FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMNISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MOTOREPUESTOS ALARCÓN JAÉN 2018

PRESENTADO POR:

BACH. RAFAEL CONTRERAS JOSÉ DAVID

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

MBA. RIVERA TANTACHUCO RICARDO

Jaén, Noviembre 2018

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi querida hermana Daysi Guevara Contreras por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para hacer de mí una gran persona.

A mi querida hija Ariana Brizhet Rafael Bermeo por ser mi esfuerzo, motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi madre y hermanos que siempre me apoyaron en la parte moral y económica, demostraron cariño, comprensión y apoyo durante mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento al MBA Ricardo Rivera Tantachuco, quien fue mi docente y que de manera constante fue guía y orientador durante el desarrollo de la investigación, su aporte permitió culminar con éxito el presente trabajo.

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaén, por brindarme todas las facilidades para formarme como profesional y ser parte de la familia estudiantil a largo de los semestres académicos.

A los propietarios y colaboradores de Motorepuestos Alarcón por permitirme obtener información y poder realizar la tesis, la cual sirvió para optar por el título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

A mi familia por el sacrificio y apoyo incondicional ya que sin ello hubiera sido imposible culminar la carrera profesional con éxito.

RESUMEN

El clima laboral es un elemento importante en una empresa, ya que permite conocer la percepción de los empleados respecto a diversos factores que intervienen en la organización; ya que el ambiente de trabajo es un factor primordial para el desarrollo de los colaboradores en su puesto de trabajo, pues cuanto exista un ambiente adecuado, mejor se desempeñará en su labores. Por lo que el presente estudio acopia información para procesarla, describir y determinar el clima laboral que presenta Motorepuestos Alarcón.

La presente investigación titulada Diagnóstico del clima laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón, tuvo como objetivo describir el clima laboral en el cual se desempeñan los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018, para lo cual se utilizó el tipo de metodología cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal; estando compuesta la muestra por 21 colaboradores.

Para el acopio de los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, obteniendo mediante el análisis estadístico del software SPSS los resultados; concluyendo que el Clima Laboral es desfavorable; asimismo se identificaron que predominan factores negativos como el liderazgo con 62%, desarrollo personal y profesional con 62%, identificación con la empresa 62%, estabilidad laboral 57% y condiciones ambientales 62%; existiendo solo un factor positivo siendo este la remuneración con 62%.

Palabras clave: organización, clima laboral, percepción, satisfacción, insatisfacción, interacción, motivación.

ABSTRAC

The work environment is an important element in a company, since it allows to know the perception of employees regarding various factors that intervene in the organization; since the work environment is a fundamental factor for the development of the collaborators in their work place, because as long as there is an adequate environment, the better they will perform in their work. Therefore, the present study collects information to process it, describe and determine the work climate presented by Motorepuestos Alarcón.

The present investigation titled Diagnosis of the labor climate in the company Motorepuestos Alarcón, had as objective to describe the labor climate in which the collaborators of the company Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018 work, for which the type of quantitative methodology was used, descriptive level , non-experimental and transversal design; the sample being composed by 21 collaborators.

For the collection of the data, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as instrument, obtaining the results through the statistical analysis of the SPSS software; concluding that the Labor Climate is regular; It was also identified that negative factors predominate, such as leadership with 62%, personal and professional development with 62%, identification with the company 62%, job stability 57% and environmental conditions 62%; There is only one positive factor, this being the compensation with 62%.

Keywords: organization, work climate, perception, satisfaction, dissatisfaction, interaction, motivation.

ÍNDICE

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
RESUMEN
ABSTRAC
ÍNDICE
INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 15

1.1. Planteamiento del problema 16
1.2. Formulación del Problema 19
1.2.1. Problema General 19
1.2.2. Problemas Específicos 19
1.3. Objetivos de la investigación 20
1.3.1. Objetivo General 20
1.3.2. Objetivo Específico 20
1.4. Justificación del estudio 20
1.5. Limitaciones de la investigación 21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 22

2.1. Antecedentes 23
2.2. Base Teóricas 26
2.3. Definición de términos 40
2.4. Hipótesis 41
2.4.1. Hipótesis general 42
2.4.2. Hipótesis específicas 42
2.5. Variables 42
2.5.1. Definición conceptual de la variable 42

2.5.2. Definición operacional de la variable 43
2.5.3. Operacionalización de las variables 43

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 44

3.1. Tipo y nivel de investigación 45
3.2. Descripción del ámbito de la investigación 45
3.3. Población y muestra 46
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos 46
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento 46
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos 48

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 49

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN 108

CONCLUSIONES 114

RECOMENDACIONES 115

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: *Confiabilidad a través del alfa de Cronbach* 47

Tabla 02: *Género de los encuestados*……50

Tabla 03: *Edad de los encuestados*……51

Tabla 04: *En la Institución se nos alienta a hacer sugerencias para mejorar nuestro trabajo y el del proyecto en general.* 52

Tabla 05: *Cuando tengo una queja o insatisfacción, me siento en libertad de hablar con el administrador.* 53

Tabla 06: *Se puede decir lo que se piensa en la empresa* 54

Tabla 07: *Existe buena comunicación entre jefe y subordinado en la empresa* 55

Tabla 08: *Existe una buena comunicación de abajo hacia arriba en la organización* 56

Tabla 09: *Estoy informado de los logros y resultados de la empresa* 57

Tabla 10: *A los colaboradores en general se nos informa oportunamente de lo que acontece en la empresa* 58

Tabla 11: *La forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados* 59

Tabla 12: *La comprensión y el respeto son características propias de los niveles de jefatura en la empresa* 60

Tabla 13: *El administrador me trata con respeto y amabilidad* 61

Tabla 14: *Las personas en la empresa nos comprendemos y aceptamos tal como somos* 62

Tabla 15: *Me llevo bien con mis compañeros de equipo* 63

Tabla 16: *Considero que entre mis compañeros se desarrollan buenas relaciones* 64

Tabla 17: *Existe colaboración entre compañeros de diferentes áreas* 65

Tabla 18: *Existe armonía entre el personal de mi área* 66

Tabla 19: *Cuando entré a trabajar mis compañeros de equipo me ayudaron y apoyaron los primeros días* 67

Tabla 20: *La empresa promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional* 68

Tabla 21: *La empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen mi desempeño laboral y personal* 69

Tabla 22: *Estoy consciente del aporte que brindo a la institución* 70

Tabla 23: *Tengo la suficiente libertad de iniciativa en mi trabajo* 71

Tabla 24: *Mi trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico* 72

Tabla 25: *Mi trabajo es suficientemente valorado* 73

Tabla 26: *Considero a la organización como una gran familia* 74

Tabla 27: *Me siento orgulloso de trabajar para esta empresa* 75

Tabla 28: *Me siento integrado a la empresa* 76

Tabla 29: *Me gusta trabajar en la empresa* 77

Tabla 30: *Considero a la empresa como si fuera mía* 78

Tabla 31: *Conozco la visión y misión de la institución* 79

Tabla 32: *Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo* 80

Tabla 33: *Existen posibilidades de promoción en la empresa* 81

Tabla 34: *La empresa me brinda la seguridad de contar con un trabajo* 82

Tabla 35: *Tengo la seguridad de conservar mi puesto si hago un buen trabajo* 83

Tabla 36: *La empresa valora y trata de conservar al personal* 84

Tabla 37: *Considero que mi trabajo está bien remunerado* 85

Tabla 38: *Mi sueldo es equitativo con los que hay fuera de la organización por parecida labor* 86

Tabla 39: *Mi sueldo está en consonancia con la labor realizada* 87

Tabla 40: *El personal de la empresa cada día trata de hacer mejor las cosas* 88

Tabla 41: *Se optimiza el tiempo en la jornada laboral* 89
Tabla 42: *En la empresa se promueve para que realicemos con calidad nuestro trabajo* 90
Tabla 43: *Los sistemas y procedimientos que contamos facilitan la práctica de la calidad* 91
Tabla 44: *Mi puesto de trabajo me resulta cómodo* 92
Tabla 45: *Tengo espacio suficiente en mi puesto de trabajo* 93
Tabla 46: *Es agradable mi puesto de trabajo* 94
Tabla 47: *La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo son adecuadas* 95
Tabla 48: *Las condiciones de seguridad no representan riesgos para mi salud* 96
Tabla 49: *COMUNICACIÓN* 97
Tabla 50: *LIDERAZGO* 98
Tabla 51: *RELACIONES INTERPERSONALES* 99
Tabla 52: *DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL* 100
Tabla 53: *IDENTIFICACION* 101
Tabla 54: *ESTABILIDAD LABORAL* 102
Tabla 55: *REMUNERACION* 103
Tabla 56: *ORIENTACION A LA CALIDAD* 104
Tabla 57: *CONDICIONES AMBIENTALES* 105
Tabla 58: *CLIMA LABORAL MOTOREPUESTOS ALARCÓN* 106
Tabla 59: *Clima laboral (datos agrupados)* 107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: *Género de los encuestados*……...50

Figura 02: *Edad de los encuestados*……...51

Figura 03: *En la Institución se nos alienta a hacer sugerencias para mejorar nuestro trabajo y el del proyecto en general.*.....52

Figura 04: *Cuando tengo una queja o insatisfacción, me siento en libertad de hablar con el administrador.*.....53

Figura 05: *Se puede decir lo que se piensa en la empresa*.....54

Figura 06: *Existe buena comunicación entre jefe y subordinado en la empresa*.....55

Figura 07: *Existe una buena comunicación de abajo hacia arriba en la organización* 56

Figura 08: *Estoy informado de los logros y resultados de la empresa*.....57

Figura 09: *A los colaboradores en general se nos informa oportunamente de lo que acontece en la empresa* 58

Figura 10: *La forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados*.....59

Figura 11: *La comprensión y el respeto son características propias de los niveles de jefatura en la empresa*.....60

Figura 12: *El administrador me trata con respeto y amabilidad*.....61

Figura 13: *Las personas en la empresa nos comprendemos y aceptamos tal como somos*...62

Figura 14: *Me llevo bien con mis compañeros de equipo*.....63

Figura 15: *Considero que entre mis compañeros se desarrollan buenas relaciones*.....64

Figura 16: *Existe colaboración entre compañeros de diferentes áreas* 65

Figura 17: *Existe armonía entre el personal de mi área*.....66

Figura 18: *Cuando entré a trabajar mis compañeros de equipo me ayudaron y apoyaron los primeros días*.....67

Figura 19: *La empresa promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional*.....68

Figura 20: *La empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen mi desempeño laboral y personal* 69

Figura 21: *Estoy consciente del aporte que brindo a la institución* 70

Figura 22: *Tengo la suficiente libertad de iniciativa en mi trabajo* 71

Figura 23: *Mi trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico* 72

Figura 24: *Mi trabajo es suficientemente valorado* 73

Figura 25: *Considero a la organización como una gran familia* 74

Figura 26: *Me siento orgulloso de trabajar para esta empresa* 75

Figura 27: *Me siento integrado a la empresa* 76

Figura 28: *Me gusta trabajar en la empresa* 77

Figura 29: *Considero a la empresa como si fuera mía* 78

Figura 30: *Conozco la visión y misión de la institución* 79

Figura 31: *Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo* 80

Figura 32: *Existen posibilidades de promoción en la empresa* 81

Figura 33: *La empresa me brinda la seguridad de contar con un trabajo* 82

Figura 34: *Tengo la seguridad de conservar mi puesto si hago un buen trabajo* 83

Figura 35: *La empresa valora y trata de conservar al personal* 84

Figura 36: *Considero que mi trabajo está bien remunerado* 85

Figura 37: *Mi sueldo es equitativo con los que hay fuera de la organización por parecida labor* 86

Figura 38: *Mi sueldo está en consonancia con la labor realizada* 87

Figura 39: *El personal de la empresa cada día trata de hacer mejor las cosas* 88

Figura 40: *Se optimiza el tiempo en la jornada laboral* 89

Figura 41: *En la empresa se promueve para que realicemos con calidad nuestro trabajo* 90
Figura 42: *Los sistemas y procedimientos que contamos facilitan la práctica de la calidad*.... 91
Figura 43: *Mí puesto de trabajo me resulta cómodo* 92
Figura 44: *Tengo espacio suficiente en mi puesto de trabajo* 93
Figura 45: *Es agradable mi puesto de trabajo* 94
Figura 46: *La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo son adecuadas* 95
Figura 47: *Las condiciones de seguridad no representan riesgos para mi salud* 96
Figura 48: *COMUNICACIÓN* 97
Figura 49: *LIDERAZGO* 98
Figura 50: *RELACIONES INTERPERSONALES* 99
Figura 51: *DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL* 100
Figura 52: *IDENTIFICACION* 101
Figura 53: *ESTABILIDAD LABORAL* 102
Figura 54: *REMUNERACION* 103
Figura 55: *ORIENTACION A LA CALIDAD* 104
Figura 56: *CONDICIONES AMBIENTALES* 105
Figura 57: *CLIMA LABORAL MOTOREPUESTOS ALARCÓN* 106
Figura 58: *Clima laboral (datos agrupados)* 107

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual globalizante y ante las exigencias que ello establece, las organizaciones deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su sostenibilidad; siendo uno de ellos el clima laboral, señalado como aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento. Se asume que el clima laboral es un factor determinante en el logro de los objetivos de las empresas, siendo un proceso complejo debido a la dinámica interna de las organizaciones, del entorno y de los factores humanos, por lo que para asegurar la estabilidad de su capital humano, las empresas, en este caso de motorepuestos, requieren establecer mecanismos de medición habitual de su clima laboral con la finalidad de mantener colaboradores motivados, satisfechos y productivos. La presente investigación está estructurada por capítulos, siendo su estructura la siguiente:

Capítulo I; se desarrolla el problema de investigación, en el cual se encuentra inmerso el planteamiento del problema, la formulación de los problemas, objetivos de la investigación, la justificación del estudio y las limitaciones que se han presentado durante la investigación.

Capítulo II; se pone de manifiesto los antecedentes de estudios similares al desarrollado, la base teórica de la variable en estudio, definición de términos, hipótesis y la variable con su respectiva operacionalización.

Capítulo III; se explica detalladamente la metodología, mostrándose el tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito, población y muestra, la técnica e instrumento con la cual se recolectó los datos, la validez y confiabilidad que obtuvo el instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV; los resultados mostrados y tablas y figuras conjuntamente con su interpretación.

Capítulo V; se desarrollan la discusión de resultados. Culminando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que apoyan la investigación.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional

Baguer (2012) refiere que el clima laboral "es el ambiente humano en el que los colaboradores de una organización perciben ciertas características del ambiente de trabajo y que por lo tanto, influyen en su conducta". En ese sentido, sostiene que el clima laboral "es determinado por una serie de características del ambiente interno de una organización, es decir, de la manera tal y como lo perciben los miembros que trabajan en ella" (p. 45).

Se considera que los colaboradores forman lo más valioso de una empresa; son ellas las que hacen posible los cambios, las transformaciones, y son quienes a través de sus acciones proyectan la cultura organizacional. Es esencial por lo tanto, generar las condiciones apropiadas en el entorno laboral para que puedan dar lo mejor de sí mismas. Muestra que ganar el compromiso de los empleados y brindarles el soporte adecuado tiene un impacto positivo en los ingresos y en la reducción de costos.

> Así mismo refiere que actualmente, en las empresas se experimenta un problema serio cuando se vive un clima laboral desfavorable y es percibido; y es que se tiene un mayor problema cuando se percibe erróneamente el clima laboral, es decir, se tiene una mala percepción de un buen clima, lo que nos llevaría a considerar el modo de percibir de cada miembro del equipo (Baguer, 2012, p. 47).

De allí, que no solo se plantee el estudio del clima laboral, sino también de los diversos factores que hacen distinta su percepción.

A nivel nacional

Baltazar y Chirinos (2013), señala que “el capital humano es el recurso intangible más valioso de una empresa y el ambiente de trabajo es el que permite que cada individuo, según sus competencias, actúe y se desarrolle de la mejor manera posible” (p. 6).

> En ese sentido, el clima laboral, se entiende como la percepción y valoración que tienen los colaboradores de la empresa en la que laboran, ha tomado importancia en los últimos años debido a una serie de problemas que se han suscitado a nivel empresarial, y que han llamado la atención sobre este campo, tales como: el alto número de rotación, baja motivación y productividad, ausentismo laboral, entre otros (p. 6).

El término clima laboral vienen adquiriendo mayor relevancia en las organizaciones públicas y privadas, esto debido a la toma de conciencia de las altas direcciones que opinan que solamente se logrará alcanzar la calidad total, al conocer la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución, puesto que en la mayor cantidad de organizaciones, el ambiente laboral que se percibe es desfavorable.

El diario Gestión (2016) “señala que pese a los grandes esfuerzos de las organizaciones del país por mantener un buen clima laboral, más de la mitad de los empleados asegura haber sufrido problemas en su centro de trabajo” (p.8). Así lo reveló la encuesta de Aptitus, en la cual el 53.7% de participantes reconoció haber estado involucrado al menos una vez en inconvenientes con sus compañeros.

Y es que evitar estos conflictos dentro de las organizaciones se ha convertido en un punto clave para evitar que repercutan negativamente en los resultados de la compañía, “por lo cual los líderes deben saber cuándo invertir y cortar situaciones que vayan en contra de la estrategia de la empresa” manifestó Joseph Zumaeta (Diario Gestión 2016, p.8).

A nivel local

La organización Motorepuestos Alarcón EIRL presenta 3 tiendas, la característica que presentan los colaboradores al realizar sus actividades generan un determinado clima organizacional, el cual se pretende describir, generado por los aspectos que influyen en la comunicación, las relaciones interpersonales, el desarrollo personal y profesional, las condiciones en las que se desarrolla el trabajo, los cuales repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento.

Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo, baja productividad, insatisfacción, alta rotación de personal y adaptación de los colaboradores, etc.

En la organización se puede observar que la comunicación es fluida pero muchas veces no efectivas, y las relaciones interpersonales, de acuerdo a lo observado es favorable, las capacitaciones son brindadas por el administrador; sin embargo se descarta el desarrollo personal y profesional, como también la remuneración otorgada y la baja ergonomía al realizar las actividades propicia insatisfacción en los colaboradores.

