalmente de acuerdo por consecuente el nivel con menor frecuencia corresponde a totalmente en desacuerdo, los niveles de la variable factores del clima laboral presenta cinco niveles los cuales demostrarían las diversas formas de evaluar cada pregunta, teniendo en cuenta la percepción de la muestra la cual da a conocer que el nivel totalmente de acuerdo es el que presenta un mayor porcentaje y el nivel totalmente en desacuerdo un menor porcentaje. Por lo tanto, la figura uno muestra los resultados según el programa estadístico donde totalmente de acuerdo lleva un 53% a comparación de los demás niveles ya que en segundo lugar contamos con el nivel de acuerdo que cuenta con 29%, en tercer lugar, está el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo que tiene un valor porcentual de 13% y el nivel en desacuerdo 1%, es decir, los trabajadores de la empresa rey indican que están de acuerdo con el clima laboral.

Tabla 3

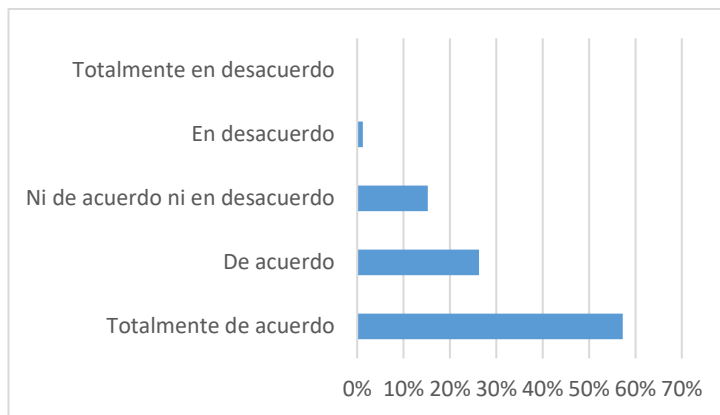
Niveles de la dimensión de apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	229	57%
De acuerdo	105	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	15%
En desacuerdo	5	1%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	400	100%

Nota: Información que se obtuvo de la encuesta aplicada

Figura 2

Dimensión de apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión

Interpretación:

Habiendo obtenido los resultados después de haber procesado los datos, obteniendo la siguiente interpretación a estos datos arrojados según programa E. estos indicarían que el valor del nivel totalmente de acuerdo tiene 57%. En la figura dos resalta la gran diferencia entre los niveles de la dimensión apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros donde puede visualizarse el grado porcentual de cada uno de los valores de la dimensión, en la presente figura se muestra el nivel de totalmente de acuerdo que muestra un 57%; mientras, que el nivel de acuerdo muestra un 26% , el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo cuenta con un valor porcentual de 15%, en el nivel en desacuerdo tiene un valor porcentual de 1% y por último el nivel totalmente en desacuerdo tiene un valor de 0%. Estos resultados indican que dentro de la empresa rey están de acuerdo con el apoyo mutuo e interés recíproco que se recibe por parte de los trabajadores.

Tabla 4

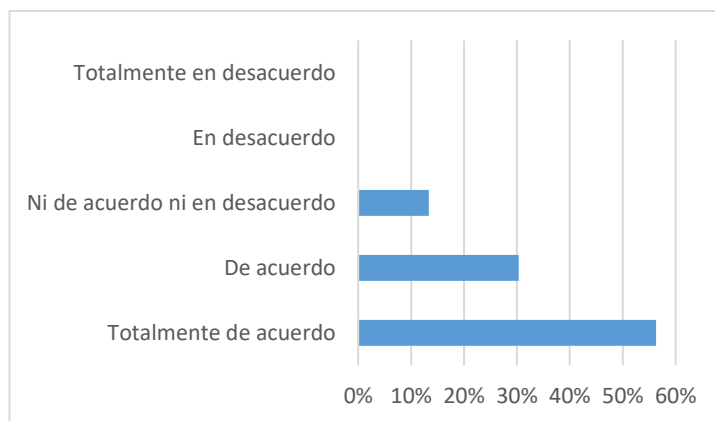
Niveles de la dimensión motivación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	169	56%
De acuerdo	91	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	300	100%

