



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACION

Facultad de Psicología

CLIMA LABORAL EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE
TRANSPORTE MASIVO EN LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar Título de Licenciado en Psicología con mención
en Psicología Organizacional

AUTORA:

Soto Aguilar, Cintya

ASESOR:

Portocarrero Ramos, Carlos

JURADO:

Inga Aranda, Julio

Córdova Gonzales, Luis

Flores Vásquez, Elizabeth

Lima – Perú

2019

Pensamientos

*“El buen líder motiva a las personas en su entorno laboral.
El extraordinario líder más bien, crea un entorno donde
las personas se motivan a sí mismas”.*

David Fischman

“El placer en la tarea pone perfección en el trabajo”.

Aristóteles

Dedicatoria

Dedicado a mis hijos Romina y Alejandro, quienes son el motor y motivo para mejorar cada día y perseguir mis metas.

Agradecimiento

Mi profunda gratitud a mis profesores de la facultad de psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal por la formación y enseñanzas brindadas, por compartir sus conocimientos y transmitirnos la importancia de la psicología en los diversos ámbitos de la vida.

A mi asesor de tesis, el docente Carlos Portocarrero, por su apoyo y orientación para poder realizar esta presente investigación; así mismo, por su paciencia y compartir los conocimientos que me permitieron lograr esta meta.

A mis Abuelas Nelly y Victoria por brindarme su confianza, apoyo y motivación para emprender este camino de retos, dedicación y esfuerzo. A quienes estaré eternamente agradecida.

A mi madre por esperarme cada vez que llegaba a casa y acompañarme durante las amanecidas. Por apoyarme en el cuidado de mis hijos siempre para poder continuar así con mis estudios hasta la actualidad y por confiar en mí.

CLIMA LABORAL EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO EN LIMA METROPOLITANA

Soto Aguilar, Cintya

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

El objetivo de mi trabajo fue conocer el clima laboral en conductores de una empresa de transporte masivo en Lima Metropolitana, evaluando una muestra de 174 conductores de una población de 500, mediante un muestreo no probabilístico intencional. Para recolectar datos utilicé la Escala de Clima Laboral SL-SPC; que evalúa las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Entre los principales resultados hallé que mayor porcentaje de conductores percibe en nivel medio las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y comunicación; seguido de un porcentaje menor con percepción favorable; así mismo, más de la mitad de conductores percibe las condiciones laborales en un nivel medio, seguidos de los niveles favorable y desfavorable en porcentajes casi similares.

Palabras clave: clima laboral, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, percepción

LABOR CLIMATE IN DRIVERS OF A MASS TRANSPORTATION COMPANY IN
METROPOLITAN LIMA

Soto Aguilar, Cintya

Universidad Nacional Federico Villarreal

Abstract

The objective of my work was to know the working environment in drivers of a mass transport company in Metropolitan Lima, evaluating a sample of 174 drivers from a population of 500, through an intentional non-probabilistic sampling. The SL-SPC Labor Climate Scale was used to collect data; that evaluates the dimensions self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. Among the main results, it was found that a greater percentage of drivers perceive in the medium level the dimensions of self-realization, labor involvement, supervision and communication; followed by a smaller percentage with favorable perception. Likewise; more than half of drivers perceive working conditions at a medium level, followed by favorable and unfavorable levels in almost similar percentages.

Keywords: labor climate, self-fulfillment, labor involvement, supervision, communication, working conditions, perception

Índice

Portada	i
Pensamiento	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
I. Introducción	10
1.1 Descripción y formulación del problema	10
1.1.1. Problema general	11
1.1.2. Problemas específicos	11
1.2. Antecedentes	12
1.2.1. Antecedentes nacionales	12
1.2.2. Antecedentes internacionales	14
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	18
1.5. Hipótesis	19
II. Marco teórico	20
2.1. Bases teóricas sobre tema de investigación	20

2.1.1. Percepción	20
2.1.2. Clima laboral	22
2.1.3. Dimensiones de clima laboral	28
III. Método	32
3.1. Tipo de investigación	32
3.2. Ámbito temporal y espacial	32
3.3. Variables	32
3.3.1. Definición conceptual	32
3.3.2. Definición operacional	33
3.3.3. Variables sociodemográficas	33
3.4. Población y muestra	33
3.4.1. Población	33
3.4.2. Muestra	33
3.4.3. Muestreo	34
3.5. Instrumentos	35
3.6. Procedimientos	36
3.7. Análisis de datos	36
IV. Resultados	37
V. Discusión de resultados	48
VI. Conclusiones	50
VII. Recomendaciones	52
VIII. Referencias	53
IX. Anexos	57

Lista de tablas

Número	Página
1. <i>Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre la autorrealización</i>	37
2. <i>Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre el involucramiento laboral</i>	38
3. <i>Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre la supervisión</i>	38
4. <i>Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre la comunicación</i>	39
5. <i>Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre las condiciones laborales</i>	40
6. <i>Aplicación de prueba de normalidad en la muestra y grupos por rango de edad</i>	41
7. <i>Aplicación de prueba ANOVA en los grupos por rango de edad</i>	42
8. <i>Aplicación de prueba de normalidad en la muestra y grupos por rango de tiempo de servicio</i>	43
9. <i>Aplicación de prueba ANOVA en los grupos por rango de tiempo de servicio</i>	44
10. <i>Aplicación de prueba T de Dunett para confirmar diferencia entre medias</i>	45
11. <i>Aplicación de prueba KMO y prueba de Bartlett al instrumento</i>	46
12. <i>Validez de la Escala de Clima Laboral</i>	46
13. <i>Confiabilidad por categorías y la confiabilidad total del instrumento</i>	47

I. Introducción

1.1. Descripción y formulación del problema

Hoy en día se busca un cambio en el transporte urbano a nivel nacional; priorizando el ordenamiento, rapidez y seguridad en Lima Metropolitana. Las empresas concesionarias del Sistema Integrado de Transporte, como los corredores complementarios, son empresas privadas y están reguladas bajo este sistema; por lo tanto, deben cumplir con brindar a los conductores los beneficios laborales que toda empresa formal está obligada, estando sometido el conductor a ciertos deberes; así mismo, brindar la preparación, formación y bienestar que los conductores necesitan para su calidad de vida.

En las empresas de transporte masivo de los corredores complementarios de Lima Metropolitana, mayor parte de los conductores que la integran han laborado en empresas de transporte urbano tradicionales, empresas en las cuales no se cumplen con todas las obligaciones y beneficios laborales para los colaboradores. Así mismo, se puede encontrar personal que proviene de empresas formales de diversos rubros, acostumbrados a laborar bajo ciertos regímenes.

En una de estas empresas de transporte masivo de corredores complementarios, se suele observar un considerable índice de rotación y ausentismo, acompañado de manifestaciones negativas sobre aspectos de la empresa como son las políticas y normas, la comunicación, la

supervisión de sus labores, las condiciones laborales y las posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional. Es por ende que nace la necesidad de conocer aquellas percepciones que tienen sobre aspectos de la empresa y del trabajo, lo que conocemos como clima laboral. Por lo anteriormente expresado me formulo la siguiente interrogante:

1.1.2. Problema general

¿Cómo perciben el clima laboral los conductores de una empresa de transporte masivo perteneciente a un Sistema Integrado de Transporte en Lima Metropolitana?