Esta situación se advierte que sería originada por la falta de preparación del administrador, ya que este, si bien es cierto, presenta una carrera profesional, esta no mantiene afinidad con los negocios, así mismo no se capacita para la buena gestión de la empresa, lo que generaría inestabilidad, baja productividad e insatisfacción de los colaboradores de la empresa.

En la perspectiva de lo anteriormente indicado, se considera la influencia del clima laboral en los colaboradores de la empresa como altamente sensible, debido a que se observó que no se presenta un ambiente laboral esperado por la existencia de ciertas debilidades las cuales se pretende identificar.

Cambiar la percepción del clima laboral en la referida empresa, no es una tarea fácil que pueda desarrollarse de un momento a otro, ello requiere la participación de todos los colaboradores de la empresa, de modo que sean actores partícipes de un proceso de cambio real y favorable para la productividad de la organización.

Por lo cual es necesario encontrar y determinar todos los factores involucrados en éste, de ese modo se tendrá un mejor conocimiento sobre ellos y será más factible plantear un proceso de cambio, ya que sin este, el mal clima laboral generará bajo desempeño en los colaboradores, repercutiendo negativamente en el logro de los objetivos de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el clima laboral en la empresa de Motorepuestos Alarcón EIRL de Jaén en el 2018?

1.2.2. Problemas específicos

a.- ¿Cuál es el nivel de clima laboral que presenta la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018?

b.- ¿Cuáles son los factores que influyen positivamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018?

c.- ¿Qué factores influyen negativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir el clima laboral en el cual se desempeñan los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

a.- Conocer el nivel de clima laboral que presenta la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.

b.- Identificar los factores que influyen positivamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.

c.- Identificar los factores que influyen negativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.

1.4. Justificación del estudio

Justificación metodológica: la validez y confiabilidad del trabajo de investigación genera conocimiento válido y confiable que podrán ser utilizados para posteriores investigaciones relacionadas con el clima laboral, proponiendo análisis y reflexión a la variable de estudio, determinando las dimensiones que la componen mediante la teoría, la cual ha sido corroborada o contrastada con los resultados finales.

Justificación teórica: se valora como una contribución para la apertura en torno al conocimiento del clima laboral en las empresas, organizaciones e instituciones del ámbito local mediante la reflexión y corroboración del conocimiento existente al confrontar los resultados; esto permitirá sensibilizar a los propietarios sobre la importancia de este tema para lograr mayor efectividad y productividad en sus colaboradores.

Justificación práctica; se justifica pues es un elemento fundamental para el desarrollo de los colaboradores en su puesto de trabajo, pues según diversos estudios realizados, indican que cuanto mejor se sienta el colaborador en un ambiente, mejor se desarrollará en su trabajo. Así mismo, está presente en todas las organizaciones, sean privadas o públicas, por lo que es importante que los colaboradores se encuentren en las condiciones necesarias para que se desempeñen de forma eficaz y eficiente, permitiendo incrementar su satisfacción laboral y productividad para la organización.

Por lo tanto, es importante para la empresa describir el clima laboral en el que se desempeñan los trabajadores, identificando factores percibidos como negativos, otorgando recomendaciones de mejora con el propósito de incrementar el grado de motivación de sus integrantes, traduciéndose en relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración.

1.5. Limitaciones de la investigación

La limitación que se presentó es la falta de bibliografía actualizada en la biblioteca de la universidad.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la Investigación

A nivel Internacional.

Chacón (2015). Tesis "Análisis del clima organizacional de la empresa Representaciones CEM, ubicada en Chiquimula", Guatemala; tuvo como objetivo principal "el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM, ubicada en el municipio de Chiquimula". Siendo una investigación de tipo descriptivo. Los sujetos de estudio fueron 57 los cuales estaban conformados por 8 de nivel administrativo y 49 en el nivel operativo; el instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta, con una escala que abarcó desde "excelente hasta malo". Se logró concluir que "el clima organizacional de la empresa es favorable en general, mediante la evaluación de indicadores; así mismo, se recomienda fortalecer el indicador motivación, lo cual se puede realizar mediante un programa de reconocimientos e incentivos para el personal".

Molina (2010) Guatemala. Realizó una investigación sobre "el Clima Organizacional en las Oficinas Tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente", que tuvo como objetivo "determinar el Clima Organizacional en las Oficinas Tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria de la Gerencia Regional Occidente, tomando como base a los colaboradores, administradores y jefes de oficinas tributarias", con un total de 30 trabajadores, una boleta de opinión fue el instrumento utilizado, con respuestas múltiples; el primero con 12 preguntas aplicado al empleado y el otro de 14 preguntas aplicados a los jefes. Concluyó que, "el clima organizacional no es aceptable, que los cumplimientos y logros no son reconocidos por parte de los jefes, por lo cual recomendó mejorar el nivel de Clima Organizacional a través de incentivos, reconocimiento de logros y establecimiento de planes para tomar acciones para el mejoramiento del desempeño, por medio de programas de reconocimiento de méritos en los que se puedan recibir placas conmemorativas, objetos decorativos, certificados y dándoles

participación en la toma de decisiones haciéndolos sentir parte de la institución".

Patiño y Rivera (2004) en la tesis en la Universidad de las Américas Puebla de México titulada "Diagnóstico organizacional del Clima Laboral, en la empresa El Talismán, empresa ferretera ubicada en la ciudad de Monterrey", tuvo como objetivo general "identificar la relación de los empleados con los clientes y empleados con empleados", la muestra considerada fue de 46 colaboradores, para la formulación de la hipótesis, se determinó que "los colaboradores presentan buena relación con sus compañeros de trabajo y clientes que acuden a sus instalaciones", concluyó afirmando su hipótesis en que "el clima laboral en relación cliente-empleado y entre empleados es bueno, sin embargo la relación directivos empleados no es buena ya que no existe comunicación".

A nivel Nacional.

Narváez (2011) realizó una tesis en la ciudad de Trujillo, "Relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados de BHP Billiton Tintaya, S.A. en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo"; trabajando con una muestra de 161 sujetos entre hombres y mujeres, a quienes se les aplicó dos instrumentos para conocer el nivel de clima organizacional y el involucramiento en el trabajo: Escala de medición del Clima Organizacional y la Escala de Lodahl y Kejner, llegando a las siguientes conclusiones: "existe una relación significativa entre las dos variables mencionadas según la edad en el segmento de 34 a 45 años y según el área administrativa; con respecto al tiempo de servicio, no se halló una correlación significativa en ninguno de los tres segmentos divididos; concluyendo así que el clima laboral es percibido como bueno por los colaboradores de dicha empresa".

Monteza (2010) realizó la tesis denominada "Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Essalud de Chiclayo", esta investigación tuvo como propósito central "analizar la influencia del clima laboral en la

satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Essalud de Chiclayo", el estudio se basó desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptiva y transversal, contando con una muestra de 46 enfermeras del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, abarcando un periodo de análisis desde noviembre del 2010 a julio del 2011;los instrumentos utilizados fueron 2 cuestionarios: Como resultados, "la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35%, que califica como medianamente satisfecho, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis Chi Cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico".

Arroyo (2010) investigó la "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral colaboradores administrativos de una empresa privada de distribución de productos masivos", en una muestra de 76 colaboradores administrativos de una empresa privada de distribución de productos masivos de ambos sexos, a los cuales se aplicó la Escala de Clima Laboral (CL– SPC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), encontrando el siguiente resultado: "existe una correlación positiva significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral. En el clima organizacional general el 40.8 % corresponde al nivel favorable y 38.2% corresponde al nivel medio. El factor de clima organizacional más favorable fue el factor comunicación".

Palma (2004) en su tesis "Diagnóstico del Clima Laboral en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana", desarrolló un interesante aporte con respecto al "diagnóstico del clima organizacional en trabajadores con relación de dependencia laboral", la muestra fue de 1323 trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. "Se llegó a la conclusión que existen correlaciones positivas y significativas pues revela una percepción media del clima laboral en sus ambientes laborales; las comparaciones promedio llevadas a

cabo, evidenciaron diferencias a favor de los trabajadores varones de empresas particulares de producción y por quienes ocupan cargos directivos; el promedio más bajo se encuentra en el grupo de trabajadores operarios u en empresas de producción estatal".

2.2.- Bases teóricas

2.2.1. Clima Laboral:

Méndez (2008) define que es "el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados" (p.32).

> En la misma medida en que se puede analizar y describir una organización en lo que concierne a sus propiedades, a su estructura y a sus procesos, también es posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción del medio ambiente laboral en el que se encuentra el colaborador individual e investigar su influencia sobre la experiencia y la conducta individuales. (Méndez, 2008, p.32)

La percepción por parte de la organización y del medio ambiente laboral, representa el sistema de filtración o de estructuración perceptiva. En virtud de esta percepción, la persona efectúa una descripción de la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él, en el mundo del trabajo y que representan su situación laboral, este medio ambiente, se denomina clima de la organización o de la empresa para un individuo.

Gan (2007) menciona cuatro componentes objetivos dentro del clima laboral:

a) Las condiciones físicas y de prevención en el lugar de trabajo,
b) La remuneración o salario,

c) El diseño de puestos de trabajo y,

d) Los procesos, procedimientos y facilitadores.

Chiavenato (2011) menciona que el "clima Laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes" (p.50). El término clima Laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente Laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes.

> Así, el clima Laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y, es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima Laboral influye en la salud emocional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero (Chiavenato, 2011, p.50).

Martínez (2008), menciona que el clima organizacional "determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción" (p.53). Posee las siguientes características:

a) Es un conjunto molecular y sintético como la personalidad.

b) Es una configuración particular de variables situacionales.

c) Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

d) Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular.

e) Está determinado por las características, conductas aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.

f) Está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.

g) Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.

h) Tiene consecuencias sobre el comportamiento.

i) Es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas.

Martínez (2008), menciona que "la salud emocional de cada trabajador, grupo u organización en general y otros aspectos como los valores, normas y actitudes, vistos a través de las percepciones caracterizan el clima organizacional" (p.34)

> De igual manera afirma que el clima tiene un carácter general, como fenómeno para toda la organización, en ocasiones puede presentarse con carácter particular de una unidad, adscrita a la organización, o también un departamento o división, esto conoce como microclima, o sea lo percibido por trabajadores de una unidad puede ser distinto a lo que perciben otras personas de áreas distintas de una misma organización (Martinez, 2008, p.35)

El clima puede manifestarse o identificarse en los niveles: grupal, departamental o divisional, en unidades, en toda la organización.

Un aporte de estudio es el de Marchant (2005):

> Refiere que mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización, y mientras menos satisfactorio sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la empresa es menor; así mismo refiere que las dimensiones son: reconocimiento, remuneración, estilo de supervisión, instancia de convivencia y comunicación y motivación a los funcionarios (p.19).

"Los esfuerzos que haga la empresa por mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen las personas". Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los funcionarios aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

Así también Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011), lo definen como:

> El resultado de la interacción de la conducta de las personas y grupos, los conflictos, estilos de liderazgo, estructura de la organización y comunicación o como un grupo de propiedades del ambiente de trabajo que los empleados perciben en forma directa e indirecta y que se supone es una fuerza mayor para influir en la conducta de los mismos o el grupo de características que describen una organización y que a) la distinguen de otras organizaciones; b) son de permanencia relativa en el tiempo c) influyen en la conducta de las personas en la organización (p.256)

Así también mencionan que el "clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Los empleados esperan ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones basándose en la percepción que tienen del clima en la organización".

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011) consideran que "un ambiente estable es una inversión a largo plazo" (p.121). Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que en la media forma parte del activo de la empresa y, como tal, valorarlo. Los empleados sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal.

Con frecuencia desean trabajos que representen un desafío, que sean intrínsecamente satisfactorios. Muchos trabajadores buscan también la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito.

Entonces, se puede decir que las organizaciones tienen personalidades, y el clima organizacional es una medida de esa personalidad; por lo tanto el clima organizacional recibe una fuerte influencia por parte de la conducta de las personas que se encuentran en la organización, la estructura de ésta y los procesos.

Todas las personas que pertenecen a las empresas se preocupan por el mejoramiento de la conducta dentro de ellas. Sin embargo, los gerentes tienen una mayor responsabilidad debido a que son los que toman decisiones que afectan a multitud de personas en todas las organizaciones.

2.2.2. Funciones del Clima Laboral:

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011), En base al funcionamiento organizacional: "define límites, genera un sentido de identidad para los miembros, facilita el compromiso, permite mantener la estabilidad y unidad de la organización, define

pautas, normas, controla y guía los comportamientos de las personas que participan en ella" (p.257)

2.2.3. Variables que influyen en el Clima Laboral:

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011) refieren que las variables son:

a) Las características individuales: son los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.

b) Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.

Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.

Ahora bien, el conocimiento de las características individuales, aunque no pueden ser tomadas como la base para elaborar un modelo único de motivación que se puede aplicar a cualquier trabajador en cualquier situación, son importantes para orientar al grupo hacia su satisfacción laboral y proporcionarles incentivos adecuados para su realización personal.

Tomando como pasada referencia, Ferraro (1995), menciona que:

> Una de las variables que afectan a los empleados de este departamento son las características del trabajo, ya que se puede o no satisfacer las expectativas de cada uno de ellos sin que se vea afectado el desempeño de los mismos dentro de la institución. Además que la medición del clima

organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir, aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser (p.75).

La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

Algunas de las variables para este autor son relevantes a la hora de medir el clima laboral, y que han demostrado hacer una importante diferencia en los resultados de una organización, incluyen: flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo.

2.2.4. Determinaciones específicas del Clima Laboral:

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011), existen determinaciones específicas que deben ser tomadas en cuenta al hablar de Clima Laboral, siendo estas:

a) Condiciones económicas.- "Las condiciones de la economía pueden influir en muchas de las propiedades propuestas. Las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo a la forma en que los altibajos de la economía influyen en la organización".

b) Estilo de liderazgo.- "Es posible que este tenga un fuerte impacto en el clima organizacional. Es posible que influya en los estilos adoptados por los gerentes

en todos los niveles de la organización".

c) **Políticas organizacionales.- "**Las políticas administrativas influyen en el ambiente para la competencia y los conflictos".

d) **Valores gerenciales. "**Es casi seguro que los valores de alta gerencia influyen en el clima organizacional. Como resultado los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlas como paternalistas, impersonales, formales o informales, agresivas, pasivas, dignas o indignas de confianza".

e) **Características de los miembros.- "**La edad, el modo de vestir y la conducta de los miembros de la organización, o incluso el número de gerentes de sexo masculino y femenino, pueden tener cierto impacto en algunas propiedades del clima organizacional".

f) **Tipo de actividad.- "**La actividad a la que se dedica una organización influirá en su clima. Este clima puede influir en el tipo de personas atraídas como posibles empleados y en la forma en que se comportarán después de contratarlos".

2.2.5. Dimensiones del Clima Laboral

Mejía (2010). El autor los considera como factores, los cuales influyen en el Clima Laboral; estos factores descritos son los que se tomaron como dimensiones para describir el clima organizacional en la presente investigación, los cuales son:

a) **Factor: Comunicación**

"Este factor trata sobre diversos aspectos relacionados con la posibilidad de expresar las percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales

de comunicación para el desarrollo normal de las actividades".

b) Factor: Liderazgo

"Este factor comprende aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización. Cómo son percibidos y sentidos las relaciones entre las jefaturas y colaboradores, así como los estilos de liderazgo que son practicados para la coordinación del personal y tareas del Hospital".

c) Factor: Relaciones Interpersonales.

"Esta Dimensión trata acerca de la percepción que se tiene de la calidad de las relaciones del personal, existente dentro y entre los equipos que conforman el hospital".

d) Factor: Desarrollo Personal y Profesional.

"Esta dimensión trata de poner de manifiesto la percepción de los empleados del crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la Institución".

e) Factor: Identificación con la Institución.

"Esta Dimensión considera la identificación que tiene el personal con relación a la Institución, sus actitudes hacia la misma y los sentimientos que de ésta se derivan".

f) Factor: Estabilidad Laboral

"Este factor detecta la seguridad que siente el personal por laborar en un proyecto estable. Considera la percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo".

g) Factor: Remuneración

"Esta dimensión detecta la apreciación de la persona de sentirse remunerado adecuadamente a su entorno".

h) Factor: Orientación a la Calidad

"Esta dimensión considera el grado de calidad en los procesos que se realizan en la Institución, así como el valor calidad llevada a la práctica por todo el personal".

i) Factor: Condiciones Ambientales

"Con éste factor se pretende conocer las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo y la percepción que el empleado tiene de ellas".

Werther y Davis (2014). Manifiestan que existen algunas aportaciones recurrentes que han dado como resultado propuestas de dimensiones del clima laboral que permiten fijar las principales variables de los modelos que perfilan la determinación y medición de su comportamiento en las organizaciones, existen cuatro factores fundamentales:

a) Contexto, tecnología y estructura.
b) Posición jerárquica del individuo y remuneración.
c) Factores personales: Personalidad, actitudes y nivel de satisfacción.
d) Percepción que tienen sobre el clima organizacional los subordinados, los colegas y los superiores.

2.2.6. Tipos de Clima Laboral:

Robbins y Judge (2013) señalan que existen dos tipos de clima Laboral: el Clima tipo Autoritario y el Clima de tipo Participativo; los cuales se describen a continuación:

a) El Clima de Tipo Autoritario está constituido por:

- **Autoritarismo Explotador:** En este tipo de clima la dirección no confía en sus empleados. La mayoría de las decisiones son tomadas en la cima de la organización. Los empleados perciben y trabajan en una atmósfera tensa, con muy pocas recompensas, donde predomina el miedo y la desconfianza; las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con base al miedo, la comunicación sólo existe en forma directa, con instrucciones específicas.

- **Autoritarismo Paternalista:** Aquí existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, como la establecida entre un amo y su siervo. Existe la confianza entre la dirección y los subordinados; aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores. Los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

b) El Clima de Tipo Participativo, está integrado por:

- **Participativo – Consultivo:** En este tipo de clima, la dirección tiene confianza en sus empleados; las decisiones se toman en la cima, pero los

subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos. Para motivar a los empleados, usan la recompensa y los castigos ocasionales; satisfacen las necesidades de prestigio y de estima, existe la interacción por ambas partes. Perciben un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar. La comunicación que establece es de tipo descendente.