Nota: Información que se obtuvo de la encuesta aplicada

Figura 3

Dimensión motivación



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión

Interpretación:

En la tabla cuatro se da a conocer los resultados de los niveles de la dimensión motivación, mostrando que el resultado más superior es el del nivel totalmente de acuerdo a comparación de los otros niveles que cuenta con el 56%, es segundo lugar tenemos el nivel de acuerdo que tiene 30%, el tercer nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo cuenta con 13% y el cuarto nivel con el cuento ambos tienen un nivel porcentual de 0. Estos resultados indican que los trabajadores de taxis en la ciudad de Moquegua cuentan con motivación suficiente para poder ofrecer un servicio de calidad frente a los usuarios y del mismo modo poder resolver situaciones que se

presentan en el día a día, así como también se pueden alcanzar los objetivos a corto plazo.

Tabla 5

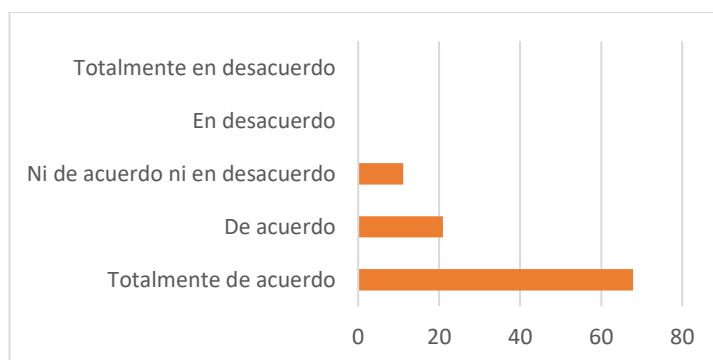
Niveles de la variable satisfacción laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	441	68
De acuerdo	136	21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	11
En desacuerdo	1	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	650	100.00

Nota: Información que se obtuvo de la encuesta aplicada

Figura 4

Variable satisfacción laboral



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la variable

Interpretación:

Los resultados que se obtuvieron en la tabla cinco se logra visualizar que el nivel de frecuencia más alto corresponde al nivel de totalmente de acuerdo y el que cuenta con menor frecuencia es el nivel de totalmente en desacuerdo, se logra verificar los resultados en valor porcentual en la figura número 4cual ya que de todos los niveles tiene mayor porcentaje el nivel totalmente de acuerdo que cuenta con el 68% el nivel de acuerdo cuenta con un valor porcentual de 21% mientras tanto el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo cuenta con un porcentaje de 11% y tanto el nivel en

desacuerdo y totalmente en desacuerdo cuentan con un valor porcentual de 0; esto quiere decir, que los resultados generados en la figura cuatro se logra visualizar y evidenciar los resultados obtenidos en la tabla cinco de tal manera que los trabajadores cuentan con una satisfacción laboral adecuada para poder desarrollar de forma armónica las actividades diarias que se realizan y del mismo cuentan con un gran índice de efectividad.

Tabla 6

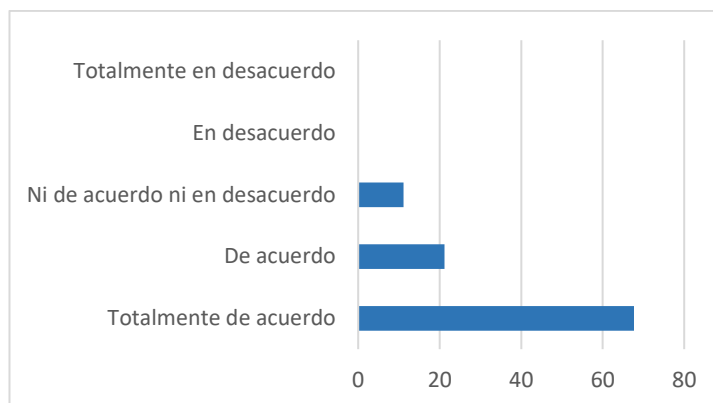
Niveles de la dimensión de reconocimiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	237	68
De acuerdo	74	21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	11
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	350	100.00