1.1.3. Problemas específicos

Pe₁ ¿Qué percepción tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre la autorrealización?

Pe₂ ¿Qué percepción tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre el involucramiento laboral?

Pe₃ ¿Qué percepción tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre la supervisión?

Pe₄ ¿Qué percepción tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre la comunicación?

Pe₅ ¿Qué percepción tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre las condiciones laborales?

PE₆ ¿Cómo percibe el clima laboral los conductores de una empresa de transporte masivo, según la edad?

PE₇ ¿Cómo percibe el Clima Laboral los conductores de una empresa de transporte masivo, según el tiempo de servicio?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Nacionales

En el 2017, Dávila y Núñez estudiaron el *clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer*. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo y corte transversal. Para esto aplicaron una encuesta basada en la teoría de Litwin y Stringer, sobre una muestra de 110 colaboradores de la empresa estudiada, extraída mediante un muestreo probabilístico simple aleatorio. Entre los resultados obtuvieron que el nivel predominante de percepción de clima se hallaba en un nivel medio. Sin embargo; resaltaron con un nivel alto las dimensiones de desafío, cooperación y relaciones interpersonales.

Valverde (2014) realizó un estudio sobre el *Síndrome de Burnout y clima social laboral en el personal de una empresa de transporte y servicios múltiples de la ciudad de Trujillo*. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, aplicado sobre 200 trabajadores entre hombres y mujeres, dividido entre 100 conductores y 100 cobradores. Utilizó la escala de Maslash para evaluar en Síndrome de Burnout y la escala WES de Moos y Triket para evaluar

el clima social laboral y conocer la relación que existía entre las variables. Como resultados principales notó que más de la mitad de los evaluados presentaban agotamiento emocional y despersonalización. Las percepciones de la autorrealización y estabilidad/cambio se hallaron en un nivel promedio. Conoció también correlación significativa negativa entre el agotamiento emocional y la despersonalización con cada una de las dimensiones de la escala de clima laboral social. Así mismo; notó una correlación directa entre la realización de Síndrome de Burnout con las áreas de clima social laboral excepto presión, control y comodidad.

En el 2013, Vigil realizó una investigación para conocer la relación que existía entre *condiciones de trabajo y enfermedades ocupacionales de los conductores de transporte público urbano de Lima Metropolitana*. Para el estudio utilizó un diseño descriptivo correlacional; para lo cual aplicó una encuesta de 20 preguntas al total de la población conformada por 80 conductores de una empresa de transporte y entrevistó a los médicos ocupacionales y autoridades de la empresa. Tras los resultados halló que no existía relación significativa entre las condiciones de trabajo y las enfermedades ocupacionales, y que las condiciones laborales no eran las adecuadas para el desempeño laboral. Las enfermedades ocupacionales más frecuentes que se hallaron eran las osteomusculares, sobretodo en la zona lumbar y cervical.

En el 2013, Huamaní realizó un estudio sobre *clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, línea 1*". Realizó una investigación de diseño correlacional explicativo sobre una muestra de 60 conductores, para lo que usaron entrevistas a profundidad y encuestas por cuestionarios; en los cuales halló que tenían una apreciación favorable sobre sus condiciones laborales y sobre

las relaciones interpersonales con sus compañeros, basado en un compromiso de responsabilidad.

1.2.2. Internacionales

Ramos (2017) investigó los *factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los transportistas de carga pesada de la empresa Ecuatransgo* en Ecuador. Desarrollado mediante una investigación descriptiva no experimental transversal en una población de 50 conductores, a los que aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial F-Psico 3.0 y contrastó con la evaluación de desempeño. Tras las evaluaciones halló que existían congruencias entre el desempeño laboral y los factores tiempo de trabajo y conocimiento del puesto, demanda psicológica y planificación y resolución, variedad y contenido del trabajo y servicio al cliente, participación y supervisión y habilidades de comunicación, interés por el trabajador y compensación y orientación de resultados.

En el 2017, Bonilla y Gafaro estudiaron las *condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público*; para lo cual revisaron investigaciones en diversos países, hallándose que los principales riesgos psicosociales que se relacionaban a la labor de conductor eran: estrés, ansiedad, depresión e insatisfacción con las condiciones laborales. Concluyeron así que las personas que se desempeñaban como conductores estaban expuestas a riesgos psicosociales que podían afectar su salud y calidad de vida, lo que afectaba su desempeño y podía propiciar un accidente de tránsito.

Oviedo, Sacanambuy, Matabanchoy y Zambrano (2016) estudiaron la *percepción de conductores de transporte urbano sobre calidad de vida laboral en la ciudad de Pasto* en Colombia. Para ello aplicó un modelo cuantitativo de tipo descriptivo para conocer la calidad de vida laboral mediante la salud, el bienestar y la percepción del trabajo. Siendo así que realizó la evaluación sobre una muestra de 468 conductores del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasto, cuyas edades estaban comprendidas entre los 20 y 73 años de edad. Para esto aplicó un muestreo aleatorio simple y administró una escala de tipo líkert sobre actitudes y percepciones, y una encuesta de auto-reporte de morbilidad sentida. Tras los resultados halló la presencia de una actitud favorable sobre las condiciones de salud, aunque en los auto-reportes se obtuvo información sobre la existencia de dolores y malestares físicos que afectaban su salud. Así también, encontró que hay una actitud muy favorable sobre el bienestar laboral, y una actitud favorable respecto a la percepción del trabajo.

Naranjo (2015) evaluó el *diagnóstico de clima laboral y organizacional de los conductores de compactadoras de una empresa de aseo en Medellín*; para lo que realizó un diseño descriptivo de corte cualitativo y cuantitativo. Aplicó la encuesta a una población finita de 224 conductores, de los cuales solo respondieron a la encuesta 184 conductores. La encuesta medía 8 dimensiones; entre las cuales se encontraban las dimensiones sociodemográfica, motivación satisfacción, talento humano, organización, valores y orgullo, capacitación, servicio al cliente y preguntas valorativas. Entre los principales resultados halló que más de la mitad de los conductores manifestó sentirse satisfecho en la empresa; sin embargo, la mayoría indicó la necesidad de recibir beneficios adicionales a los de ley y consideraban que el pago no era justo

a lo que realizaban. No obstante; expresaron que existía un ambiente de trabajo adecuado entre los conductores, basado en la afinidad y el compañerismo.

En el 2013, Luna realizó un estudio sobre el *diagnóstico del clima laboral de la empresa pública metropolitana de transporte de pasajeros de Quito* en Ecuador. Esto se realizó mediante una investigación no experimental con métodos deductivo, analítico e histórico y bajo un diseño descriptivo; para la cual utilizó como recolección de datos la investigación documental, observación, entrevista, una encuesta para conocer el clima laboral. Mediante esta encuesta el autor buscó conocer las apreciaciones de los trabajadores sobre la estructura y la organización, ergonomía y condiciones de trabajo, responsabilidad y conocimiento del puesto, jefes y superiores, cooperación, identidad y remuneración. La evaluación fue aplicada al total de la población de trabajadores, conformado por 1053 personas; de los cuales obtuvo que la mayoría estaba conforme con las condiciones de trabajo y que conocían de los procedimientos, resaltando el compañerismo.