- **Participativo en Grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados, la toma de decisiones se da de forma equitativa en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral. La forma de motivar es la participación e implicación, por el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

2.2.7. Elementos del Clima Laboral:

Martínez (2008). "El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores el sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (Productividad, satisfacción, rotación, etc.)" según el autor, es necesario resaltar los siguientes elementos:

a) El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
b) Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
c) El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
d) El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
e) Estas características de la organización son relativamente permanentes en el

tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

d) El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

2.2.8. Características del Clima Laboral:

Las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta.

Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.. Litwin y Stringer 1968; citado por Robbins y Judge (2013), los autores resaltan estas principales características:

a) Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
b) Tiene cierta permanencia.
c) Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
d) Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
e) Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
f) Es afectado por diferentes variables estructurales, como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.
g) El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima organizacional.

Chiavenato (2011) indica que "en el clima organizacional, una buena adaptación significa salud emocional" (p.49), y que las tres características principales de las personas mentalmente sanas son:

a) Las personas se sienten bien consigo mismo, se siente bien en relación con otras personas y son capaces de enfrentar las demandas de la vida y de las circunstancias, está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización.

> Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar y se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión, en casos extremos llegan a estados de conformidad, agresividad o tumulto (Chiavenato, 2013, p.49)

Situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización, como en los casos de huelga, manifestaciones, etc., de manera que el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización y que está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente.

b) Menciona que el clima organizacional dentro de una organización, expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de tal manera que se puede describir con la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influyen en su conducta.

Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes.

El clima organizacional es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades, influye sobre el estado motivacional de las personas y a su vez recibe influencia de este: es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional.

2.2.9. Importancia del Clima Laboral

Chiavenato (2011) afirma que "el objetivo final que se busca con el clima laboral es explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales" (p 49). Conocer las causas subyacentes de la motivación es muy importante, porque nos permitirá actuar sobre ellas para aumentar la motivación de las personas.

El motivo por el cual la institución debería interesarle que las personas estén motivadas es muy simple: todos los estudios certifican la fuerte relación existente entre el Clima Laboral de los colaboradores y gratificación visualizadora dentro de la institución.

2.3. Definición de términos

Clima.- "Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación". (Diccionario Ilustrado Unimundo, 2016).

Clima laboral.- "Nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados". (Martínez, 2008)

Percepción.- "Cada persona tiene su propio sistema conceptual, es decir, su patrón de referencia que actúa como filtro codificador, lo que condiciona la aceptación y el procesamiento de cualquier información. Ese filtro selecciona y rechaza toda información que no se ajuste a ese sistema o que lo amenace". (Robbins y Judge, 2013)

Trabajo.- "Obra, producto resultante de un esfuerzo". (Diccionario Ilustrado Unimundo, 2016).

Comunicación.- "Transferencia de información de un emisor a un receptor, que debe entenderla". (Chiavenato, 2011).

Satisfacción.- "Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad". (Robbins y Judge, 2013).

Insatisfacción.- "Sentimiento interior que presenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas, la insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado". (Robbins y Judge, 2013).

Incentivos.- "Son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.), a cambio de contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro; lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro. Los incentivos se llaman también alicientes, recompensas o estímulo". (Chiavenato, 2011).

2.4. Hipótesis

El clima laboral que presenta la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL de la ciudad de Jaén en el 2018 es favorable.

2.4.1. Hipótesis específicas

a.- Existe un nivel específico de clima laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.

b.- Existen factores que influyen positivamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.

c.- Existen factores que influyen negativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.

2.5. Variable

Clima laboral

2.5.1. Definición conceptual de la variable

"Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación". (Diccionario Ilustrado Unimundo, 2016)

2.5.2. Definición operacional de la variable

"Nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados". (Martínez, 2008)

2.5.3. Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INS
Clima Laboral	Nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. (Martínez, 2008)	Comunicación	Percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales de comunicación.	1,2,3,4,5,6,7	CUESTIONARIO
		Liderazgo	Aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización.	8,9,10	
		Relaciones interpersonales	Calidad de las relaciones del personal	11,12,13,14, 15,16	
		Desarrollo personal y profesional	Crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la empresa	17,18,19,20, 21,22	
		Identificación	Actitudes y sentimientos hacia la empresa	23,24,25,26, 27,28	
		Estabilidad laboral	Percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo	29,30,31,32, 33	
		Remuneración	Sentimiento respecto a s u remuneración	34,35,36	
		Orientación a la calidad	Grado y valor de calidad llevada por el personal	37,38,39,40	
		Condiciones ambientales	Condiciones de trabajo y la percepción del empleado	41,42,43,44, 45	

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), esta fue una investigación cuantitativa pues "utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (p.4).

Nivel descriptivo, "el cual describió de modo sistemático las características de la población, situación o área de interés. Sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.104)

El diseño es no experimental, siendo "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos". (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

Transversal, ya que se recopilaron datos en un momento único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

M ——— O

3.2. Descripción del ámbito de investigación

La presente investigación ha sido realizada en la Empresa Motorepuestos Alarcón, quién cuenta con 3 tiendas y 21 colaboradores, ubicadas en el departamento de Cajamarca, provincia y distrito de Jaén.

El periodo de investigación que se realizó la investigación fue de 9 meses, noviembre 2017 a julio del 2018.

3.3. Población y Muestra

La población u universo es el "conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.174).

La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón quién presenta 3 tiendas.

La muestra es el "subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta" (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.173).

Esta estuvo conformada por los trabajadores, excluyendo al administrador, los cuales sumaron 21.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, "el cual es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente" (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.199).

Este instrumento contuvo los factores: Comunicación, Liderazgo, Relaciones Interpersonales, Desarrollo Personal y Profesional, Identificación con la Institución, Estabilidad Laboral, Remuneración, Orientación a la Calidad, Condiciones Ambientales, todos ellos a través de 45 preguntas cerradas con escalamiento de Likert.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de expertos es el "grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema" (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.204).

El cuestionario fue validado por 3 expertos, los cuales tuvieron el título profesional de administrador y grado académico de MBA.

La confiabilidad "es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes" (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.204).

Para la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es una medida de congruencia interna, debiendo ser superior a 0.70.

Tabla 1:

Confiabilidad a través del alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	45

El coeficiente del Alfa Cronbach obtenido α= ,756 lo cual admite que el cuestionario referente al clima laboral en suversión de 45 ítems tiene una fuerte confiabilidad y alta consistencia interna entre los ítems

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Con base a la aplicación del instrumento del Clima Laboral, se solicitó el respectivo permiso al propietario de la referida empresa, quién bajo su aceptación se procedió a aplicar la encuesta, la cual permitió obtener resultados que reflejan la situación interna; así mismo para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos en la evaluación de la variable, se empleó el programa de análisis estadístico SPSS para adquirir tablas y gráficos.

Los indicadores para el clima laboral fueron:

Favorable:	Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4)
Medio:	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)
Desfavorable:	Desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

Tabla 2:

Género de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculinos	17	81,0	81,0	81,0
	Femenino	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

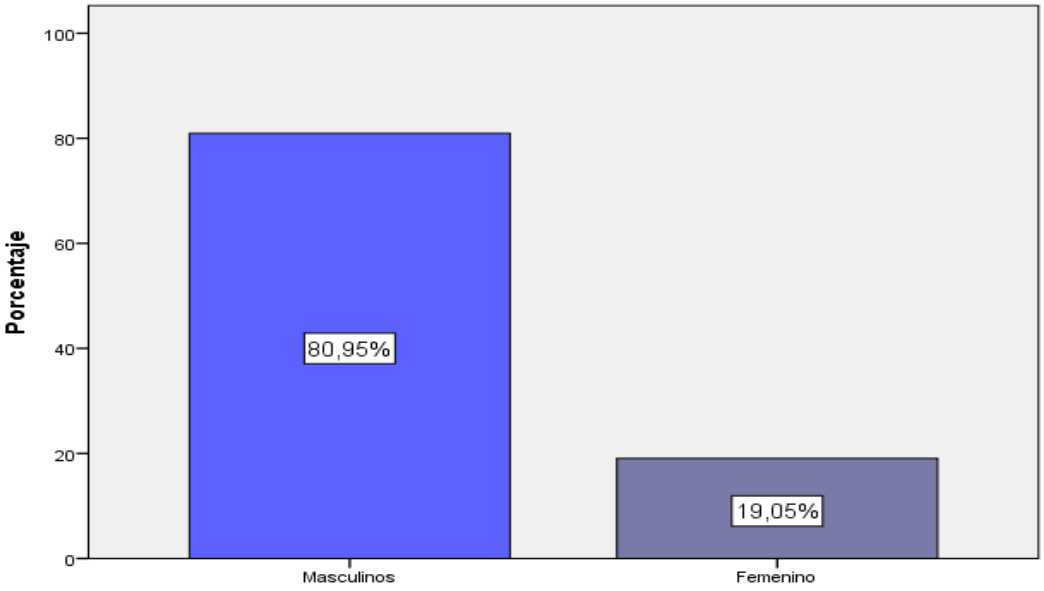

Figura 01: se observa en la figura que el mayor porcentaje 80.95% de trabajadores en la empresa pertenecen al género masculino y el menor porcentaje 19.05% de trabajadores en la empresa pertenecen al género femenino.

Tabla 3:

Edad de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 25	5	23,8	23,8	23,8
	De 26 a 35	10	47,6	47,6	71,4
	De 36 a 45	4	19,0	19,0	90,5
	De 46 a mas	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

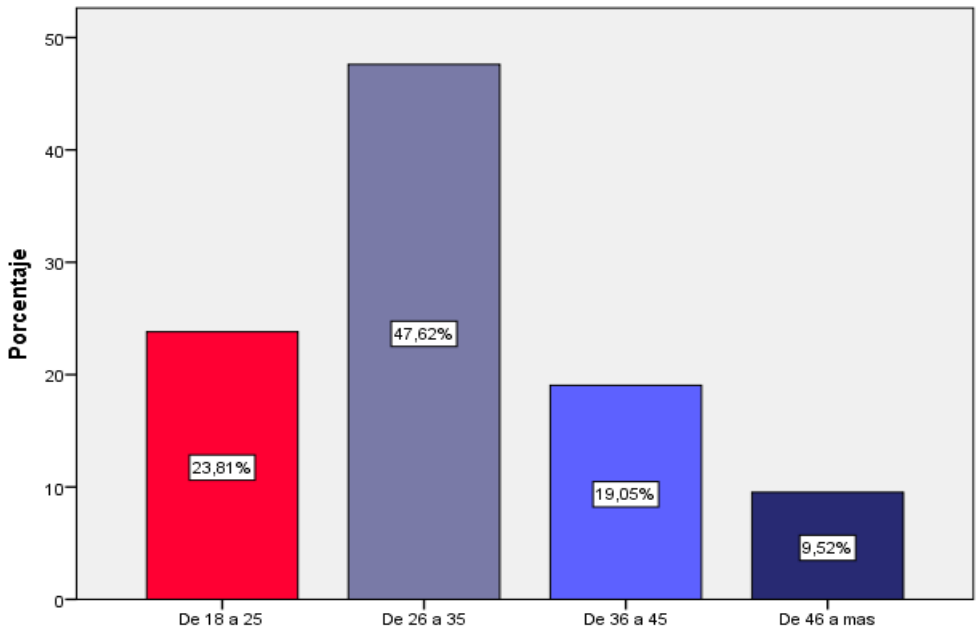

Figura 2: se observa en la figura que el mayor porcentaje 47.62% de trabajadores en la empresa tienen edad de 26 a 35 años, y el menor porcentaje 9.52% de trabajadores tienen 46 a más años.

Tabla 4:

En la Institución se nos alienta a hacer sugerencias para mejorar nuestro trabajo y el del proyecto en general.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	38,1	38,1	38,1
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	47,6
	De acuerdo	1	4,8	4,8	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

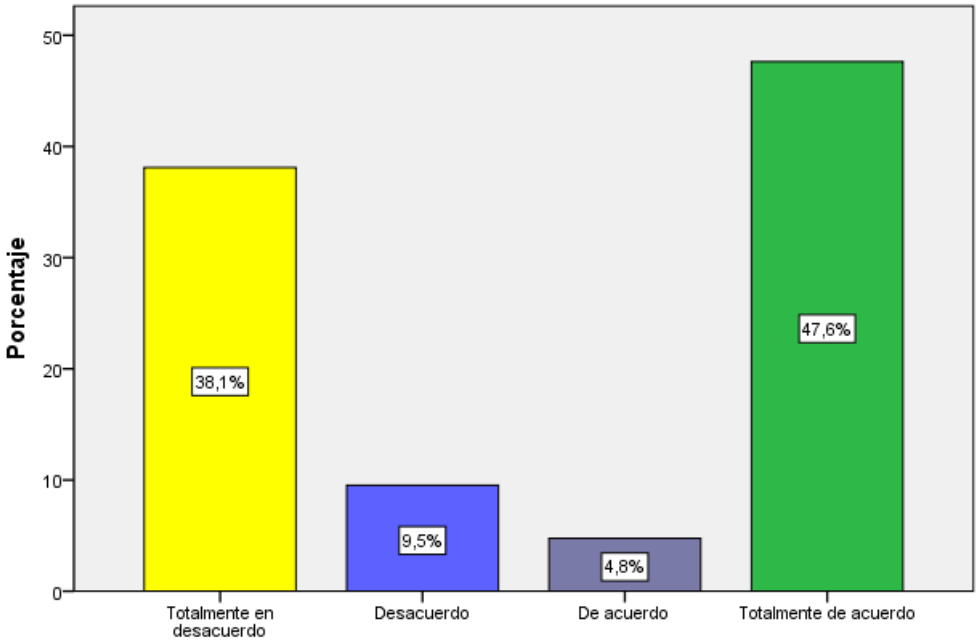

Figura 3: se observa en la figura que el mayor porcentaje 47.6% están totalmente de acuerdo en que la institución si alienta hacer sugerencia a sus trabajadores para mejorar el trabajo y el proyecto en general, mientras que el menor porcentaje 4.8% está de acuerdo.

Tabla 5:

Cuando tengo una queja o insatisfacción, me siento en libertad de hablar con el administrador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	28,6	28,6	28,6
	Desacuerdo	1	4,8	4,8	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	9,5	42,9
	De acuerdo	4	19,0	19,0	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

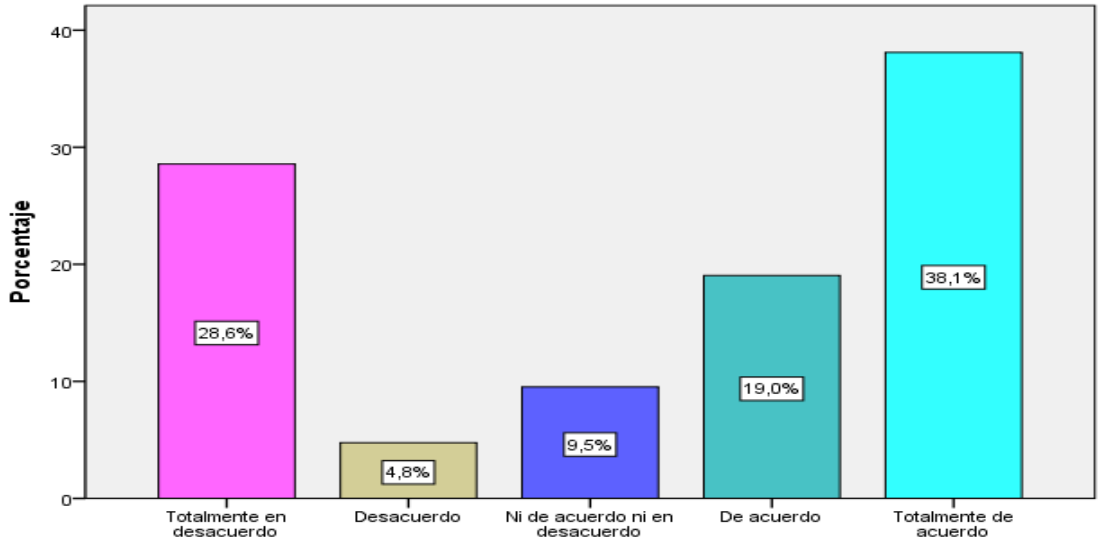

Figura 4: se observa que el mayor porcentaje 38.1% está totalmente de acuerdo respecto que cuando tiene una queja, se siente en libertad de hablar con el administrador y el menor porcentaje 4.8% está en desacuerdo.

Tabla 6

Se puede decir lo que se piensa en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	28,6	28,6	28,6
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	38,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	14,3	52,4
	De acuerdo	4	19,0	19,0	71,4
	Totalmente de acuerdo	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

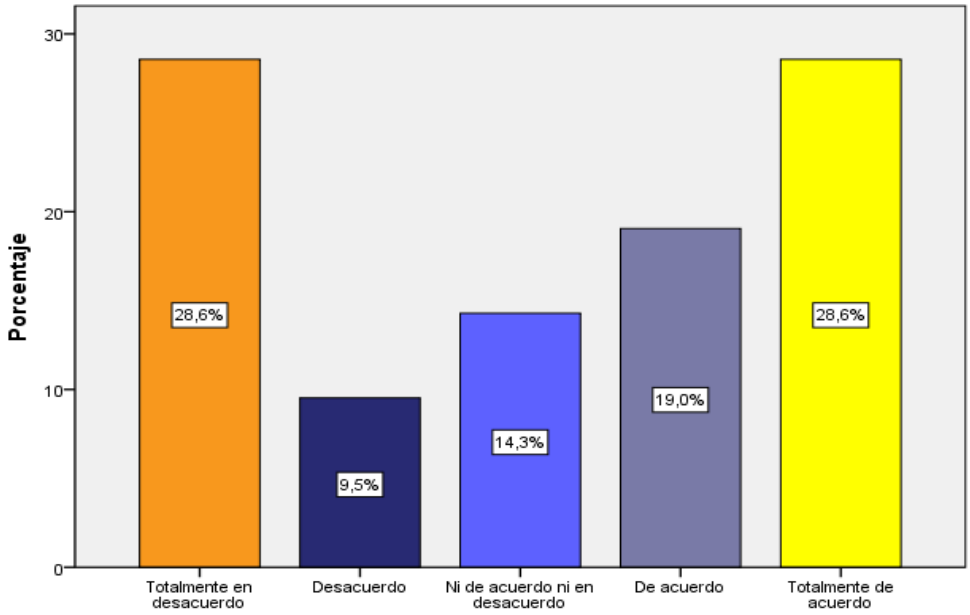

Figura 5: se observa que el mayor porcentaje 28.6% es compartido entre totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo en que se puede decir lo que se piensa en la empresa, y el menor porcentaje 9.5% está en desacuerdo.