Nota: Información que se obtuvo de la encuesta aplicada

Figura 5

Dimensión reconocimiento



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión

Interpretación:

Los datos obtenidos en la tabla número seis nos van a permitir reconocer el nivel con mayor frecuencia que vendría a ser el nivel totalmente de acuerdo mientras que

el que cuenta con menor frecuencia es el nivel totalmente en desacuerdo. La figura cinco nos va permitir visualizar los resultados generados de la tabla seis, donde se puede visualizar que el nivel totalmente de acuerdo sigue siendo el que cuenta con un mayor valor porcentual de 68% posterior a este nivel encontramos el nivel de acuerdo que cuenta con 21%, el tercer nivel que es ni de acuerdo ni en desacuerdo cuenta con 11% y por ultimo los dos últimos valores siendo el en desacuerdo y totalmente en desacuerdo tienen un valor de 0. Estos resultados ponen en evidencia que el 68% de los trabajadores de la empresa rey están totalmente de acuerdo con el reconocimiento que les ofrece la empresa.

Tabla 7

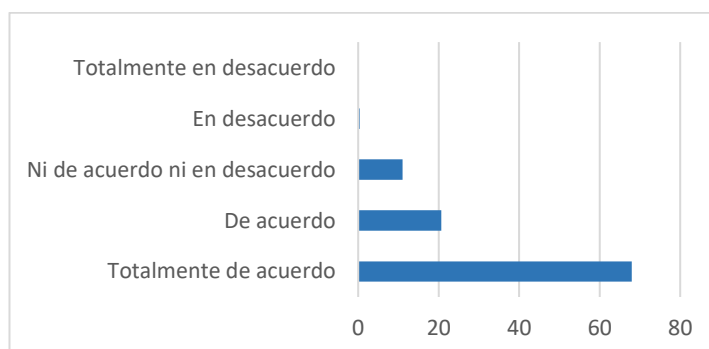
Niveles de la dimensión responsabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	204	68
De acuerdo	62	21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	11
En desacuerdo	1	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	300	100.00

Nota: Información que se obtuvo de la encuesta aplicada

Figura 6

Dimensión responsabilidad



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión

Interpretación:

La interpretación de la dimensión responsabilidad es la siguiente según la tabla número siete se puede apreciar que el nivel con mayor frecuencia es el nivel totalmente de acuerdo mientras que el nivel con menor frecuencia es totalmente en desacuerdo, seguidamente tenemos la figura número seis donde pone en evidencia el nivel porcentual de los niveles de la dimensión responsabilidad en tanto el nivel totalmente de acuerdo cuenta con un valor porcentual de 68%, el segundo nivel que correspondería a de acuerdo cuenta con un valor porcentual de 21% y en tercer lugar encontramos que el nivel ni de acuerdo ni en desacuerdo cuenta con un nivel porcentual de 11% y por último tenemos el nivel en desacuerdo y el nivel totalmente en desacuerdo que ambos cuentan con un valor de 0. Estos resultados obtenidos nos indican que la dimensión responsabilidad es acorde a cada uno de los trabajadores por ende los trabajadores de la empresa rey están totalmente de acuerdo, es decir, el 68% de la población está de acuerdo con esto.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_i : Si existe una influencia de forma significativa en los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de la ciudad de Moquegua del año 2023.

H_o : No existe una influencia de forma significativa en los factores del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de la ciudad de Moquegua del año 2023.