Zamora y Cruz (2012) estudiaron *la importancia de la valoración del trabajo en un grupo de conductores de carga*, en cuatro ciudades de México. Los conductores se dedicaban al transporte de combustible tanto al centro como al sur del país. En el estudio utilizaron el diseño no experimental descriptivo transversal, por lo que seleccionaron mediante el muestreo no probabilístico a 119 conductores; los que fueron evaluados con algunas de las secciones de la encuesta individual del Programa de Evaluación y Seguimiento de la Salud de los Trabajadores, identificando la relación. Utilizaron el análisis bivariado y multivariado para establecer el vínculo entre variables y encontraron que los transportistas que tuvieron mayor apoyo social y

satisfacción en sus trabajos, presentaron menor trastorno de sueño, psicossomático y mental. Por otro lado, el apoyo en salud ocupacional y salud en el trabajo promovidos por la empresa se asoció a la baja probabilidad de adquirir lumbalgia.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir la percepción que tienen sobre el clima laboral los conductores de una empresa de transporte masivo en Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivos específicos

Oe₁ Identificar la percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre la autorrealización.

Oe₂ Identificar la percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre el involucramiento laboral.

Oe₃ Identificar la percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre la supervisión.

Oe₄ Identificar la percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre la comunicación.

Oe₅ Identificar la percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo, sobre las condiciones laborales.

Oe₆ Identificar la percepción que tienen sobre el clima laboral los conductores de una empresa de transporte masivo, según la edad.

Oe₇ Identificar la percepción que tienen sobre el clima laboral los conductores de una empresa de transporte masivo, según el tiempo de servicio.

Oe₈ Identificar la validez de los ítems de la Escala de Clima Laboral en la población estudiada

Oe₉ Identificar la confiabilidad de la Escala de Clima Laboral y de sus diversos indicadores en la población estudiada

1.4. Justificación

La presente investigación tiene una justificación práctica, debido que su ejecución y resultados permitirán brindar información sobre la variable en poblaciones similares a la estudiada, pudiendo aportar a resolver las problemáticas que se observan hoy en día en el transporte peruano; así mismo, se invita a que se realicen más investigaciones que contribuyan a dar la importancia debida al clima laboral que perciben los conductores de las empresas de transporte masivo.

Esto también permitirá proponer estrategias y cambios para optimizar el clima laboral en la empresa estudiada y quizá también en otras empresas de transporte masivo, buscando promover el bienestar de los trabajadores y la mejora de las condiciones en las que laboran, contribuyendo probablemente a un mejor desempeño que favorecería la productividad y la optimización del servicio a la sociedad.

1.5. Hipótesis

No está orientado a contrastar hipótesis al ser de naturaleza inductiva, tratándose de una investigación exploratoria y descriptiva, tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista en el 2003.

II. Marco teórico

2.1. Bases teóricas sobre tema de investigación

2.1.1. Percepción

En el 2007, Chiavenato comenta que cada persona tiene su propio sistema conceptual, dándose como un patrón de referencia que funciona como un filtro codificador de información, predeterminando la aceptación y el procesamiento de cualquier información. Este filtro escoge y rechaza toda información que no se acomode al sistema o que pueda incomodarlo. Existe una percepción selectiva que funciona como defensa y que bloquea la información no deseadas o de poco interés para la persona. Es así que cada persona desarrolla sus propios conceptos al interpretar el ambiente externo e interno y para organizar las diversas experiencias de la vida. Los sistemas de patrones personales son importantes para entender el proceso de la comunicación humana, existiendo una relación entre cognición, percepción, motivación y comunicación.

Así mismo, el autor comenta que la comunicación que se da entre dos personas va determinado en gran parte por la percepción de sí mismas y de la otra persona en la situación dada, debido a sus diferentes sistemas cognitivos y a su motivación en ese momento. El mensaje comunicado va relacionado con las percepciones y motivaciones tanto del emisor como del receptor, dentro del contexto ambiental en que se hallan. Es así que surge la percepción social

como un medio por el cual una persona crea emociones, sentimientos y pensamientos sobre otra persona para poder comprenderla; originando con esto la empatía o sensibilidad social.

En la percepción social existen tres elementos:

- a) Sujeto perceptor: la persona que “atiende” y trata de comprender.
- b) Sujeto percibido: la persona que es “atendida” o comprendida.
- c) Situación: conjunto de fuerzas sociales y no sociales en el que ocurre el acto de la percepción social.

La percepción social está influenciada por:

- a) Estereotipos: Distorsiones que se presentan en la percepción de las personas.
- b) Generalizaciones (efecto halo): Suceso en el cual una impresión general, influye en la evaluación de rasgos específicos de las personas.
- c) Proyección: Mecanismo en el cual una persona atribuye a otra, características propias que rechaza de manera inconsciente.
- d) Defensa perceptual: Distorsión en la que el observador modifica y adapta datos de la misma manera en la que elimina incongruencias (disonancia cognitiva).

Brunet (citado en Diaz, 2017) comenta que los orígenes del clima laboral u organizacional no están claros pero considera que el concepto de clima organizacional nace del pensamiento de la escuela Gestalt y en el de la escuela funcionalista. La escuela Gestalt tiene como sus representantes a Max Wertheimer, Wolfgang Kohler, Kurt Koffka y Kurt Lewin; autores que se enfocan en la percepción resaltando que las personas toman conocimiento de su entorno,

basándose en juicios elaborados por ellos mismos y que esto influye en su comportamiento. La escuela funcionalista destaca que la persona se comporta y piensa de acuerdo al ambiente que lo rodea y que existe diferencias individuales en este mecanismo. Es así que el autor señala que las dos escuelas tienen en común que los individuos buscan obtener un equilibrio con su entorno.

2.1.2. Clima laboral

Likert (citado en Aguirre, Martínez, Vergara y Chiñas;2012) señala que el comportamiento que asumen los subordinados está influenciado por el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que perciben, incluyéndose en esto: el contexto, la tecnología y la estructura del sistema organizacional; la posición jerárquica que la persona ocupa dentro de la organización y la remuneración que recibe; la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

Es así que Likert establece tres tipos de variables que definen a una organización y que influyen en la percepción de cada persona sobre el clima organizacional, siendo estas:

- a) Variables Causales: Son independientes e indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados (la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes).
- b) Variables Intermedias: Miden el estado interno de la organización (motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones).

- c) Variables Finales: Surgen del efecto de las variables causales y las intermedias y están orientadas a propiciar resultados para la organización (productividad, ganancia y pérdida).

Likert (citado en Rodríguez, 2016) da a conocer que existen cuatro tipos de clima organizacional tras interactuar las variables causales, intermedias y finales. Estos son:

- a) Clima autoritario explotador.
- b) Clima autoritario paternalista.
- c) Clima participativo consultivo.
- d) Clima de participación en grupos.