Tabla 7

Existe buena comunicación entre jefe y subordinado en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	28,6	28,6	28,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	14,3	42,9
	De acuerdo	5	23,8	23,8	66,7
	Totalmente de acuerdo	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

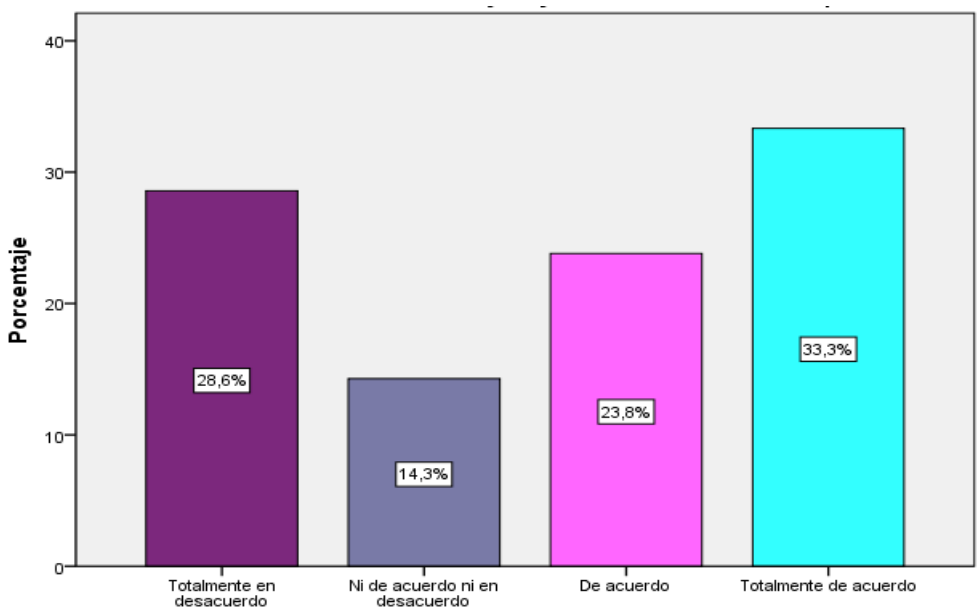

Figura 6: se observa que el mayor porcentaje 33.3% están totalmente de acuerdo que existe buena comunicación entre jefe y subordinado en la empresa, mientras que el 14.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que existe buena comunicación entre jefe y subordinado en la empresa.

Tabla 8:

Existe una buena comunicación de abajo hacia arriba en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	23,8	23,8	23,8
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	14,3	47,6
	De acuerdo	3	14,3	14,3	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

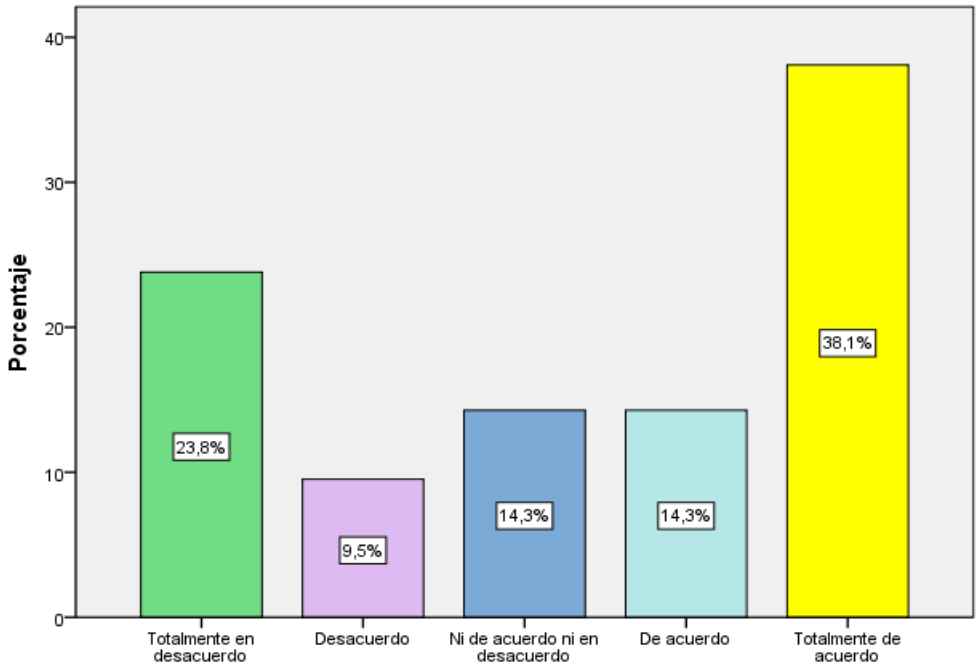

Figura 7: se observa que el mayor porcentaje 38.1% están totalmente de acuerdo que existe una buena comunicación de abajo hacia arriba en la organización y el menor porcentaje 9.5% está en desacuerdo que existe una buena comunicación de abajo hacia arriba en la organización.

Tabla 9:

Estoy informado de los logros y resultados de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	14,3	14,3
	Desacuerdo	3	14,3	14,3	28,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	14,3	42,9
	De acuerdo	4	19,0	19,0	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

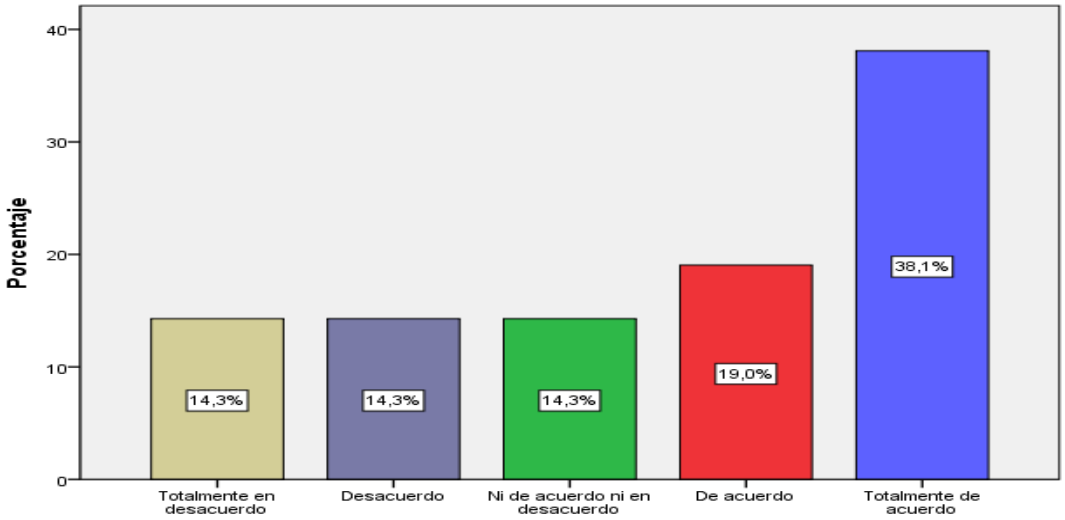

Figura 8: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 38.1% están totalmente de acuerdo en estar informado de los logros y resultados de la empresa y el menor porcentaje 14.3% están totalmente en desacuerdo, desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo en estar informados de los logros y resultados de la empresa.

Tabla 10:

A los colaboradores en general se nos informa oportunamente de lo que acontece en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	28,6
	De acuerdo	7	33,3	33,3	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

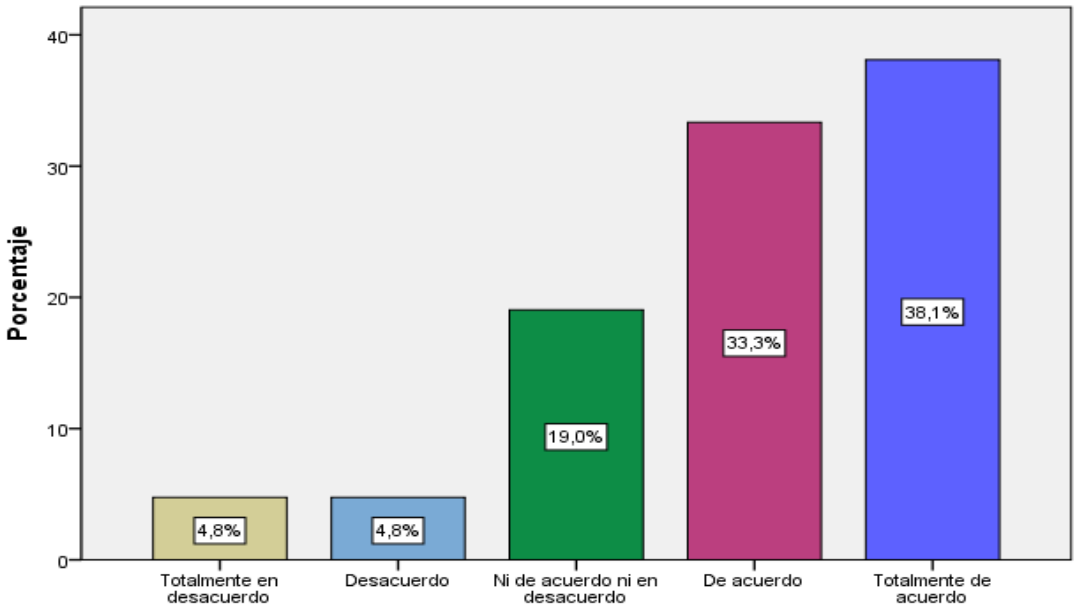

Figura 9: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuetados 38.1% están totalmente de acuerdo en que se les informa oportunamente de lo que acontece en la empresa y el menor porcentaje 4.8% están totalmente en desacuerdo y desacuerdo en que se les informa oportunamente de lo que acontece en la empresa.

Tabla 11:

La forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	38,1	38,1	38,1
	Desacuerdo	7	33,3	33,3	71,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	76,2
	De acuerdo	2	9,5	9,5	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

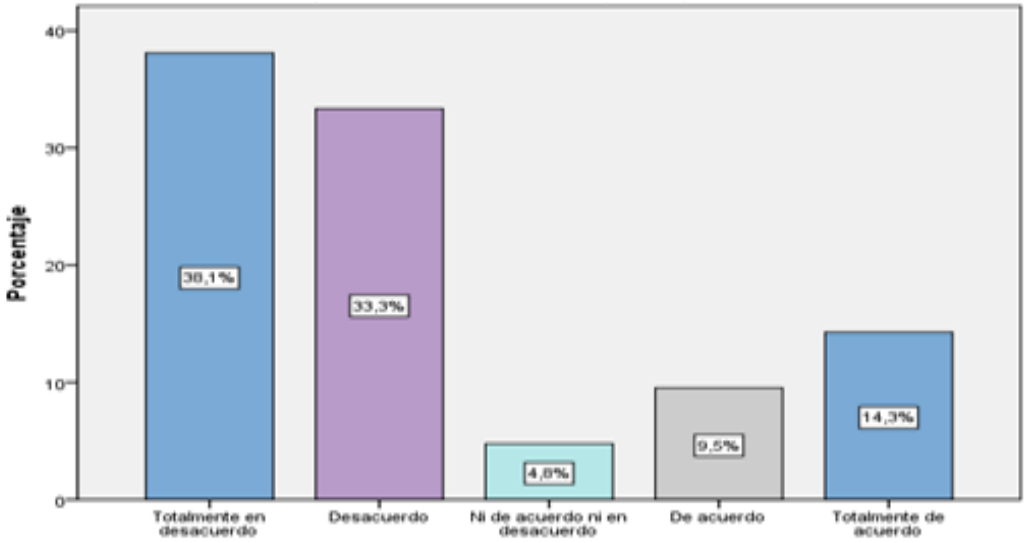

Figura 10: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 38.1% están totalmente en desacuerdo en que la forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados, y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados.

Tabla 12:

La comprensión y el respeto son características propias de los niveles de jefatura en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	47,6	47,6	47,6
	Desacuerdo	4	19,0	19,0	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	71,4
	De acuerdo	1	4,8	4,8	76,2
	Totalmente de acuerdo	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

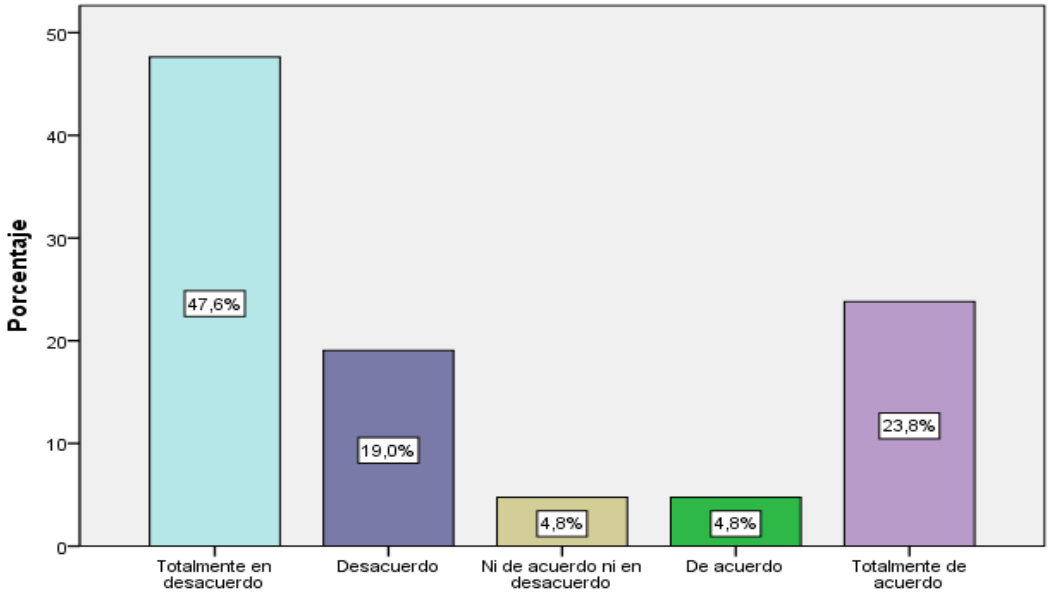

Figura 11: se observa que el mayor porcentaje 47.6% de encuestados están totalmente en desacuerdo que la comprensión y el respeto son características propias de los niveles de jefatura en la empresa y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo.

Tabla 13:

El administrador me trata con respeto y amabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	33,3	33,3	33,3
	Desacuerdo	8	38,1	38,1	71,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	76,2
	De acuerdo	2	9,5	9,5	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	33,3	33,3	33,3
	Desacuerdo	8	38,1	38,1	71,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	76,2
	De acuerdo	2	9,5	9,5	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

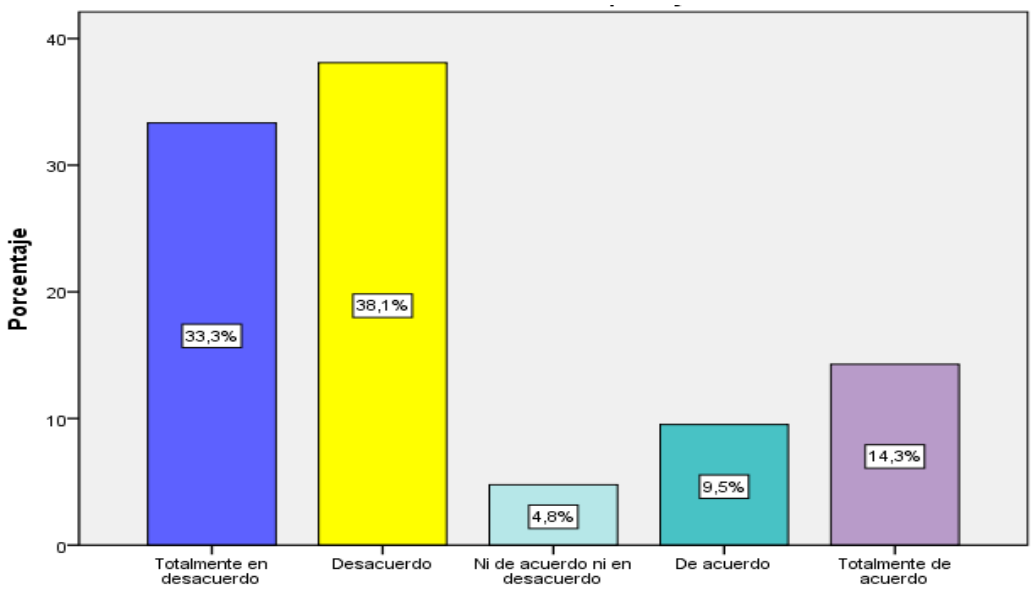

Figura 12: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 38.1% está en desacuerdo que el administrador me trata con respeto y amabilidad y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que el administrador me trata con respeto y amabilidad.

Tabla 14:

Las personas en la empresa nos comprendemos y aceptamos tal como somos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	23,8	23,8	23,8
	Desacuerdo	1	4,8	4,8	28,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	47,6
	De acuerdo	6	28,6	28,6	76,2
	Totalmente de acuerdo	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

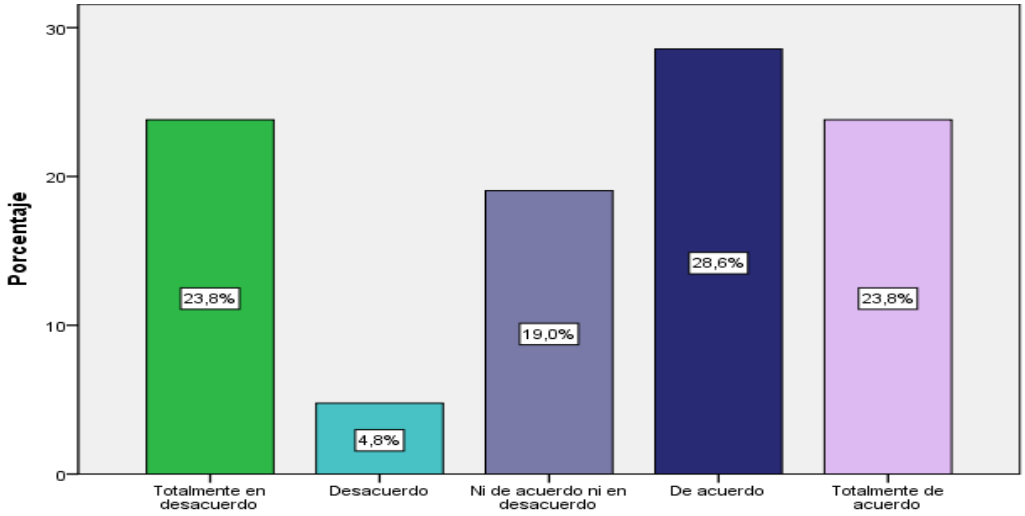

Figura 13: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 28.6% está de acuerdo que las personas en la empresa nos comprendemos y aceptamos tal como somos y el menor porcentaje 4.8% está en desacuerdo que las personas en la empresa nos comprendemos y aceptamos tal como somos.