Tabla 8*Distribución entre las variables factores del clima laboral y satisfacción laboral*

			SATISFACCION LABORAL		Total
			DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
FACTORES DEL CLIMA LABORAL	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	1	0	1
		Frecuencia esperada	,4	,6	1,0
		% del total	2,0%	,0%	2,0%
	DE ACUERDO	Recuento	15	12	27
		Frecuencia esperada	11,3	15,7	27,0
		% del total	30,0%	24,0%	54,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	5	17	22
		Frecuencia esperada	9,2	12,8	22,0
		% del total	10,0%	34,0%	44,0%
	Total	Recuento	21	29	50
		Frecuencia esperada	21,0	29,0	50,0
		% del total	42,0%	58,0%	100,0%

Nota. Información que se obtuvo de la encuesta aplicada**Tabla 9***Prueba de chi cuadrado de las variables factores del clima laboral y satisfacción laboral*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,772 ^a	2	,034
Razón de verosimilitudes	7,351	2	,025
Asociación lineal por lineal	6,591	1	,010
N de casos válidos	50		

a. 2 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.
La frecuencia mínima esperada es .42.

Nota. Información que se obtuvo de la encuesta aplicada**Interpretación:**

En la tabla 9 se logra apreciar los resultados que se generaron en la presente investigación, donde se va reconocer la existencia de una correlación entre las dos variables una de ellas es factores del clima laboral y satisfacción

laboral, se está afirmando debido a los valores de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0.05$; en tanto, se acepta de forma rotunda la hipótesis alterna y se niega de forma automática la hipótesis nula, donde se niega la existencia de una correlación entre las variables

Hipótesis específica 01:

H_i: El apoyo mutuo e interés recíproco del clima laboral influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis en la ciudad de Moquegua del año 2023.

H_o: El apoyo mutuo e interés recíproco del clima laboral no influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis en la ciudad de Moquegua del año 2023.

Tabla 10

Distribución entre la dimensión apoyo mutuo e interés recíproco y satisfacción laboral.

			SATISFACCION LABORAL		Total
			DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	
Apoyo mutuo e interés recíproco de los miembros	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	2	0	2
		Frecuencia esperada	,8	1,2	2,0
		% del total	4,0%	,0%	4,0%
	DE ACUERDO	Recuento	14	12	26
		Frecuencia esperada	10,9	15,1	26,0
		% del total	28,0%	24,0%	52,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	5	17	22
		Frecuencia esperada	9,2	12,8	22,0
		% del total	10,0%	34,0%	44,0%
Total		Recuento	21	29	50
		Frecuencia esperada	21,0	29,0	50,0
		% del total	42,0%	58,0%	100,0%

Nota. Información que se obtuvo de la encuesta aplicada

Tabla 11

Prueba de chi cuadrado de la dimensión apoyo mutuo e interés recíproco y satisfacción laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,614 ^a	2	,022
Razón de verosimilitudes	8,557	2	,014
Asociación lineal por lineal	7,332	1	,007
N de casos válidos	50		

a. 2 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .84.

Nota. Información que se obtuvo de la encuesta aplicada

Interpretación:

Vemos en tabla 11 que el valor del coeficiente de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0.05$; teniendo en cuenta estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se niega rotundamente la hipótesis nula, donde niega la correlación entre la dimensión apoyo mutuo e interés recíproco y la variable satisfacción laboral

Hipótesis específica 02:

H_i: La motivación del clima laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis en la ciudad de Moquegua 2023.

H₀: La motivación del clima laboral no influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa rey de taxis en la ciudad de Moquegua 2023.

Tabla 12*Distribución entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral.*

			SATISFACCION LABORAL		Total	
			DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO		
Motivación	NI DE ACUERDO	Recuento	1	0	1	
		NI EN	Frecuencia esperada	,4	,6	1,0
		DESACUERDO	% del total	2,0%	,0%	2,0%
	DE ACUERDO	Recuento	14	11	25	
		Frecuencia esperada	10,5	14,5	25,0	
		% del total	28,0%	22,0%	50,0%	
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	6	18	24	
		Frecuencia esperada	10,1	13,9	24,0	
		% del total	12,0%	36,0%	48,0%	
Total	Recuento	21	29	50		
	Frecuencia esperada	21,0	29,0	50,0		
	% del total	42,0%	58,0%	100,0%		

Nota. Información que se obtuvo de la encuesta aplicada**Tabla 13***Prueba de chi cuadrado de la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,240 ^a	2	,044
Razón de verosimilitudes	6,741	2	,034
Asociación lineal por lineal	6,058	1	,014
N de casos válidos	50		

a. 2 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .42.