Salom (citado en Huamaní, 2013) menciona que el clima organizacional implica una referencia constante de sus miembros sobre su estar en la organización o empresa. Entre las características que resaltan se encuentran:

- Tiene una cierta permanencia y estabilidad, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones tras decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de las personas que lo conforma.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por ciertas variables estructurales; como estilo de dirección, políticas, planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.

- El ausentismo y la rotación excesiva puede indicar un mal clima laboral, lo que necesita de modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

Para Davis y Newtron (citado en Beltrán y Palomino, 2017)) el concepto de Clima Laboral está sujeto a las percepciones que tienen las personas de una organización sobre el trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las regulaciones formales que afectan su entorno laboral. También indica que guarda relación con la salud mental de los mismos, dándose como la capacidad para sentirse bien consigo mismo respecto a los demás.

Gestoso (citado en Aguirre et al., 2012) señala que el Clima Laboral es considerado como un suceso que se da entre los factores del sistema organizacional, manifestándose en comportamientos que afectan la organización; como es la productividad, la satisfacción y la rotación. Así mismo; comenta que esto es una cualidad organizacional e independiente de las percepciones individuales de los procesos comportamentales de un sistema social; reflejando sus creencias, actitudes y valores.

En el 2007, Chiavenato comenta que las personas están en una adaptación constante a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Esta adaptación no sólo indica la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización; por lo que la frustración de tales necesidades puede causar problemas de adaptación. Como la satisfacción de estas necesidades superiores depende de

aquellas personas que están en posiciones de autoridad jerárquica, la administración debe considerar y comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas.

El clima organizacional o laboral está muy relacionado con el grado de motivación de las personas. Cuando la motivación es alta, el clima organizacional sube e influye en las relaciones humanas; generando satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Por otro lado; cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o dificultad para satisfacer las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar; caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc.; pudiendo desencadenar en estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc.; dándose la posibilidad de que los miembros se enfrentan abiertamente a la organización o empresa (como en los casos de las huelgas o manifestaciones). Es así que el clima organizacional puede ser favorable cuando hay satisfacción de las necesidades de los integrantes, pudiendo ser desfavorable cuando proporciona frustración de tales necesidades. Resumiéndose así que el clima laboral puede influir en el estado motivacional de las personas y, así mismo, el estado motivacional puede influir en el clima laboral.

En el 2009, Chiavenato comenta sobre la calidad de vida laboral, señalando que las funciones y el entorno en el que se realizan repercute sobre las actitudes personales y los comportamientos necesarios para la productividad individual y grupal, construyéndose de factores como:

- La satisfacción con el trabajo realizado.
- Las posibilidades de futuro y desarrollo en la organización.
- El reconocimiento por los resultados logrados.
- La remuneración percibida.

- Las prestaciones recibidas.
- Las relaciones humanas dentro del equipo y la organización.
- El entorno psicológico y físico del trabajo.
- La libertad para actuar y la responsabilidad para tomar decisiones.
- Las posibilidades de estar comprometido, involucrado y participar activamente.

El autor comenta que no es suficiente con brindar una remuneración a las personas por el tiempo que dedican a la organización, siendo relevante también incentivarlas constantemente para mejorar su esfuerzo y superar su desempeño para alcanzar las metas y los resultados desafiantes. La remuneración fija suele funcionar como un factor higiénico, que no es siempre satisfactorio ni consigue motivar a las personas para que den más de sí mismos y optimicen su desempeño. Hoy en día, la mayor parte de las organizaciones exitosas migran hacia programas de remuneración flexible y variable, capaces de motivar, incentivar y mezclarse con el carácter y energía de las personas.

Goncalves (citado en Huamaní, 2013) indica que el Clima Organizacional se refiere a las características del medio laboral. Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y pueden afectar su comportamiento laboral, siendo una variante que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de una organización son relativamente estables en el tiempo y se diferencian entre una organización y otra; así mismo, de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional o laboral afecta el comportamiento y la percepción del individuo en una misma organización y en el cambio de una organización a otra.

En el 2018, el Portal Aptitus dio a conocer que el talento humano es el capital más importante de cualquier organización; por lo que vale la pena implementar un buen clima laboral, caso contrario puede llegar a afectar hasta en un 20% la productividad de la empresa. Así mismo; resaltó que el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño en la organización y que tiene una repercusión directa en el bienestar de los mismos.

Zumaeta en el 2018 durante una conferencia que brindó para el Portal Aptitus, comentó lo siguiente:

“En un ambiente laboral positivo se trabaja muchísimo mejor. Mantener a un empleado motivado en el trabajo no es solo una cuestión monetaria, sino también una combinación de diversos elementos”. El experto también comentó que priman los factores interpersonales y los relacionados con el ambiente de trabajo, debido a que están relacionados con la felicidad, la motivación y el compromiso con la organización”

Osorio en el 2017, mediante un artículo que brindó en exclusiva para el diario *Gestión*, dio a conocer lo siguiente:

"Las empresas deben preocuparse por mantener un buen clima organizacional ya que influye en el compromiso y satisfacción de los colaboradores, y este a su vez está directamente relacionado con los resultados de la compañía, desde las ventas y el retorno de la inversión, hasta la productividad de los trabajadores, calidad del servicio y reputación de la empresa. Además, el clima laboral es uno de los elementos que la diferencia del resto de las organizaciones. Si no gestionamos adecuadamente el clima laboral, hay más posibilidades de que exista una pérdida de talento, lo que implicaría un costo muy elevado en los procesos de selección continuos, de capacitaciones de nuevo

personal, el costo de oportunidad (el negocio perdido por no tener a la persona con las capacidades requeridas en el momento indicado) y el costo por perder el know how de la organización, probablemente a manos de empresas de la competencia".

2.1.3. Dimensiones de clima laboral

Likert (citado en Sandoval-Caraveo, 2004) mide la percepción del clima laboral en función de ocho dimensiones:

- a) Los métodos de mando. Los estilos de liderazgo que adoptan los superiores para influir en los empleados.
- b) Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se generen para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- c) Las características de los procesos de comunicación. Los tipos de comunicación que se dan en la empresa y el cómo se ejercen.
- d) Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior-subordinado para establecer y hacer llegar los objetivos de la empresa u organización.
- e) Las características de los procesos de toma de decisiones. La importancia de la información en que se basan al tomar decisiones así como el reparto de las funciones.
- f) Las características de los procesos de planificación. La manera en que se establece el sistema de fijación de objetivos o estrategias para alcanzarlos.
- g) Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- h) Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como el desarrollo requerido.

Litwin y Stringer (citado en Sandoval-Caraveo, 2004) resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- a) Estructura. La percepción que tienen sobre las obligaciones, reglas y políticas de una organización.
- b) Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía y autogestión.
- c) Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración que perciben y que va acorde a un trabajo bien realizado.
- d) Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo en una situación de trabajo.
- e) Apoyo. Los sentimientos de apoyo, cooperación y amistad que vivencian los trabajadores en su ambiente laboral trabajo.
- f) Tolerancia al conflicto. Es la confianza que el clima laboral le brinda a un empleado para asimilar y afrontar positivamente las diferencias de opiniones.