Tabla 15:

Me llevo bien con mis compañeros de equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	33,3	33,3	33,3
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	42,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8	23,8	66,7
	De acuerdo	4	19,0	19,0	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

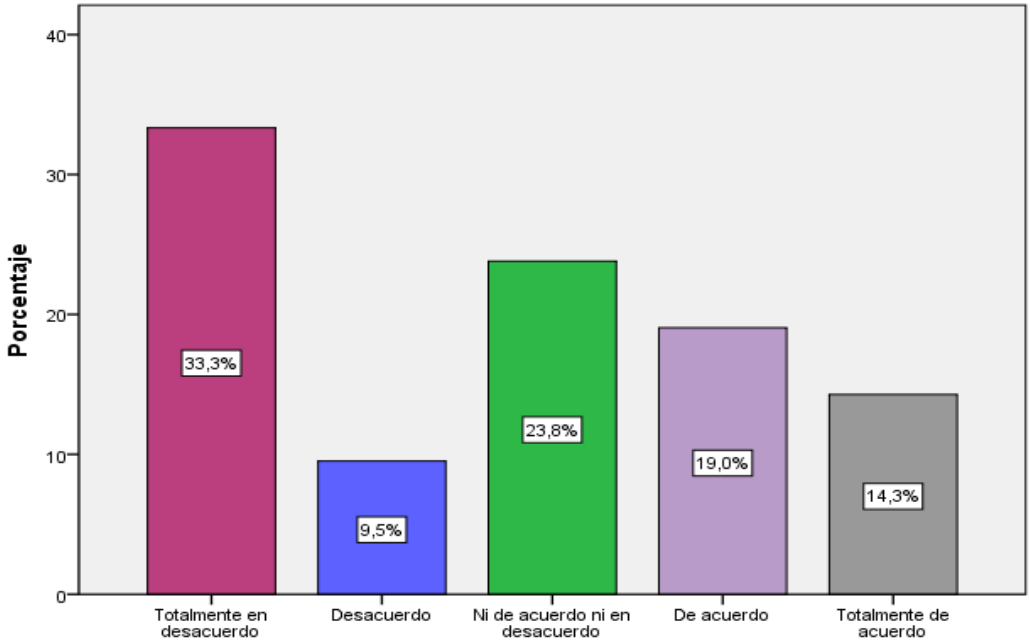

Figura 14: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 33.3% está totalmente en desacuerdo que se llevan bien con sus compañeros de equipo, y el menor porcentaje 9.4% está en desacuerdo que se llevan bien con sus compañeros de equipo.

Tabla 16

Considero que entre mis compañeros se desarrollan buenas relaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	23,8	23,8	23,8
	Desacuerdo	3	14,3	14,3	38,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	33,3	71,4
	De acuerdo	5	23,8	23,8	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

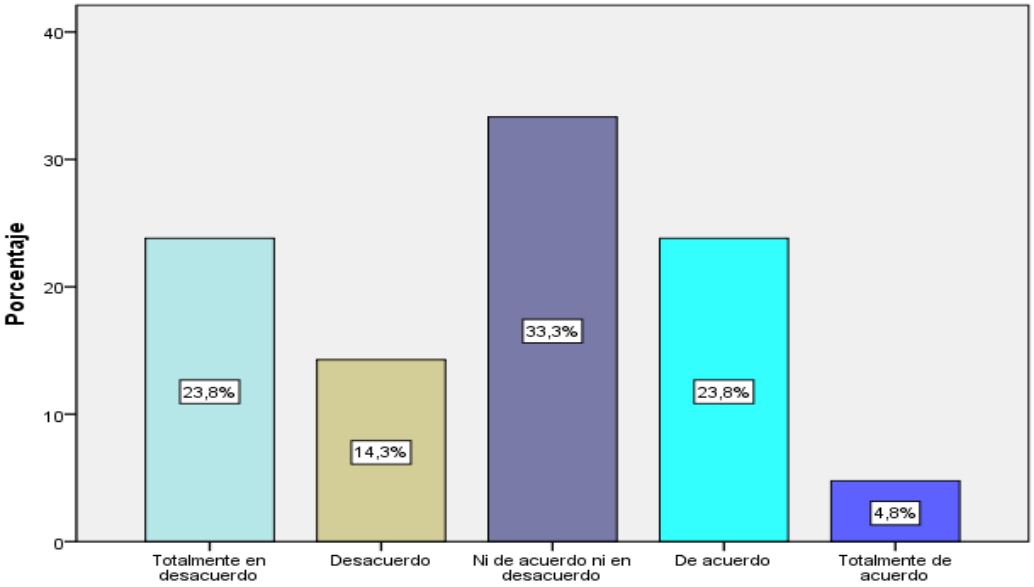

Figura 15: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 33.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que entre compañeros se desarrollan buenas relaciones, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente de acuerdo que entre compañeros se desarrollan buenas relaciones.

Tabla 17

Existe colaboración entre compañeros de diferentes áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	3	14,3	14,3	19,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	38,1
	De acuerdo	7	33,3	33,3	71,4
	Totalmente de acuerdo	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

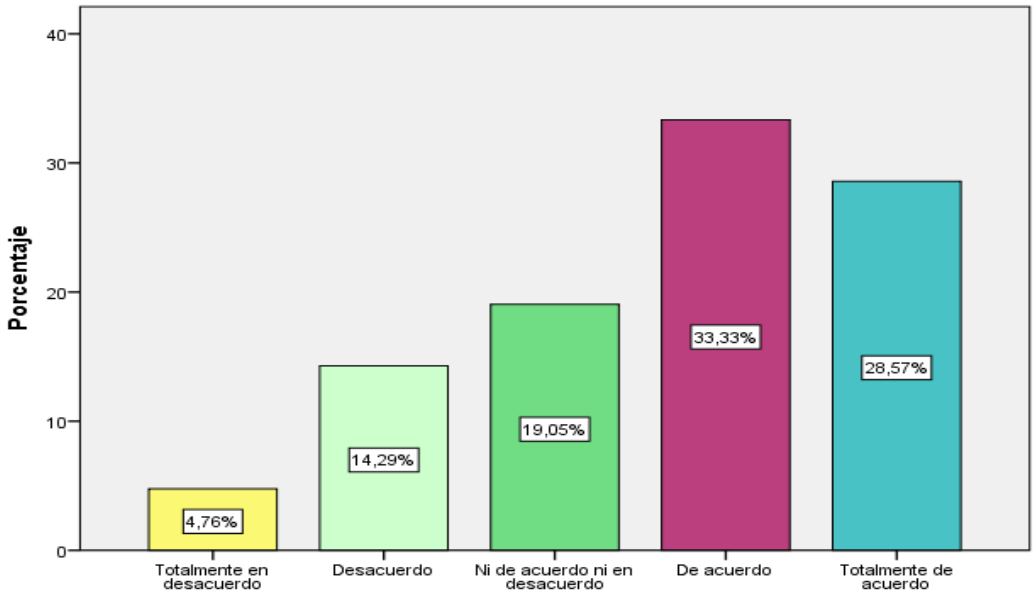

Figura 16: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 33.3% está de acuerdo que entre compañeros de diferentes áreas existe colaboración, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente en desacuerdo que entre compañeros de diferentes áreas existe colaboración.

Tabla 18:

Existe armonía entre el personal de mi área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	23,8	23,8	23,8
	Desacuerdo	1	4,8	4,8	28,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	47,6
	De acuerdo	4	19,0	19,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

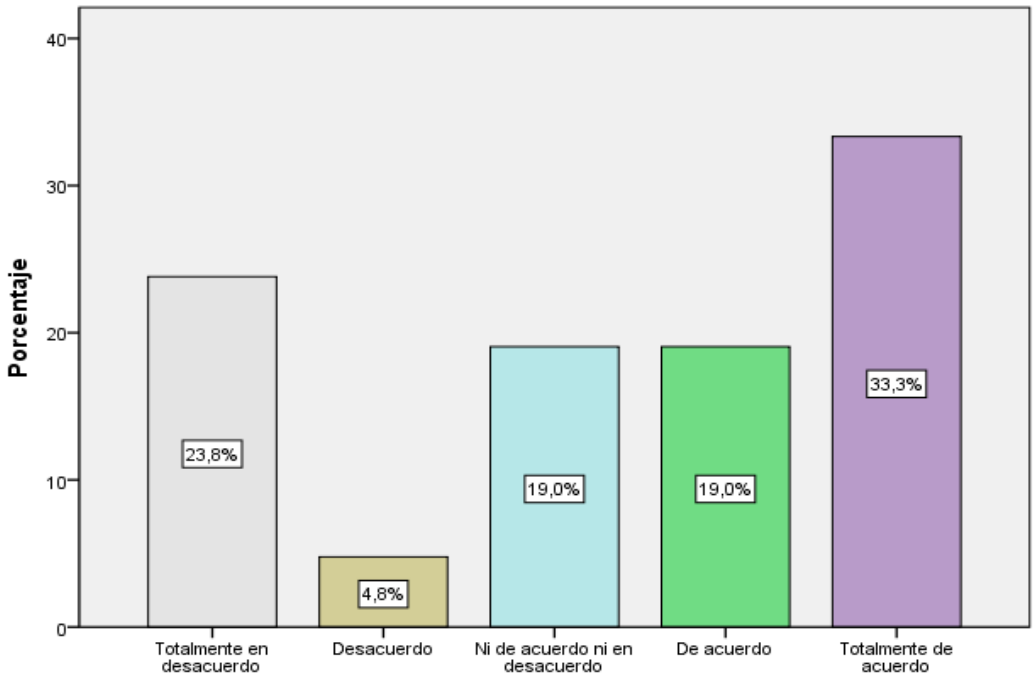

Figura 17: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 33.3% está totalmente de acuerdo que existe armonía entre el personal de mi área, y el menor porcentaje 4.8% está en desacuerdo que existe armonía entre el personal de mi área.

Tabla 19

Cuando entré a trabajar mis compañeros de equipo me ayudaron y apoyaron los primeros días

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	19,0	19,0	19,0
	Desacuerdo	3	14,3	14,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	33,3	66,7
	De acuerdo	6	28,6	28,6	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

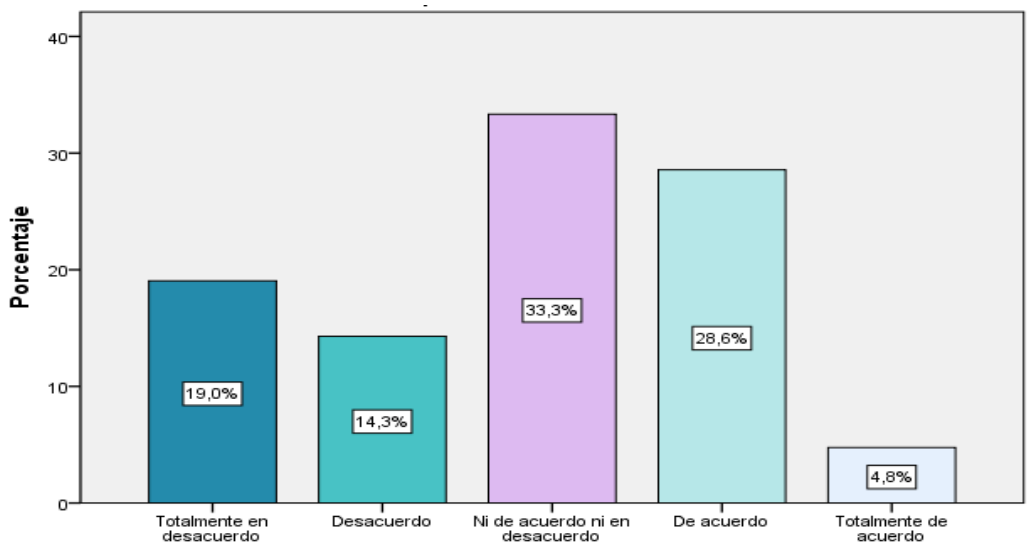

Figura 18: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 33.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que cuando entraron a trabajar los compañeros de equipo lo ayudaron y apoyaron los primeros días, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente de acuerdo que cuando entraron a trabajar sus compañeros de equipo lo ayudaron y apoyaron los primeros días.

Tabla 20

La empresa promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	33,3	33,3	33,3
	Desacuerdo	12	57,1	57,1	90,5
	De acuerdo	1	4,8	4,8	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

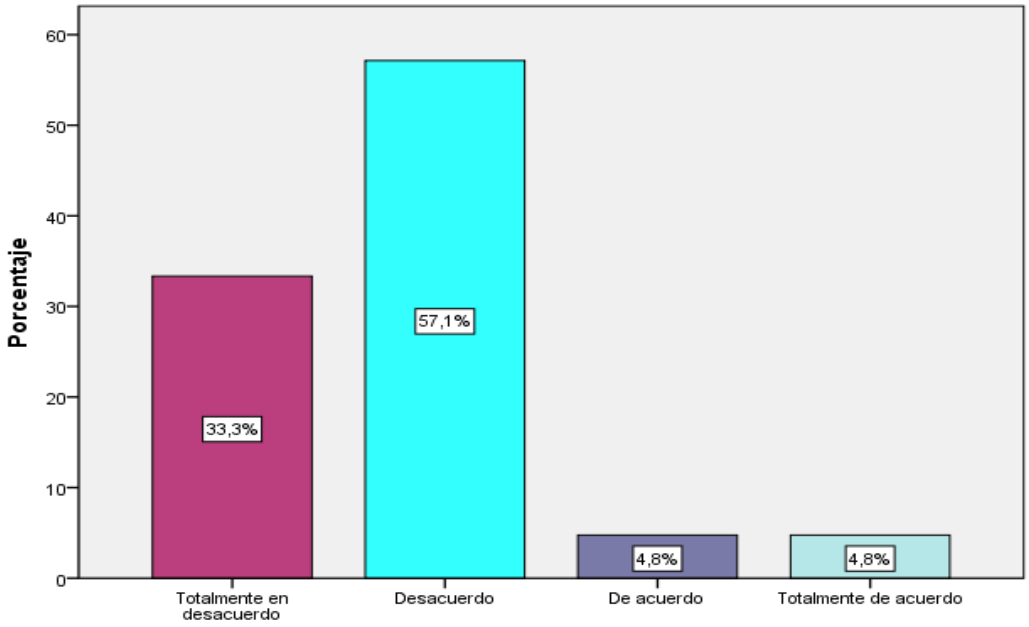

Figura 19: se observa en la figura que el mayor porcentaje 57.1% está en desacuerdo que la empresa promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional, y el menor porcentaje 4.8% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que la empresa promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Tabla 21

La empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen mi desempeño laboral y personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	10	47,6	47,6	52,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	14,3	66,7
	De acuerdo	6	28,6	28,6	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

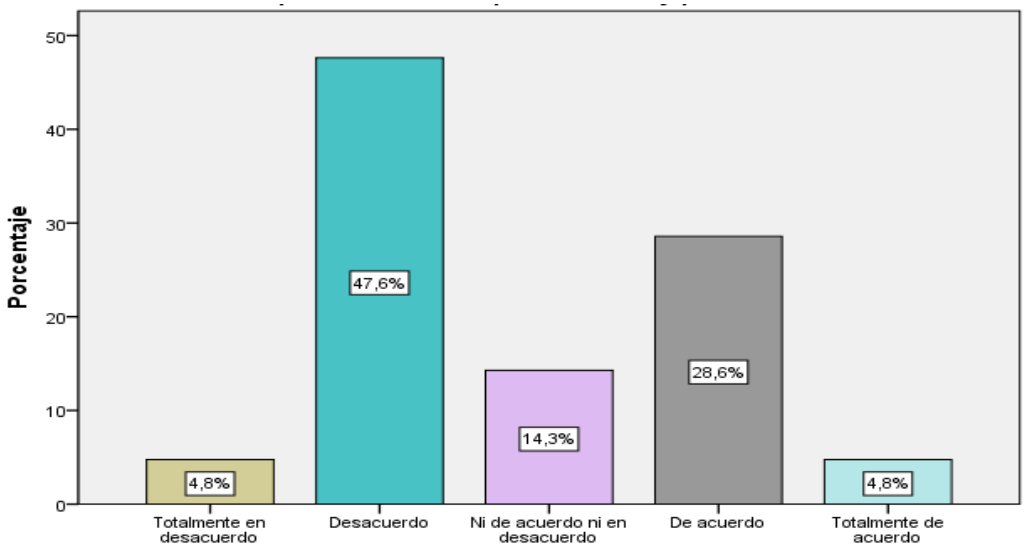

Figura 20: se observa en la figura que el mayor porcentaje 47.6% está en desacuerdo en que la empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen el desempeño laboral y personal, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo con la interrogante.