Nota. Información que se obtuvo de la encuesta aplicada**Interpretación:**

En los siguientes datos podemos observar en la tabla número 13 los valores que demuestran la afirmación de la hipótesis alterna y a su vez el rechazo de la hipótesis nula ya que el valor de sig (valor crítico observado) $0,000 < 0,05$ por ende la correlación es sumamente alta y positiva.

4.3. Discusión de resultados

Este trabajo de investigación se está realizando con la finalidad de poder excavar las variables tanto factores del clima laboral y satisfacción laboral en la empresa rey de la ciudad de Moquegua, para dar a conocer si hay relación entre estas dos variables para esto fue muy fundamental ciertas actividad de las dimensiones de la variable factores del clima laboral y la relación de la variable satisfacción laboral, después de realizar el procesamiento de datos obtenidos por la encuesta realizada se logró obtener el resultado que se esperaba donde se indica que efectivamente existe una correlación entre ambas variables teniendo un valor sumamente significativo y alto, seguidamente se va mostrar los resultados obtenidos en la investigación:

Según los datos arrojados por el programa estadístico indican que el valor de chi cuadrado es de 0,034; mientras, que los valores de chi cuadrado de las dimensiones de apoyo mutuo e interés recíproco es de 0,022; en tanto, para la dimensión de motivación es un valor de chi cuadrado de 0,044, todos los valores de significancia son de 0,000; tanto para las variables como para las dimensiones

Como es de esperar hay existencia de otras investigaciones con otros autores quienes también realizaron la investigación con la variable factores del clima laboral y satisfacción laboral en sus investigaciones, teniendo en su mayoría gran acercamiento con el interés de la investigación realizada, a continuación, se darán a conocer cada uno de estos autores con sus respectivos resultados:

Navarro(2012)La autora de la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la unidad de recursos humanos, encontró una correlación de 0.16 con un nivel de significancia de 1.96, lo cual indica que el resultado no llega a ser estadísticamente significativo.

Núñez (2018) realizó la investigación de comunicación interna y su influencia en clima laboral, utilizó el programa spss, tiene como resultado que nivel de significancia equivalente a 0.000, el mismo que al ser inferior a 0.05 indica que debe ser aceptada la hipótesis alternativa.

Balbuena (2023) su tesis motivación laboral y desempeño laboral en Moyobamba, nos indica lo siguiente: que si existe una relación directa ya que se obtuvo un valor de 0.912.

Castillo (2017) realizó el tema análisis de la cultura organizacional y la influencia en el clima, donde se obtuvo que el valor spearman es de 0,769 y nivel de significancia de 0,000 lo que indica que si hay relación entre las variables

León (2019) realizó el clima institucional y la gestión administrativa en la unidad educativa, los valores de p es 0,561 y el rho es 0,138 por lo tanto no existe relación entre las variables dentro de la unidad educativa.

Al terminar de realizar la comparación con los autores anteriores, se puede decir que en su mayoría hay similitud entre los resultados mostrados, por ende se confirma la existencia de una correlación alta y positiva entre la variable factores del clima laboral y satisfacción laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

PRIMERA: Concluir que entre las variables factores del clima laboral y satisfacción laboral tiene gran relación significativa debido a que valor que se ha generado en el coeficiente de chi cuadrado es de 0,034 y el nivel de significancia de 0,000.

SEGUNDA: Concluimos que entre la dimensión apoyo mutuo e interés recíproco y la variable satisfacción laboral tiene una correlación sumamente significativa ya que los resultados que obtuvieron en el coeficiente de chi cuadrado, el cual presentó valores de 0,022.