Pritchard y Karasick (citado en Sandoval-Caraveo, 2004) desarrollaron un instrumento de medida de clima compuesto por once dimensiones:

- a) Autonomía. Grado de libertad que el trabajador tiene para tomar decisiones y solucionar los problemas.
- b) Conflicto y cooperación. Nivel de colaboración que se da entre los empleados al realizar su trabajo, y el apoyo material y personal que estos reciben de su organización.
- c) Relaciones sociales. Tipo de atmósfera social y de amistad que surge dentro de la organización.

- d) Estructura. Las directrices, consignas y políticas que decreta una organización y que afectan directamente la manera de llevar a cabo una tarea.
- e) Remuneración. Se refiere a la manera en que se remunera a los trabajadores.
- f) Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien realizado y conforme a las habilidades y desempeño.
- g) Motivación. Se basa en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- h) Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas entre superiores y subordinados, y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- i) Flexibilidad e innovación. El deseo de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas para optimizar resultados.
- j) Centralización de la toma de decisiones. Analiza cómo la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- k) Apoyo. Se refiere al tipo de apoyo que la alta dirección brinda a los empleados ante la ocurrencia de problemas, estén relacionados o no con el trabajo.

Bowers y Taylor (citado en Sandoval-Caraveo, 2004) estudiaron cinco dimensiones para analizar el clima organizacional:

- a) Apertura a los cambios tecnológicos. Tiene que ver con la disposición y apertura de la dirección para brindar nuevos recursos o equipos que pueden facilitar u optimizar el trabajo a sus empleados.
- b) Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.

- c) Comunicación. Se enfoca en las redes de comunicación que existen dentro de la organización o empresa, así como la facultad que se le brinda a los empleados para expresar sus incomodidades y sugerencias ante la dirección.
- d) Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar de manera óptima y de mejora constante dentro de la organización.
- e) Toma de decisiones. Analiza y evalúa la información disponible en la toma de decisiones que se dan en el interior de la organización así como la participación de los empleados en este proceso.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

Se trata de una investigación de tipo descriptivo, ya que “está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada” (Sánchez y Reyes, 2006, p.38). Siendo así, se describe el cómo percibe el clima laboral los conductores al momento de la investigación.

3.2. Ámbito temporal y espacial

La investigación fue realizada al personal operario conductor de una empresa de transporte masivo, que viene operando desde hace 3 años dentro de un Sistema Integrado de Transporte en Lima Metropolitana. El estudio se realizó desde el mes de setiembre hasta diciembre del año 2018, aplicándose la evaluación en el mes de octubre en las plantas de operaciones de la empresa. Lugar donde se reúnen los conductores para iniciar y finalizar sus labores, estando ubicado en el mismo espacio de la oficina de Recursos Humanos.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual. Se define el clima laboral como la percepción que el trabajador tiene sobre su ambiente laboral y aspectos relacionados como: las posibilidades de

autorrealización, involucramiento laboral, la supervisión que recibe, comunicación o información y las condiciones laborales en las que se desempeña.

3.3.2. Definición operacional. Puntaje que el evaluado obtiene al responder una escala de Clima Laboral.

3.3.3. Variables sociodemográficas:

- Edad de los participantes. Agrupados en 4 rangos (de 25 a 35 años, de 36 a 45 años, de 46 a 55 años y de 56 años a más).
- Tiempo de servicio prestado a la empresa. Agrupados en 4 rangos (menos de 6 meses, más de 6 meses y menos de 1 año, más de un año y menos de 2, y más de 2 años)
- Sexo. Sólo se evaluará la población masculina de conductores.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población. La población investigada es el personal operario que se desempeña como conductor en una empresa de transporte masivo desde hace tres años, estando conformado por 500 conductores.

3.4.2. Muestra. Se conformó una muestra de 174 conductores; los cuales cuentan con las cualidades similares a la de la población; quienes presentan edades que oscilan entre los 25 hasta los 65 años de edad; así mismo, en su mayoría cuentan con secundaria completa.

Se incluyó en la muestra a los conductores que llevan laborando desde tres meses en la empresa hasta el momento de la investigación. El personal que se encuentra laborando menos de tres meses al momento de la investigación, no forma parte de la muestra de estudio.

3.4.3. Muestreo. La técnica utilizada para la investigación es un muestreo no probabilístico intencional; ya que se requería que ésta sea representativa de la población de donde fue extraída y de factible acceso al investigador a la población estudiada, basándose en los criterios del mismo; tal como lo señala Sánchez y Reyes en el 2006.

$$\begin{aligned}
 & \frac{(z)^2 (p) (q) (n)}{(e)^2 (n-1) + (z)^2 (p) (q)} \\
 = & \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (500)}{(0.06)^2 (500-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} \\
 = & \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (500)}{(0.0036) (499) + (3.8416) (0.5) (0.5)} \\
 = & \frac{480.20}{1.7964 + 0.9604} \\
 = & \frac{480.20}{2.7568} \\
 = & 174
 \end{aligned}$$

3.5. Instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la Escala de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC; el cual fue diseñado y elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de docente investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). La escala es un instrumento diseñado con la técnica de Likert y está conformado por un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral y sus cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; evaluándose cada una de las cinco dimensiones a través de 10 ítems.

La aplicación del instrumento fue de manera manual, puntuándose por dimensiones de 1 a 5 puntos, con un total de 50 puntos para cada uno de los factores y 250 puntos como máximo en la escala general. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento se basan en las puntuaciones directas; tomándose como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción y, por el contrario, a menor puntuación la percepción es menos favorable; categorizándose de la siguiente manera:

Categorías Diagnósticas	Areas	Puntaje Total
Muy Favorable	42 - 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable	10 – 17	50 –89

3.6. Procedimiento

Para la ejecución del estudio se realizaron los siguientes pasos:

- a) Coordinación con personal de directorio de la empresa para conseguir la autorización para realizar la investigación en la misma.
- b) Selección de la muestra.
- c) Se aplicó las escalas cuando los operadores esperaban en sala la hora de su partida.
- d) Se le brindó la información a los participantes, indicándose el motivo de la evaluación y los objetivos, resaltando la importancia de su opinión sincera.
- e) Se explicó las instrucciones de llenado de la escala.
- f) Se destacó que la escala o prueba es individual y anónima y de información confidencial para el evaluador, resaltando el carácter investigativo.
- g) Se orientó constantemente a los evaluados para el correcto llenado de la escala.
- h) Elaboración de la base de datos.

3.7. Análisis de datos

Para el procesamiento estadístico se hizo uso del Software SPSS v25. Al respecto se utilizaron los siguientes parámetros:

- a. Estadística descriptiva para describir a la variable en la muestra de estudio.
- b. El Coeficiente Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento y de sus diversos indicadores.
- c. Se trabajó con un margen de error del 0.05

IV. Resultados

En la tabla 1 se muestra los resultados en cuanto a la percepción que tienen los conductores evaluados sobre las posibilidades de autorrealización en la empresa, en donde los resultados más significativos indican que el 32.3% de los conductores percibe esta dimensión de un modo desfavorable y el 40.1% lo considera en un nivel medio.