Tabla 22

Estoy consciente del aporte que brindo a la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desacuerdo	11	52,4	52,4	52,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	9,5	61,9
	De acuerdo	3	14,3	14,3	76,2
	Totalmente de acuerdo	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

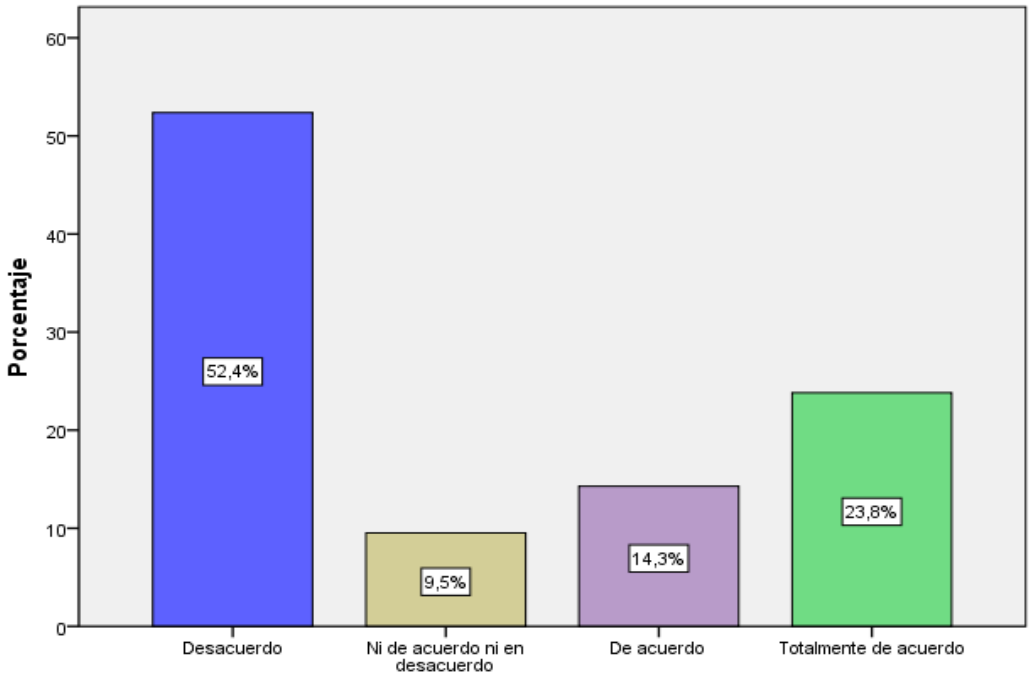

Figura 21: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 52.4% está en desacuerdo en cuanto a si es consciente del aporte que brinda a la institución, y el menor porcentaje 9.5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto si es consciente del aporte que brinda a la institución.

Tabla 23:

Tengo la suficiente libertad de iniciativa en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	42,9	42,9	42,9
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	52,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	57,1
	De acuerdo	2	9,5	9,5	66,7
	Totalmente de acuerdo	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

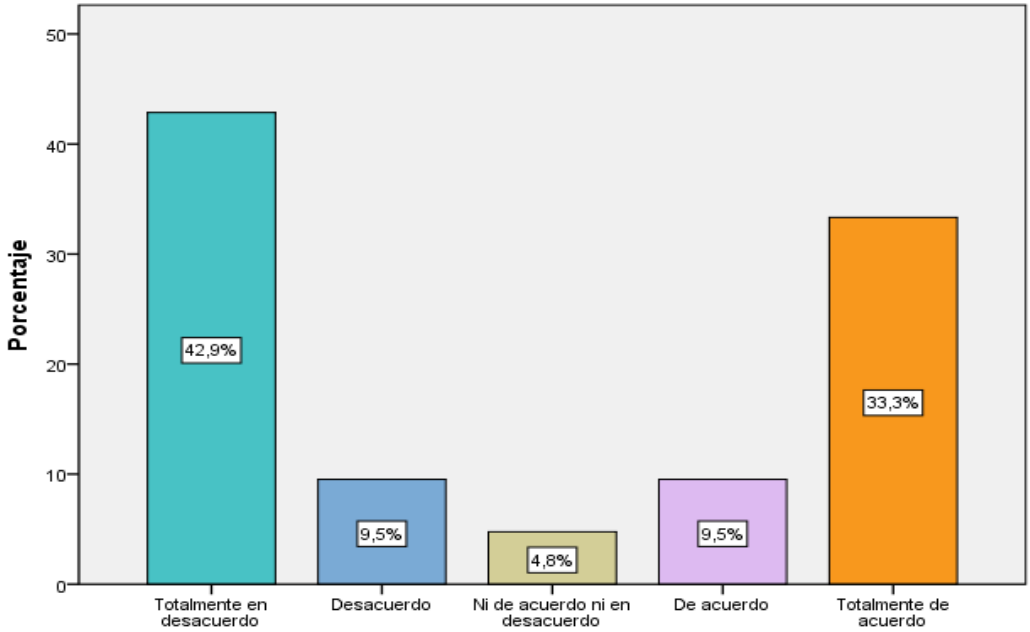

Figura 22: se observa en la figura que el mayor porcentaje 42.9% está totalmente en desacuerdo que tiene la suficiente libertad de iniciativa en su trabajo, y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que tiene la suficiente libertad de iniciativa en su trabajo

Tabla 24

Mi trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	9	42,9	42,9	47,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	9,5	57,1
	De acuerdo	6	28,6	28,6	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

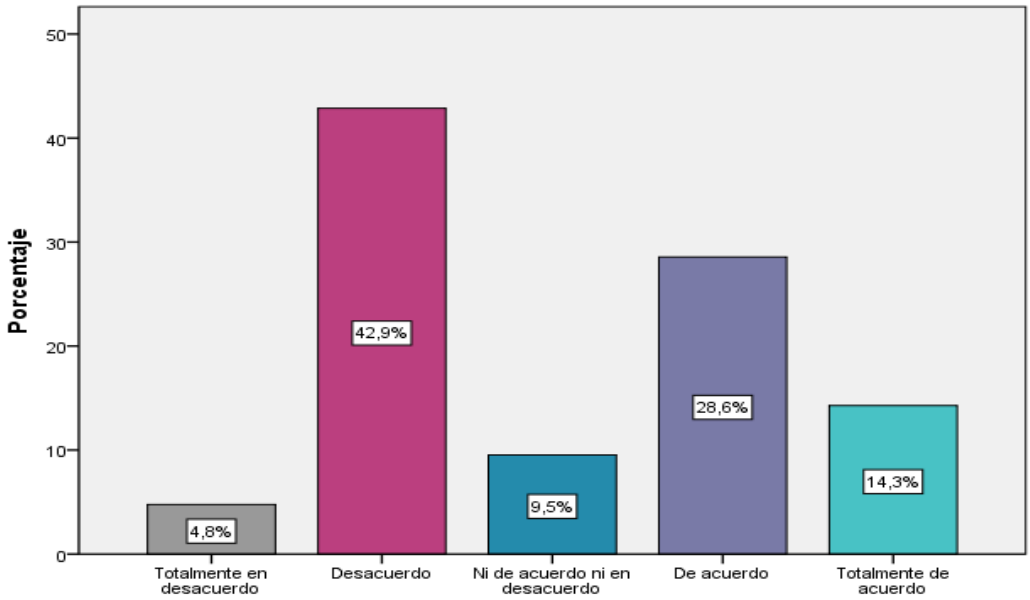

Figura 23: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 42.9% está en desacuerdo que el trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente en desacuerdo que el trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico.

Tabla 25

Mi trabajo es suficientemente valorado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	52,4	52,4	52,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	57,1
	De acuerdo	6	28,6	28,6	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

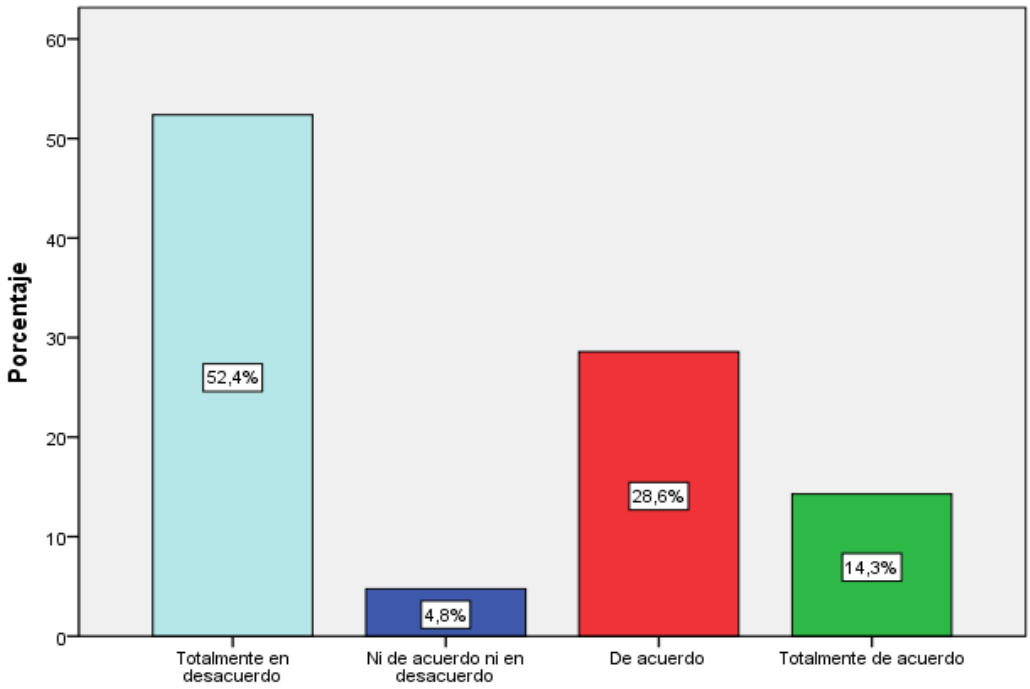

Figura 24: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 52.4% está totalmente en desacuerdo en que su trabajo es suficientemente valorado, y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que su trabajo es suficientemente valorado.

Tabla 26:

Considero a la organización como una gran familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	9,5	9,5	9,5
	Desacuerdo	12	57,1	57,1	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	71,4
	De acuerdo	3	14,3	14,3	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

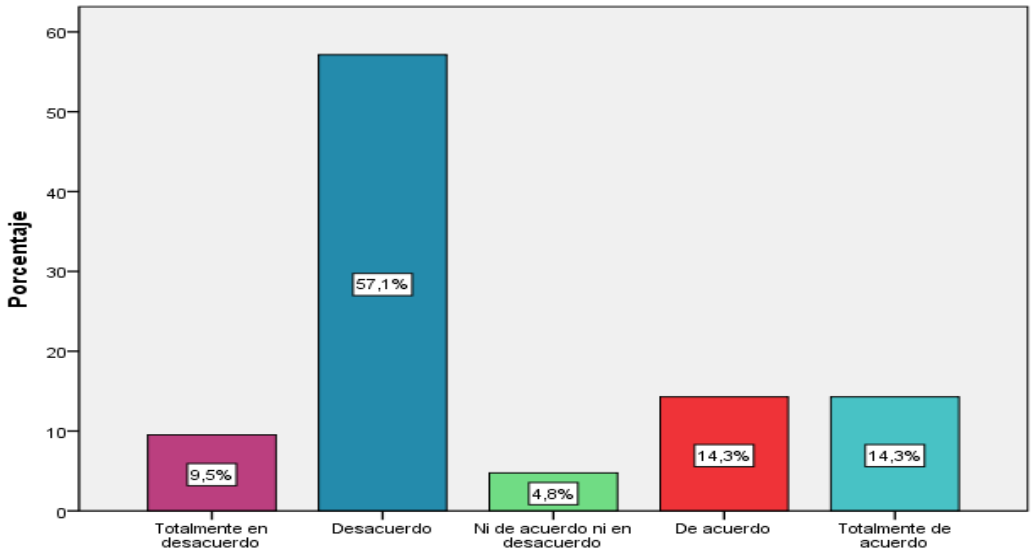

Figura 25: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 57.1% está en desacuerdo en cuanto a que considera que la organización es una gran familia, y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en considerar a la organización como una gran familia.

Tabla 27:

Me siento orgulloso de trabajar para esta empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	47,6	47,6	47,6
	Desacuerdo	7	33,3	33,3	81,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	9,5	90,5
	De acuerdo	1	4,8	4,8	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

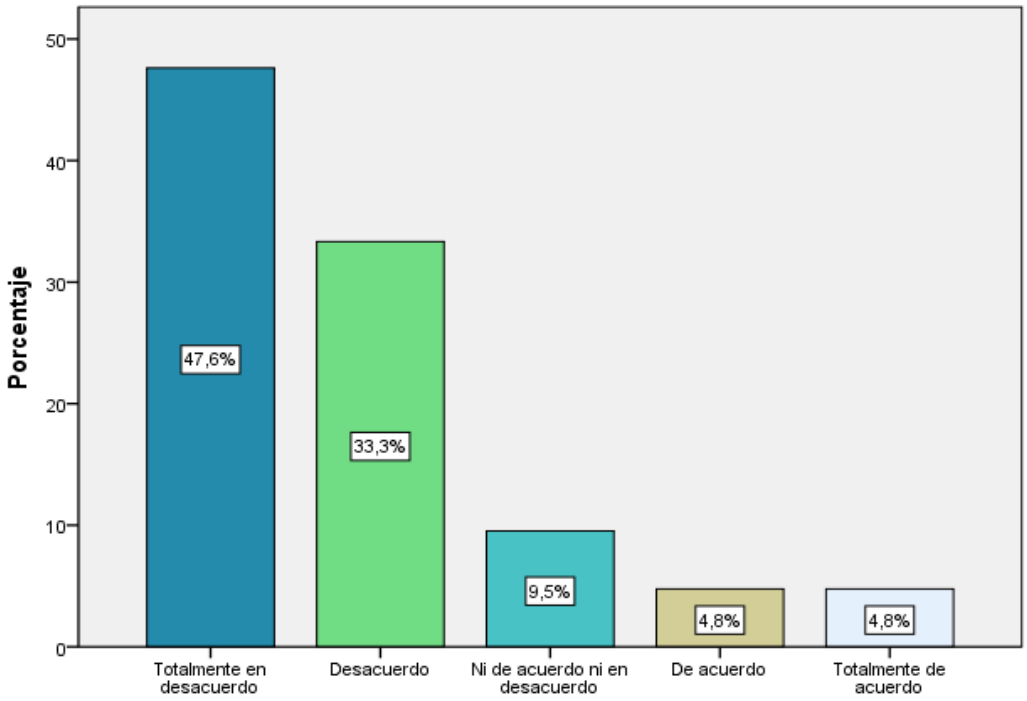

Figura 26: se observa que el mayor porcentaje 47.6% está totalmente en desacuerdo en sentirse orgulloso de trabajar para esta empresa, y el menor porcentaje 4.8% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en sentirse orgulloso de trabajar para esta empresa.

Tabla 28

Me siento integrado a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	38,1	38,1	38,1
	Desacuerdo	6	28,6	28,6	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	71,4
	De acuerdo	1	4,8	4,8	76,2
	Totalmente de acuerdo	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

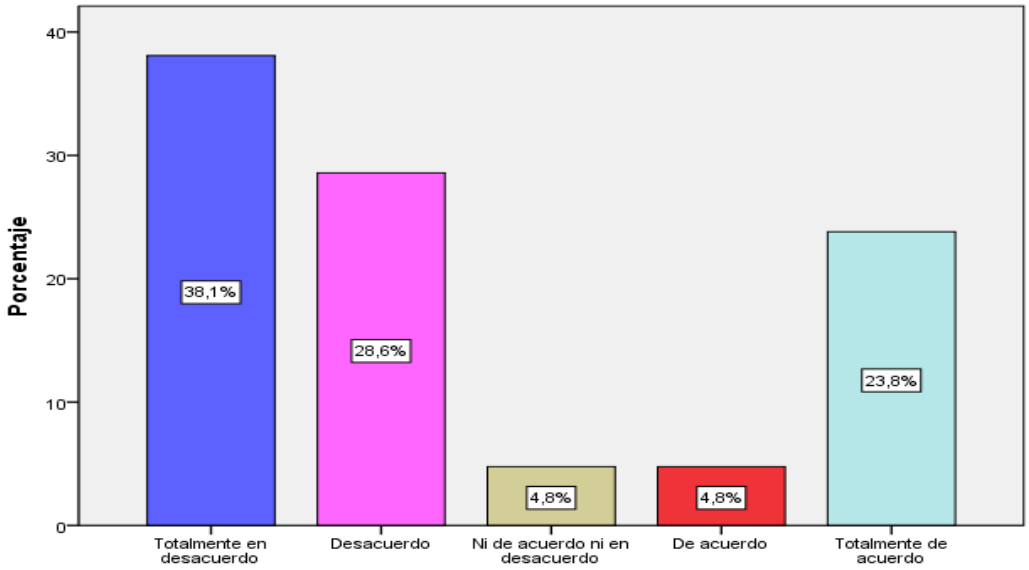

Figura 27: se visualiza que el mayor porcentaje de encuestados 38.1% está totalmente en desacuerdo que se siente integrado de trabajar para esta empresa, y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo de sentirse integrado de trabajar para esta empresa.

Tabla 29

Me gusta trabajar en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	14,3	14,3
	Desacuerdo	12	57,1	57,1	71,4
	De acuerdo	3	14,3	14,3	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

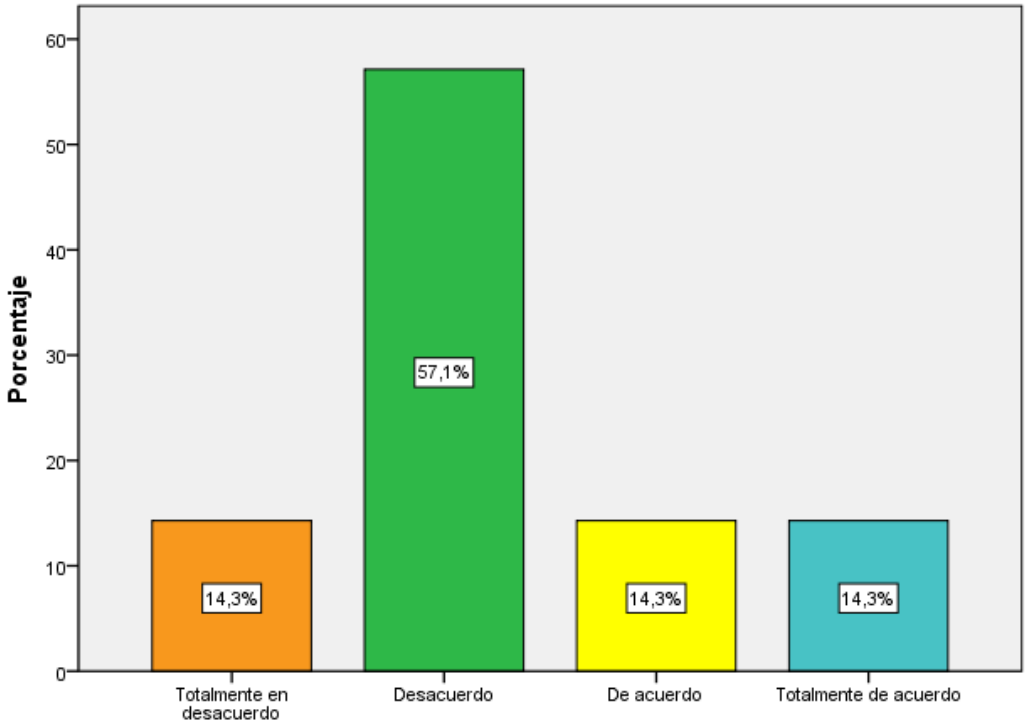

Figura 28: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 57.1% está en desacuerdo que le gusta trabajar en la empresa, y el menor porcentaje 14.3% es compartido en totalmente en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo que le gusta trabajar en la empresa.