TERCERA: se concluye y afirma que la correlación entre la dimensión motivación del clima laboral y la variable satisfacción laboral tiene y existe un alto grado de correlación de forma positiva esto es debido a los resultados arrojados ya que el coeficiente de chi cuadrado, el cual fue de 0,044 y la significancia de 0,000.

5.2. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Los datos obtenidos en la investigación después de haber procesado toda la información, nos va a permitir conocer que los factores del clima laboral se están mostrando con un 57% lo que significa básicamente que gran porcentaje de la población está sintiéndose y generando vínculos positivos, pero hay un grado de porcentaje menor que está en desacuerdo con esto y este dato es del 1%, lo que indicaría que la empresa está yendo por buen camino.

SEGUNDA: Se obtuvo los resultados correspondientes de que la dimensión de apoyo mutuo e interés recíproco dentro de la empresa rey tiene un grado porcentual favorable debido a que el 57% de la población está totalmente de acuerdo con el apoyo que se genera dentro de la empresa, este resultado obtenido nos deja claro que más de la mitad de la población está de acuerdo con el rumbo que se está llevando la empresa y como resultado no menor de toda la población no están de acuerdo ni en desacuerdo el 15% lo cual significaría que se debería poner más énfasis en estas personas que se abstienen a dar una respuesta favorable o desfavorable

TERCERA: En la investigación la dimensión motivación cuenta con 56% de toda la población que está totalmente de acuerdo, solo de acuerdo tiene un valor porcentual de 30% lo que significa que está dentro del rango de expectativas que se cumplen frente a los trabajadores de la empresa rey, del mismo modo el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo hago énfasis en este porcentaje de la población ya que se debe implementar la motivación de diferentes formas para que este valor porcentual sea menor.

BIBLIOGRAFÍA

- Perea Pasquel, M. L. (2017) *Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones la Selva SA Moyobamba del año 2016*
- Arotaype, S, & Diego, Y. (2019). *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de planeamiento y presupuesto de la Municipalidad Mariscal Nieto, Moquegua 2018*
- Romonal Narváez, C. A. (2017). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de maestro Perú SA-Sucursal Cajamarca 2017*
- Grisales Rodriguez, M. J, (2020). *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira.*
- Pérez, E. G. S. & Caraveo, M. D. C. S 920200. *Ambigüedad de rol en académicos Una problemática organizacional en las universidades.*
- Uriarte, M. A. G. & Cornejo, K. C. (2020). *técnicas de afrontamiento para disminuir el síndrome de Burnout.*
- Abanto Campos, L. L. & Cabrera Contreras, L. M. (2018). *Competencias laborales y satisfacción laboral de los analistas de créditos de una entidad financiera del distrito de Viru ano 2018.*
- Federicci, S. (2018). *El patriarcado del salario.*
- Sonia Palma Carrillo (2004). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la U. San Pedro de Chimbote.*
- Brief, A. p. & Weiss, H M (2001). *The affective dimensions of organizational behavior working paper, Tulane University.*
- Patterson (2005). *El programa mejorado de análisis e inventario forestal: diseño de muestreo nacional y procedimientos de estimación*

Rensis Likert (1974). *El método de construcción de una escala de actitud Rensis Likert.*

Robbins (2004). Comportamiento organizacional

Silvia Maria Fuentes (2020) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*

Nunez Romero, Luis Fernando (2018) *Comunicación interna y su influencia en el clima laboral* de la Dirección de Informaciones del Ejercito del Perú (DINFE),2018

Issac Teodoro Velásquez Ordoñez y Maqui Chipana Luis Wilfredo (2021) *Clima organizacional y la satisfacción laboral*

Carlos A. Gomez R. *Diseño, construcción y validación de un instrumento desde la teoría de respuesta al ITEM*

Sandre M. Rubio AVILA, Carolina Aranda B. Rogelio V. Gómez S. *El concepto del salario*

Eric J. Gamboa R. *Satisfacción labora: descripción teórica de sus determinantes*