Tabla 1

Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre la autorrealización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	6	3.6
Desfavorable	54	32.3
Medio	67	40.1
Favorable	32	19.2
Muy favorable	8	4.8
Total	167	100

En la tabla 2 se aprecia los resultados de la percepción que tiene los conductores sobre el involucramiento laboral en la empresa, donde los resultados más significativos indican que el 44.3% de los conductores manifiesta esta dimensión de un modo favorable; no obstante, el 38.3% lo halla en un nivel medio.

Tabla 2

Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre el involucramiento laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	11	6.6
Medio	64	38.3
Favorable	74	44.3
Muy favorable	18	10.8
Total	167	100

En la tabla 3 se puede ver los resultados que se obtuvo al evaluar la percepción de los conductores, sobre la supervisión que reciben, donde los resultados más significativos señalan que el 35.3% de los conductores tiene una percepción favorable sobre esta dimensión, aunque el 49.7% lo percibe en un nivel medio.

Tabla 3

Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre la supervisión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	14	8.4
Medio	83	49.7
Favorable	59	35.3
Muy favorable	11	6.6
Total	167	100

En la tabla 4 se observa los resultados de la evaluación sobre la percepción que tiene los conductores de la comunicación en la empresa. Aquí los resultados más significativos muestran que el 29.3% de los conductores tiene una percepción favorable sobre esta dimensión; sin embargo, el 45.5% lo percibe en un nivel medio.

Tabla 4

Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre la comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	3	1.8
Desfavorable	35	21.0
Medio	76	45.5
Favorable	49	29.3
Muy favorable	4	2.4
Total	167	100

En la tabla 5 se aprecia los resultados en cuanto a la evaluación sobre la percepción de las condiciones laborales en las que se desempeñan, donde los resultados más significativos dan a conocer que el 21% de los conductores tiene una percepción favorable sobre esta dimensión; así mismo, el 20.4% tiene una percepción desfavorable. Sin embargo; el 53.3% lo percibe en un nivel medio.

Tabla 5

Percepción que tienen los conductores de una empresa de transporte masivo sobre las condiciones laborales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	2	1.2
Desfavorable	34	20.4
Medio	89	53.3
Favorable	35	21
Muy favorable	7	4.2
Total	167	100

En la tabla 6 se aprecia los resultados al aplicar la prueba de normalidad en la muestra, con la intención de identificar si existen diferencias significativas o no entre los grupos de acuerdo a los rangos de edad. Siendo gl mayor o igual a 50 se empleó la prueba KRUSKAR WALIS, para los grupos menores de 50 se empleó la prueba de SHAPIRO-WILKS. La tabla 6 indica que la mayoría de categorías tienen una distribución normal por lo tanto se tomó luego una prueba paramétrica, en este caso el ANOVA de un factor.

Tabla 6

Aplicación de prueba de normalidad en la muestra y grupos por rango de edad.

Dimensión	Categoría	Prueba de normalidad	gl	p
Autorrealización	25 a 35 años	K-S	54	0.2
	36 a 45 años	K-S	58	0.2
	46 a 55 años	S-W	33	0.184
	56 a más	S-W	22	0.239
Involucramiento Laboral	25 a 35 años	K-S	54	84.13
	36 a 45 años	K-S	58	85.39
	46 a 55 años	S-W	33	82.48
	56 a más	S-W	22	82.30
Supervisión	25 a 35 años	K-S	54	84.32
	36 a 45 años	K-S	58	83.46
	46 a 55 años	S-W	33	73.71
	56 a más	S-W	22	100.07
Comunicación	25 a 35 años	K-S	54	84.25
	36 a 45 años	K-S	58	77.84
	46 a 55 años	S-W	33	88.79
	56 a más	S-W	22	92.45
Condiciones Laborales	25 a 35 años	K-S	54	0.017
	36 a 45 años	K-S	58	0.027
	46 a 55 años	S-W	33	0.221
	56 a más	S-W	22	0.213
Calificación Total	25 a 35 años	K-S	54	0.2
	36 a 45 años	K-S	58	0.191
	46 a 55 años	S-W	33	0.04
	56 a más	S-W	22	0.071

En la tabla 7 se muestra los resultados al aplicar la prueba ANOVA en los grupos por rango de edad, donde los resultados indican por medio de la significancia que no hay diferencias significativas entre la percepción del clima laboral de los participantes en relación a su edad.

Tabla 7

Aplicación de prueba ANOVA en los grupos por rango de edad

Dimensiones	F	Sig.
Autorrealización		
Involucramiento Laboral	0.045	0.987
Supervisión		
Comunicación		
Condiciones Laborales	0.281	0.839
Calificación Total	0.338	0.798

En la tabla 8 se aprecia los resultados al aplicar la prueba de normalidad a la muestra, con la intención de identificar si existen diferencias significativas o no en los grupos por tiempo de servicio en la empresa. Siendo gl mayor o igual a 50 se empleó la prueba KRUSKAR WALIS, para los grupos menores de 50 se empleó la prueba de SHAPIRO-WILKS. La tabla 8 indica que la mayoría de categorías tienen una distribución normal por lo tanto se tomó luego una prueba paramétrica, en este caso el ANOVA de un factor.

Tabla 8

Aplicación de prueba de normalidad en la muestra y grupos por rango de tiempo de servicio

Dimensión	Categoría	Prueba de normalidad	gl	p
Autorrealización	< 6 meses	S-W	31	0.002
	6m a 1 año	S-W	42	0.098
	1 a 2 años	S-W	42	0.584
	2 a más años	K-S	52	0.197
Involucramiento Laboral	< 6 meses	S-W	31	0.111
	6m a 1 año	S-W	42	0.862
	1 a 2 años	S-W	42	0.658
	2 a más años	K-S	52	0.006
Supervisión	< 6 meses	S-W	31	0.242
	6m a 1 año	S-W	42	0.204
	1 a 2 años	S-W	42	0.291
	2 a más años	K-S	52	0.034
Comunicación	< 6 meses	S-W	31	0.002
	6m a 1 año	S-W	42	0.103
	1 a 2 años	S-W	42	0.351
	2 a más años	K-S	52	0.2
Condiciones Laborales	< 6 meses	S-W	31	0.01
	6m a 1 año	S-W	42	0.014
	1 a 2 años	S-W	42	0.431
	2 a más años	K-S	52	0.02
Calificación Total	< 6 meses	S-W	31	0.002
	6m a 1 año	S-W	42	0.16
	1 a 2 años	S-W	42	0.319
	2 a más años	K-S	52	0.043

En la tabla 9 se aprecia los resultados tras aplicar la prueba ANOVA, donde se indica por medio de la significancia que hay diferencias significativas entre las puntuaciones de las categorías y la puntuación total, en relación al tiempo de servicio de los conductores evaluados. Las dimensiones con menor nivel de significancia son: supervisión y condiciones laborales, siendo diferente la percepción de los conductores en cada grupo según su tiempo de servicio. Al existir diferencias entre las medias de las dimensiones es necesario aplicar la prueba a posteriori T de Dunett para analizar si existe relación interna los grupos de servicios.