Tabla 30:

Considero a la empresa como si fuera mía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	33,3	33,3	33,3
	Desacuerdo	8	38,1	38,1	71,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	76,2
	De acuerdo	1	4,8	4,8	81,0
	Totalmente de acuerdo	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

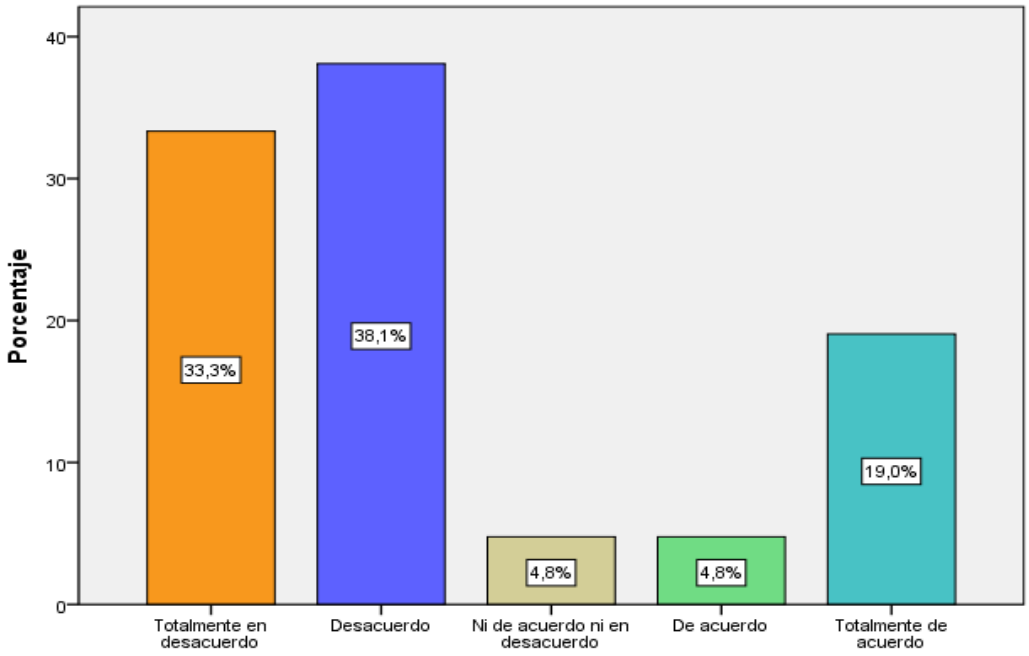

Figura 29: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 38.1% está en desacuerdo en considerar a la empresa como si fuera suya, y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo que consideran a la empresa como si fuera de ellos.

Tabla 31:

Conozco la visión y misión de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	28,6	28,6	28,6
	Desacuerdo	10	47,6	47,6	76,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	9,5	85,7
	De acuerdo	2	9,5	9,5	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

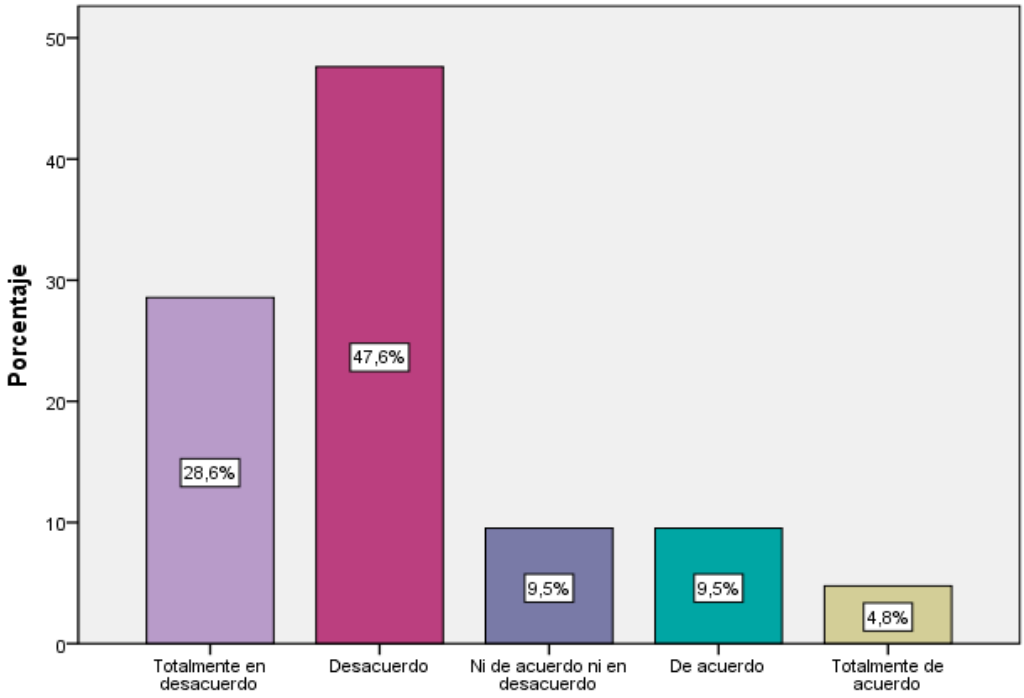

Figura 30: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 47.6% está en desacuerdo en conocer la visión y misión de la institución, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente de acuerdo en conocer la visión y misión de la institución.

Tabla 32

Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	71,4	71,4	71,4
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	81,0
	De acuerdo	2	9,5	9,5	90,5
	Totalmente de acuerdo	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

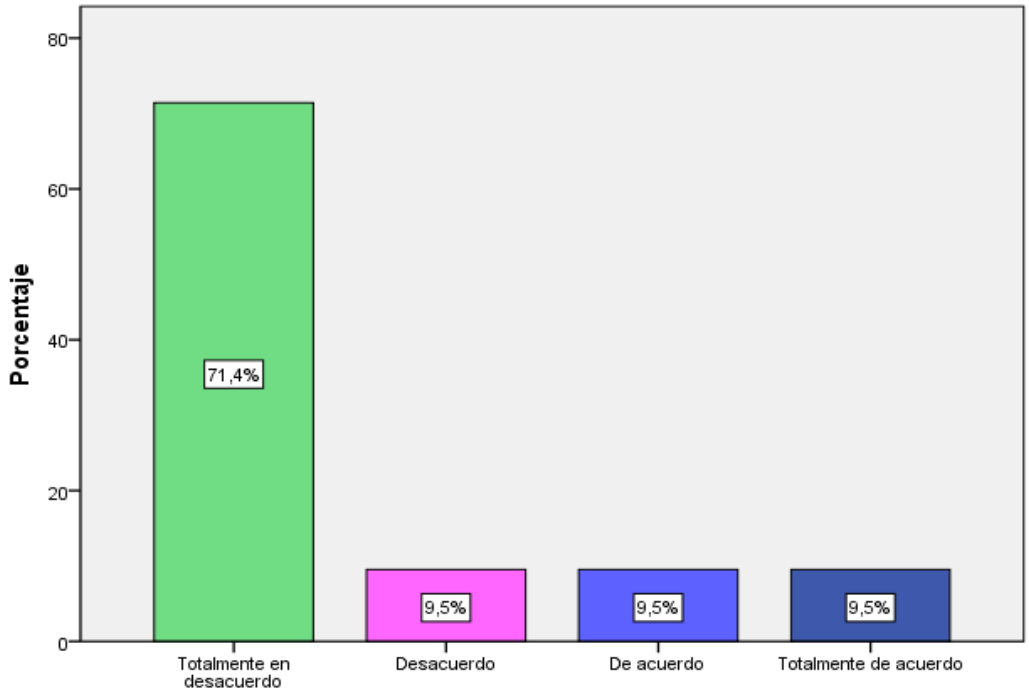

Figura 31: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 71.4% está totalmente en desacuerdo en tener un cierto nivel de seguridad en el trabajo, y el menor porcentaje 9.5% es compartido en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo en tener cierto nivel de seguridad en el trabajo.

Tabla 33:

Existen posibilidades de promoción en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	61,9	61,9	61,9
	De acuerdo	2	9,5	9,5	71,4
	Totalmente de acuerdo	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

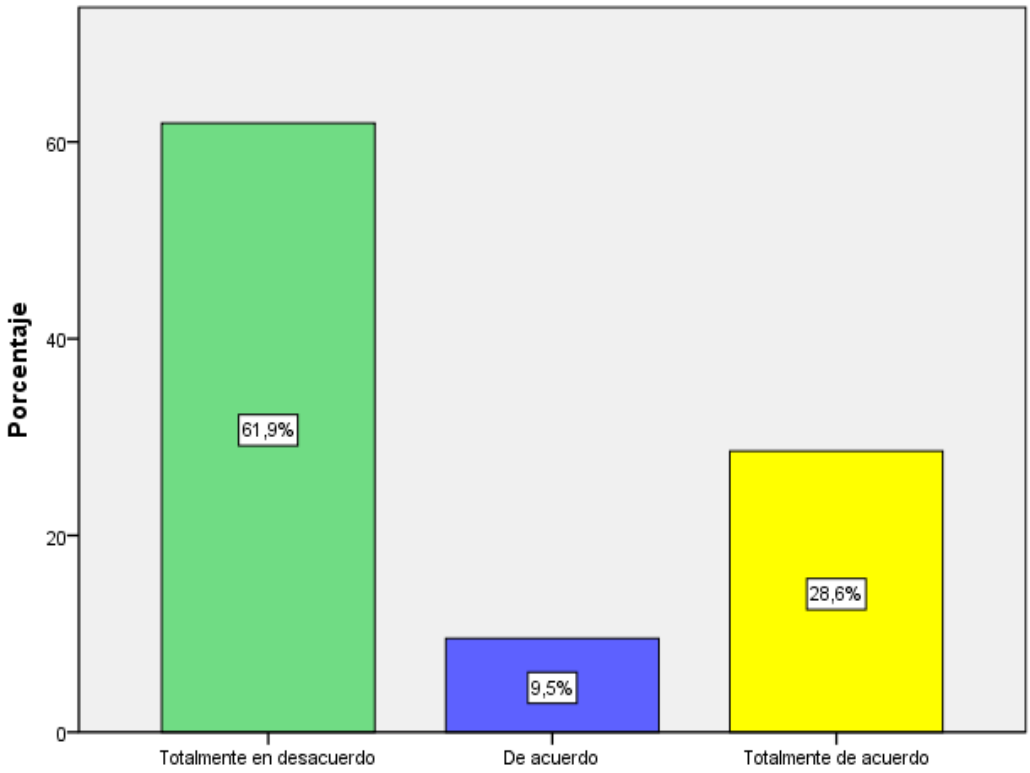

Figura 32: se observa en la figura que el mayor porcentaje 61.9% de encuestados está totalmente en desacuerdo que existen posibilidades de promoción en la empresa, y el menor porcentaje 9.5% está de acuerdo en señalar que existen posibilidades de promoción en la empresa.

Tabla 34:

La empresa me brinda la seguridad de contar con un trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	71,4	71,4	71,4
	Desacuerdo	1	4,8	4,8	76,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	81,0
	De acuerdo	1	4,8	4,8	85,7
	Totalmente de acuerdo	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

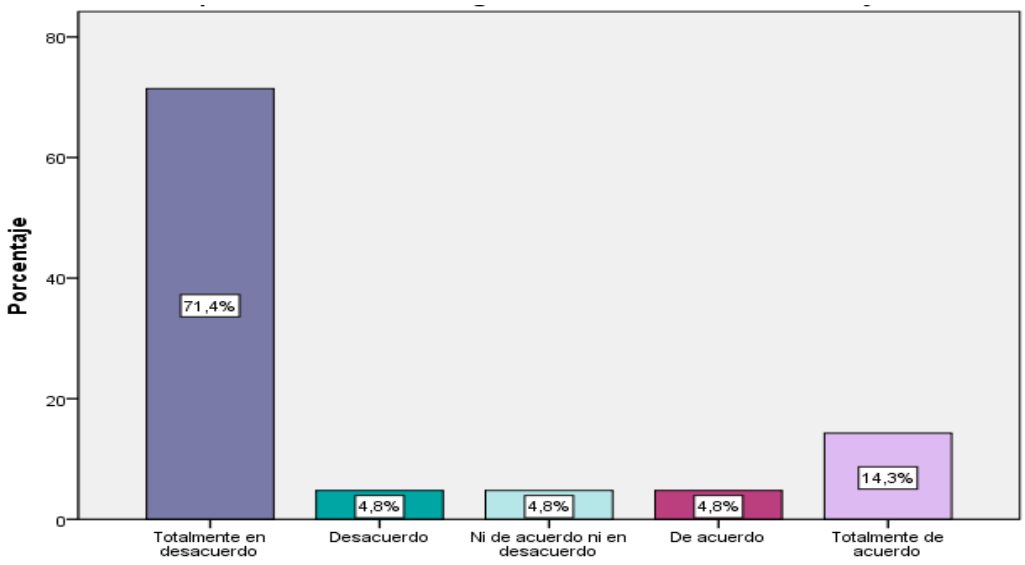

Figura 33: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 71.4% está totalmente en desacuerdo que la empresa brinda la seguridad de contar con un trabajo y el menor porcentaje 4.8% es compartido en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo que la empresa brinda la seguridad de contar con un trabajo.

Tabla 35:

Tengo la seguridad de conservar mi puesto si hago un buen trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	47,6	47,6	47,6
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	57,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	61,9
	De acuerdo	4	19,0	19,0	81,0
	Totalmente de acuerdo	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

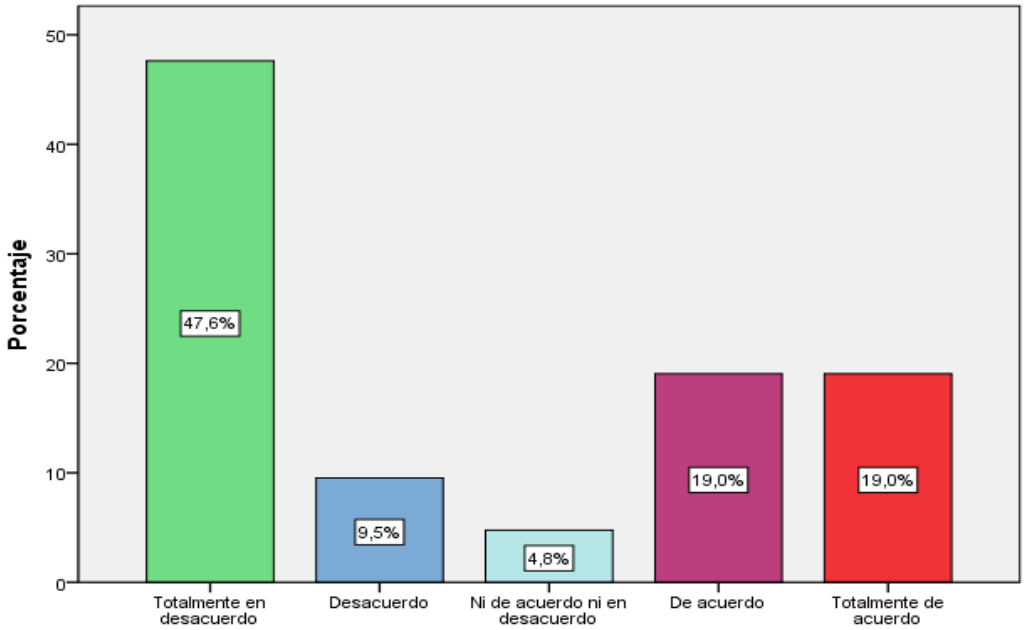

Figura 34: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 47.6% está totalmente en desacuerdo de tener la seguridad de conservar su puesto si realiza un buen trabajo, y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en tener la seguridad de conservar su puesto si realiza un buen trabajo.

Tabla 36

La empresa valora y trata de conservar al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	71,4	71,4	71,4
	Desacuerdo	1	4,8	4,8	76,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	81,0
	De acuerdo	2	9,5	9,5	90,5
	Totalmente de acuerdo	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

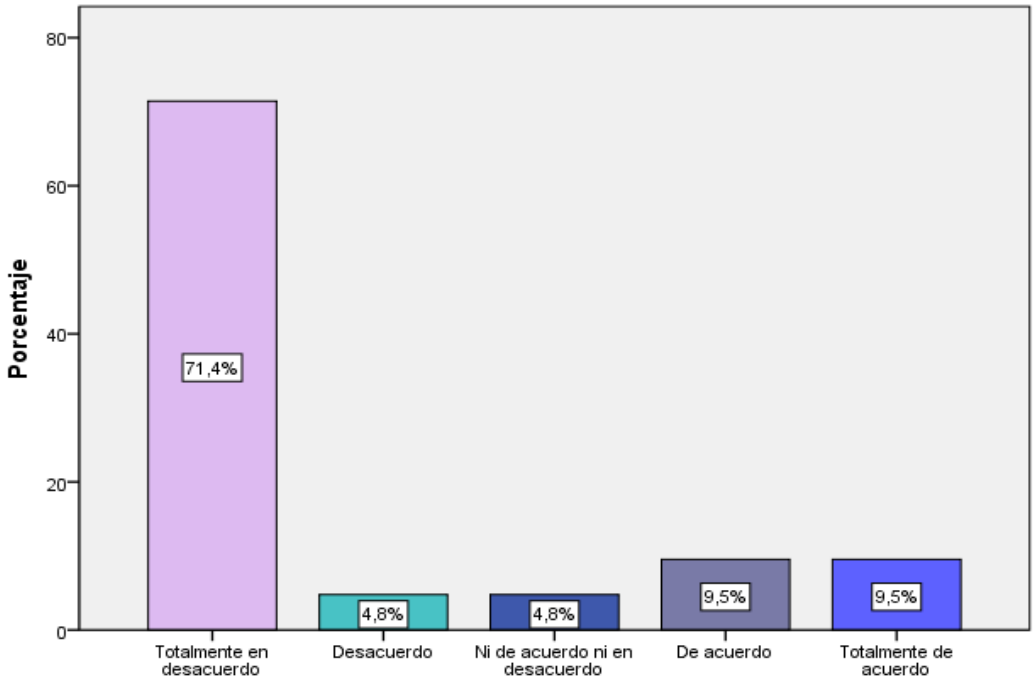

Figura 35: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 71.4% está totalmente en desacuerdo que la empresa valora y trata de conservar al personal, y el menor porcentaje 4.8% está en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa valora y trata de conservar al personal.