Tabla 9

Aplicación de prueba ANOVA en los grupos por rango de tiempo de servicio

Dimensiones	F	Sig.
Autorrealización	3.871	0.01
Involucramiento Laboral	2.553	0.057
Supervisión	5.435	0.001
Comunicación	5.170	0.002
Condiciones Laborales	5.958	0.001
Calificación Total	5.050	0.002

En la tabla 10 se aprecia los resultados luego de aplicar la prueba T de Dunett para confirmar la diferencia entre medias, donde se da a conocer que existen diferencias significativas entre las medias del grupo menor a 6 meses en relación con los demás grupos. Sin embargo, no hay diferencias significativas en la comparación del grupo de 6 meses a 1 año con los grupos de 1 a 2

años y de 2 años a más. Así mismo, no hay diferencias entre la comparación de medias entre el grupo de 1 año a 2 años y el grupo de 2 años a más.

Tabla 10

Aplicación de prueba T de Dunett para confirmar la diferencia entre medias

	<6 meses	6m a 1 año	1 a 2 años	2 años a más
Tiempo de servicio <6 meses	-	0.000	0.000	0.005
6m a 1 año	-	-	0.999	0.974
1 a 2 años	-	-	-	0.958
2 años a más	-	-	-	-

En la tabla 11 se aprecia los resultados al aplicar la prueba KMO y la prueba de Bartlett al instrumento con la finalidad de identificar la validez del mismo. La prueba KMO indica un valor de 0.894, por lo tanto se pudo aplicar reducción de factores para comprobar validez del instrumento. La significancia de 0.000 indica que según la prueba de esfericidad de Bartlett hay diferencias significativas entre el valor de los ítems, por lo cual se confirma la aplicación de reducción de factores.

Tabla 11

Aplicación de la prueba KMO y la prueba de Bartlett al instrumento

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0.894
	Chi-cuadrado aproximado	5286.03
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	1225
	Sig.	0

En la tabla 12 se muestra la validez del instrumento de medición. Al tener el instrumento solo 5 dimensiones, se tomó hasta el valor 5; el cual indica que los datos validan hasta el 53.049% de la varianza de todos los componentes del instrumento. Siendo el caso que pasado el 50% la prueba es considerada válida; por lo tanto la Escala de Clima laboral utilizada para este trabajo es válida.

Tabla 12

Validez de la Escala de Clima Laboral

Dimensiones	% de la varianza	% acumulado
1	35.114	35.114
2	5.159	40.272
3	4.945	45.217
4	4.366	49.583
5	3.466	53.049

En la tabla 13 se observa la confiabilidad de la Escala de Clima Laboral y de sus diversos indicadores en la población estudiada, mediante el Alfa de Cronbach. Indicándose así que cada categoría es confiable y el total es altamente confiable.

Tabla 13

Confiabilidad por categorías y la confiabilidad total del instrumento

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Autorrealización	0.873	10
Involucramiento laboral	0.805	10
Supervisión	0.795	10
Comunicación	0.811	10
Condiciones laborales	0.812	10
Total	0.960	50

V. Discusión de resultados

Tras el desarrollo de la presente investigación se encuentra que la escala de clima laboral SL-SPC tiene validez para ejecutarse en nuestra población estudiada, siendo también confiables los resultados obtenidos.

La mayoría de opiniones hace ver que la percepción predominante hacia las dimensiones se halla en un nivel medio; manifestándose que si bien se da de manera regular la formación y orientación que reciben, hay compañerismo en el área, se sienten comprometidos con sus funciones y se consideran pieza clave para el éxito de la organización; así mismo, denota que no están satisfechos con el reconocimiento que obtienen por sus buenas prácticas y logros, considerando no acorde a su trabajo y desempeño la remuneración y beneficios que reciben.

También se observa que estas percepciones no difieren de manera relevante si lo comparamos por edades, siendo la edad mínima 25 años y los conductores de mayor edad pasan los 65 años. Sin embargo; sí se aprecia diferencias marcadas de opiniones entre los grupos por tiempo de servicio, notándose más diferencia en los que llevan laborando menor tiempo a 6 meses en comparación con los demás.

Comparando los resultados con los de otras investigaciones nacionales citadas en nuestro presente estudio, se ve una pequeña diferencia con lo hallado por Huamaní en el 2013, quien estudió el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en conductores de trenes en Lima.

La autora halló que la percepción es favorable en cuanto a las condiciones laborales y las relaciones interpersonales, existiendo compromiso de responsabilidad.

Así también, se puede ver que en el estudio de Dávila y Núñez (2017) sobre el clima organizacional en conductores de una empresa de transporte en Chiclayo, se halló que predominaba el nivel medio, puntuando alto la cooperación y las relaciones interpersonales.

Revisando investigaciones internacionales, se aprecia que los resultados se asemejan a los obtenidos por Naranjo en el 2015 cuando evaluó el clima laboral en conductores de compactadoras en Medellín; entre los cuales, más de la mitad de conductores manifestaron sentirse satisfechos en la empresa pero que era necesario recibir mayores beneficios y que el pago no era justo.

Oviedo et al. (2016) evaluaron en la ciudad de Pasto la percepción que tenían los conductores de transporte urbano sobre la calidad de vida laboral. El autor halló una actitud favorable sobre las condiciones de salud, siendo favorable también la actitud sobre el bienestar laboral y el trabajo.

Muy similar a esto, al realizar Luna en el 2013 un diagnóstico del clima laboral en una empresa pública de transporte urbano de pasajeros en Quito, halló que la mayoría estaba conforme con las condiciones de trabajo y que conocían de los procedimientos, resaltando el compañerismo.

Todo esto hace ver la gran importancia de conocer como está percibiendo el clima laboral los conductores de transporte y en qué condiciones están laborando, debido que tienen una gran responsabilidad al conducir y necesitan condiciones favorables que les provea estabilidad.

VI. Conclusiones

1. Gran parte de los conductores evaluados considera que en la empresa no existen las posibilidades de autorrealización, y un grupo mayor, percibe que esto aún no se da como ellos lo esperan; teniendo escasa posibilidad de conocer los logros de la empresa y su participación en la misma, recibiendo mínimo reconocimiento por sus buenas prácticas y desempeño; así mismo, pocas facultades para crecer profesionalmente dentro de la empresa.
2. Cerca de la mitad de los conductores evaluados se consideran factor fundamental para el éxito que logre la organización, sintiéndose comprometidos con la misma y sus logros, identificándose con la misión y visión. No obstante, un gran grupo considera que esto se da de modo regular.
3. Un gran porcentaje de conductores manifiesta que en la organización se mejoran los métodos de trabajo constantemente y que se recibe la preparación necesaria para realizar sus actividades, teniendo las responsabilidades del puesto y los procedimientos claramente definidos. Sin embargo, cerca de la mitad de los conductores, considera que esto se da de un modo regular.
4. Una cantidad no tan pequeña de conductores percibe que en la empresa existen canales de comunicación y que cuentan con acceso a información relevante, pudiendo también interactuar con personal de mayor jerarquía; así mismo, teniendo posibilidad de que sus planteamientos sean escuchados y que existe colaboración con personal de otras áreas. Por otro lado, cerca de la mitad de conductores manifiesta que esto se da de manera regular.

5. Cerca de la cuarta parte de los conductores percibe que hay cooperación entre los compañeros y que el grupo labora de manera integrada, existiendo relación entre los objetivos del trabajo y la visión de la empresa, dándose una administración adecuada de los recursos y que la remuneración percibida va de acuerdo al desempeño y los logros. Por el contrario, una cantidad casi similar no está totalmente de acuerdo con estas manifestaciones. Así mismo, más de la mitad de conductores considera que esto se da de manera regular.

6. De acuerdo a los resultados, se concluye que no existen diferencias significativas entre las percepciones de los conductores sobre el clima laboral y sus dimensiones, basándonos en las edades de los mismos.

7. Los conductores que llevan laborando menos de 6 meses en la empresa, difieren de sus compañeros de los otros grupos por tiempo de servicios, en la percepción de las dimensiones supervisión y condiciones laborales.

8. Las pruebas estadísticas muestran que la escala SL-SPC logra medir de manera válida el clima laboral en los conductores del presente estudio; así mismo, las respectivas dimensiones.

9. Las pruebas estadísticas nos muestran la validez y la consistencia de la prueba CL-SPC y sus dimensiones en nuestra población estudiada, siendo resultados confiables y de gran valor.

VII. Recomendaciones

1. Realizar más investigaciones sobre el tema en poblaciones del rubro de transporte para contribuir con la reforma del mismo; ya que las circunstancias en las que laboran los conductores puede influenciar en el servicio que brindan, como puede ser sobre seguridad y prevención de accidentes y trato a los usuarios.
2. Comparar cada una de las dimensiones del clima laboral según características de la población estudiada, como puede ser tiempo de servicio, edad, sexo, estado civil, etc. Siendo importante que estas cualidades sean en cantidades considerables para ser tomados en cuenta.
3. Correlacionar la investigación sobre clima laboral con otras variables de gran relevancia, como son el desempeño, estrés laboral, motivación, etc. Esto para enriquecer resultados que puedan ser de mucha utilidad para la sociedad y las empresas u organizaciones que están comprometidas con un servicio de transporte de excelencia.
4. Crear nuevas herramientas de medición para investigar el clima laboral, siendo importante que estas sean fáciles de utilizar para diversos tipos de organización y rubros. Permitiendo así la comprensión de los evaluados y conseguir resultados importantes.
5. Complementar los resultados de escalas con entrevistas a los participantes. Esto para contrastar o verificar lo manifestado en las escalas, buscando la sinceridad y seriedad de los participantes. Así mismo, evaluar a los líderes para conocer su perspectiva.

VIII. Referencias

- Aguirre, G., Martínez, P., Vergara, J. y Chiñas, J. (2012). Clima organizacional en la gestión educativa de docentes de la escuela de enfermería de la Universidad Veracruzana. *Revista de alta tecnología y sociedad*, 6(1), 16-31.
- Beltrán, E. y Palomino, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral* (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11354/1022>
- Bonilla, L. y Gafaro, A. (2017). Condiciones laborales y factores psicosociales en conductores empresa transporte público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18(2):48-56. Recuperado http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol18_2_17/rst08217.pdf
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones (8va ed). Ciudad de México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (9na ed.). Ciudad de México: Mc Graw Hill Educación.
- Dávila, N. y Núñez, J. (2017). *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1065/1/TL_DavilaGuevaraDoris_Nu%C3%B1ezChavarryJhefferson.pdf.pdf

Días, F. (2017) *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Recuperado

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5835/D%C3%ADaz_ZFE.pdf?sequence=1

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación* (3era ed.), Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.

Huamaní, N. (2013). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño Laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1* (Tesis de Licenciatura). Universidad nacional Tecnológica de Lima Sur. Recuperado de http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Luna, O. (2013). *Diagnóstico del clima laboral de la empresa pública metropolitana de transporte de pasajeros de Quito* (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6024>

Naranjo, M. (2015). Diagnóstico del clima laboral y organizacional de los conductores de los Compactadores de la empresa de aseo de Medellín- Emvarias. *Revista FACE*, ISSN 1794-9920 15(1), 57- 69. Doi: <https://doi.org/10.24054/01204211.v2.n2.2015.1861>

Osorio, A. (20 de octubre del 2017). 6 claves para gestionar de manera óptima la empresa. *Diario Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/clima-laboral-6-claves-gestionar-manera-optima-empresa-221073>

Oviedo, N.; Sacanambuy, J.; Matabanchoy, S. y Zambrano, C. (2016). Percepción de conductores de transporte urbano sobre calidad de vida laboral. *Revista universidad y salud*, 18(3), 432-446.
Doi: <https://doi.org/10.22267/rus.161803.49>

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/pelaez_lo.pdf;jsessionid=94afa484850dcbe1bff81034e1549fbf?sequence=1

Portal Aptitus (10 de setiembre del 2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial.
Portal Aptitus. *Diario el Peruano*.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores, 1* (25), 3-18. Recuperado

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Sanchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño en la investigación científica*, Lima: Editorial visión universitaria.

Sandoval - Caraveo M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 27*(1), 78-82. Recuperado

http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Vigil-Lazo, Y. (2017). Condiciones de trabajo y enfermedades ocupacionales de los conductores de transporte público urbano de Lima Metropolitana. *Revista San Martín Emprendedor*, [S.l.], 5 (1), 14-28, ISSN 2220-9336. Recuperado:

<http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/58>

Zumaeta, J. (10 de setiembre del 2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial.

Portal Aptitus. *Diario el Peruano*.

<https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>

IX. Anexos

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CON SENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización otorgada a: Cintya Soto Aguilar – DNI 44890052

Institución: Universidad Nacional Federico Villarreal

Motivo: Desarrollo de la Tesis: “Percepción del Clima Laboral en conductores de una empresa de transporte masivo de Lima Metropolitana”.
Asesor: Mg. Carlos Portocarrero.

Instrumento(s) autorizado(s): Escala de Clima Laboral CL-SPC

Muestra de investigación: 400 conductores de una empresa de transporte masivo de Lima Metropolitana.

La autorización se extiende por única vez para los propósitos indicados para lo cual la solicitante ha efectuado el pago por derechos de autor respectivo; y es de conocimiento de la solicitante, que el pago efectuado excluye cualquier servicio adicional de calificación, análisis e interpretación de los datos por parte de la suscrita.

Octubre 2, 2018



Sonia Palma Carrillo, PhD

1. CARACTERISTICAS GENERALES

1.1. FICHA TÉCNICA

- Nombre de la Escala : Clima Laboral CL-SPC
- Autora : Sonia Palma Carrillo
- Administración : Individual o colectiva
- Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente
- Aplicación : Trabajadores con dependencia laboral
- Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la *Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.*
- Tipificación : Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.
(Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

1.2. DESCRIPCIÓN

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

ESCALA CL-SPC

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: _____ Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: Masculino Femenino

Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario

Empresa: Estatal Privada

Producción Servicio

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10.	Los objetivos de trabajo son retardadores					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19.	Existen suficientes canales de comunicación					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30.	Existe buena administración de los recursos					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo					
47.	La organización es una buena opción par alcanzar calidad de vida laboral					
48.	Existe un trato justo en la empresa					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50.	La remuneración esta de acuerdo al desempeño y los logros.					

GRACIAS POR SU COLABORACION