Tabla 37

Considero que mi trabajo está bien remunerado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	9,5	9,5	9,5
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	19,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	38,1
	De acuerdo	5	23,8	23,8	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

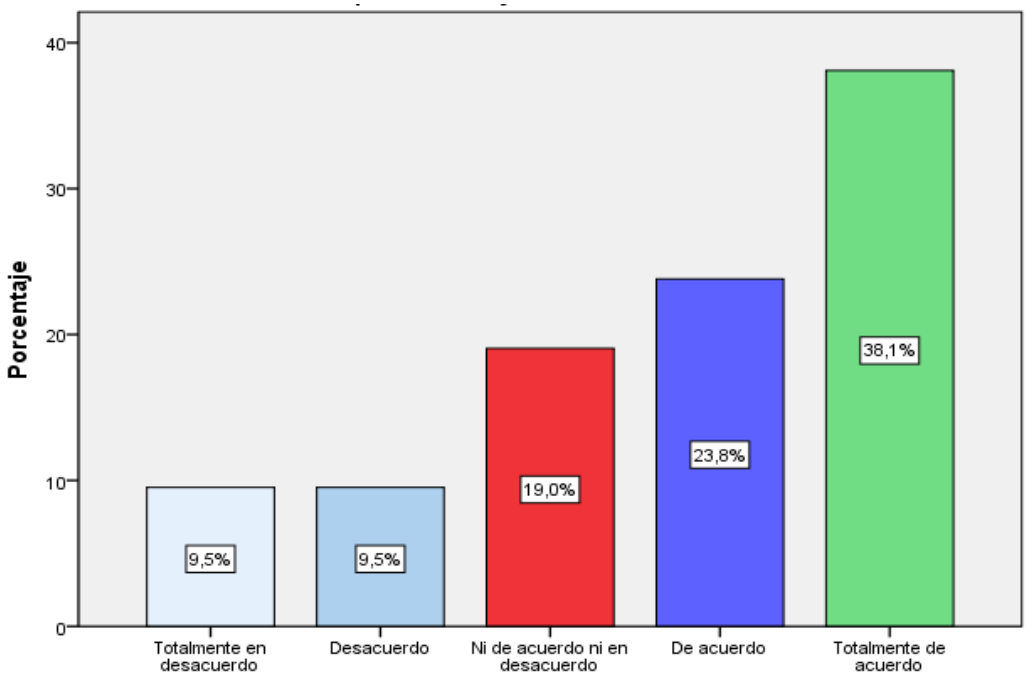

Figura 36: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 38.1% está totalmente de acuerdo en considerar que su trabajo está bien remunerado, y el menor porcentaje 9.5% está totalmente en desacuerdo y desacuerdo que su trabajo está bien remunerado.

Tabla 38

Mi sueldo es equitativo con los que hay fuera de la organización por parecida labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	28,6
	De acuerdo	9	42,9	42,9	71,4
	Totalmente de acuerdo	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

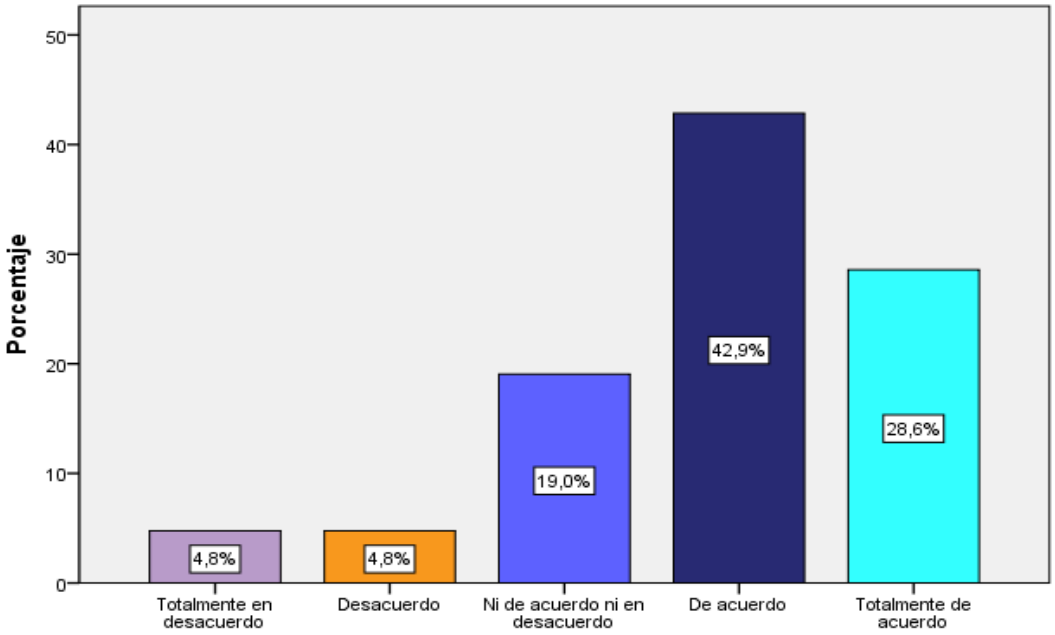

Figura 37: se observa que el mayor porcentaje 42.9% está de acuerdo que su sueldo es equitativo con los que hay fuera de la organización por parecida labor, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente en desacuerdo y desacuerdo que su sueldo es equitativo con los que hay fuera de la organización por parecida labor.

Tabla 39

Mi sueldo está en consonancia con la labor realizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	33,3
	De acuerdo	8	38,1	38,1	71,4
	Totalmente de acuerdo	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

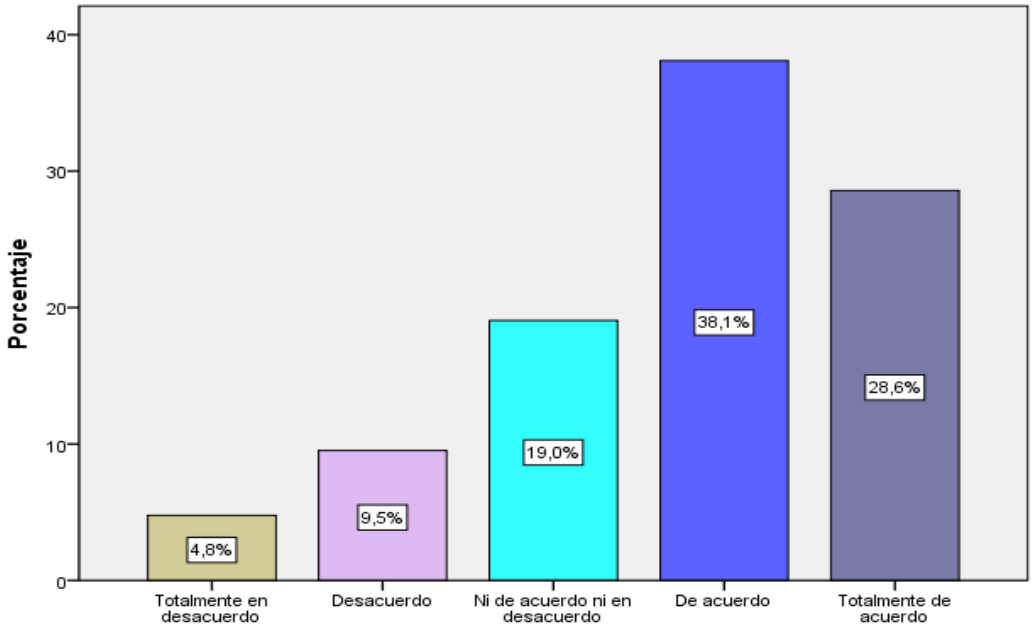

Figura 38: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 38.1% está totalmente de acuerdo que su sueldo está en consonancia con la labor realizada, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente en desacuerdo que su sueldo está en consonancia con la labor realizada.

Tabla 40:

El personal de la empresa cada día trata de hacer mejor las cosas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	23,8	23,8	23,8
	Desacuerdo	3	14,3	14,3	38,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	9,5	47,6
	De acuerdo	10	47,6	47,6	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

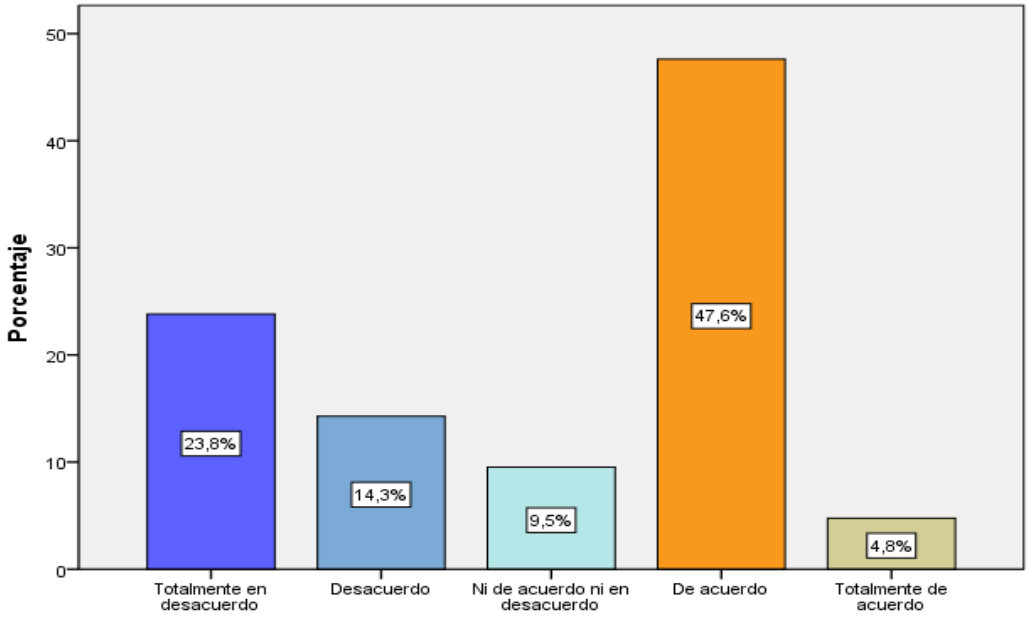

Figura 39: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 47.6% está de acuerdo que el personal de la empresa cada día trata de hacer mejor las cosas, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente de acuerdo que el personal de la empresa cada día trata de hacer mejor las cosas.

Tabla 41:

Se optimiza el tiempo en la jornada laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	19,0	19,0	19,0
	Desacuerdo	4	19,0	19,0	38,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	14,3	52,4
	De acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

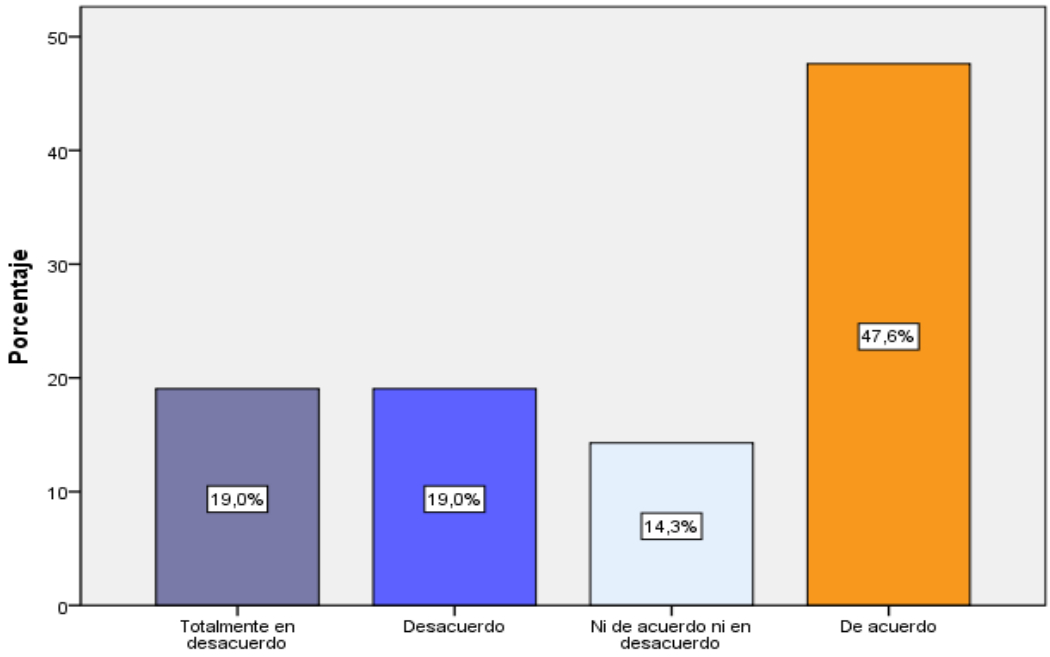

Figura 40: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 47.6% está de acuerdo que el personal optimiza el tiempo en la jornada laboral, y el menor porcentaje 14.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se optimiza el tiempo en la jornada laboral.

Tabla 42:

En la empresa se promueve para que realicemos con calidad nuestro trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	28,6	28,6	28,6
	Desacuerdo	5	23,8	23,8	52,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	57,1
	De acuerdo	8	38,1	38,1	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

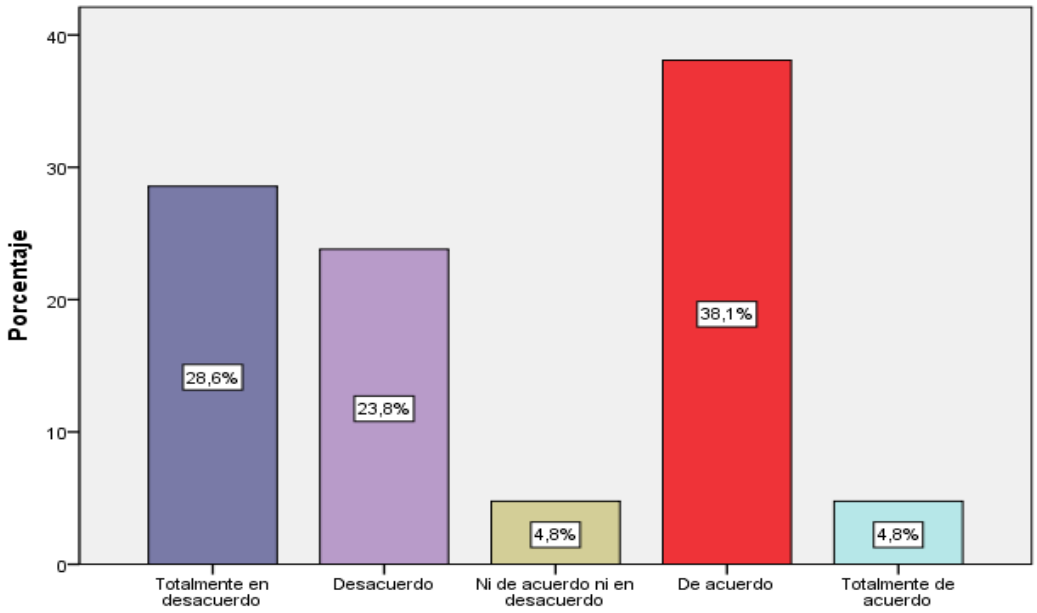

Figura 41: se observa en la figura que el mayor porcentaje 38.1% de encuestados está de acuerdo en que se promueve al trabajador para realizar con calidad su trabajo, y el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo que se promueve al trabajador para que realice con calidad su trabajo.

Tabla 43:

Los sistemas y procedimientos que contamos facilitan la práctica de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	14,3	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	14,3	28,6
	De acuerdo	7	33,3	33,3	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

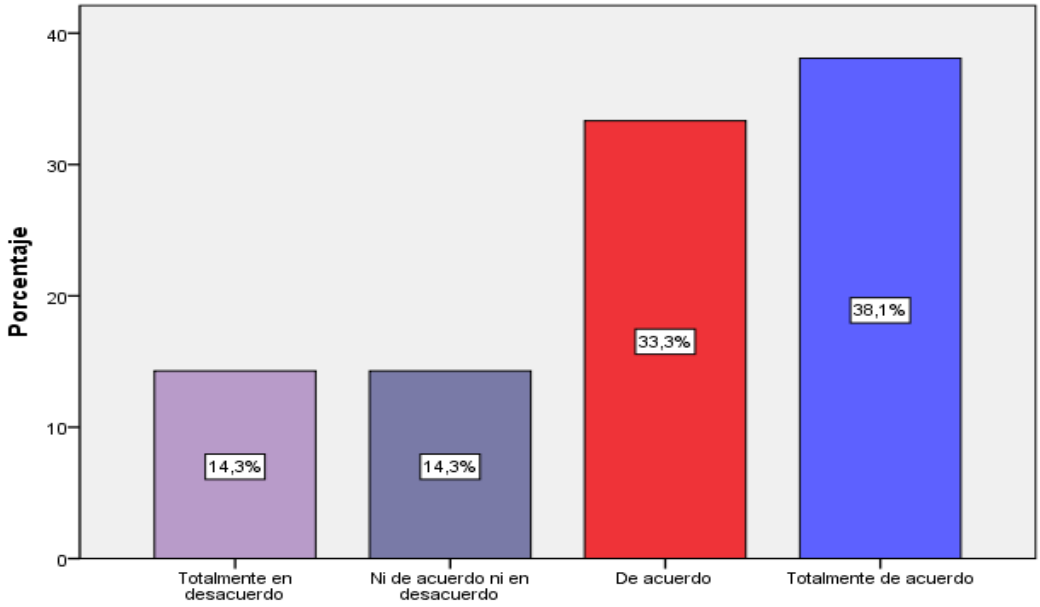

Figura 42: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 38.1% está totalmente de acuerdo que los sistemas y procedimientos con los que cuentan facilitan la práctica de la calidad, y el menor porcentaje 14.3% está totalmente en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo que los sistemas y procedimientos con los que cuentan facilitan la práctica de la calidad.

Tabla 44:

Mi puesto de trabajo me resulta cómodo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	47,6	47,6	47,6
	Desacuerdo	3	14,3	14,3	61,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	14,3	76,2
	De acuerdo	4	19,0	19,0	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

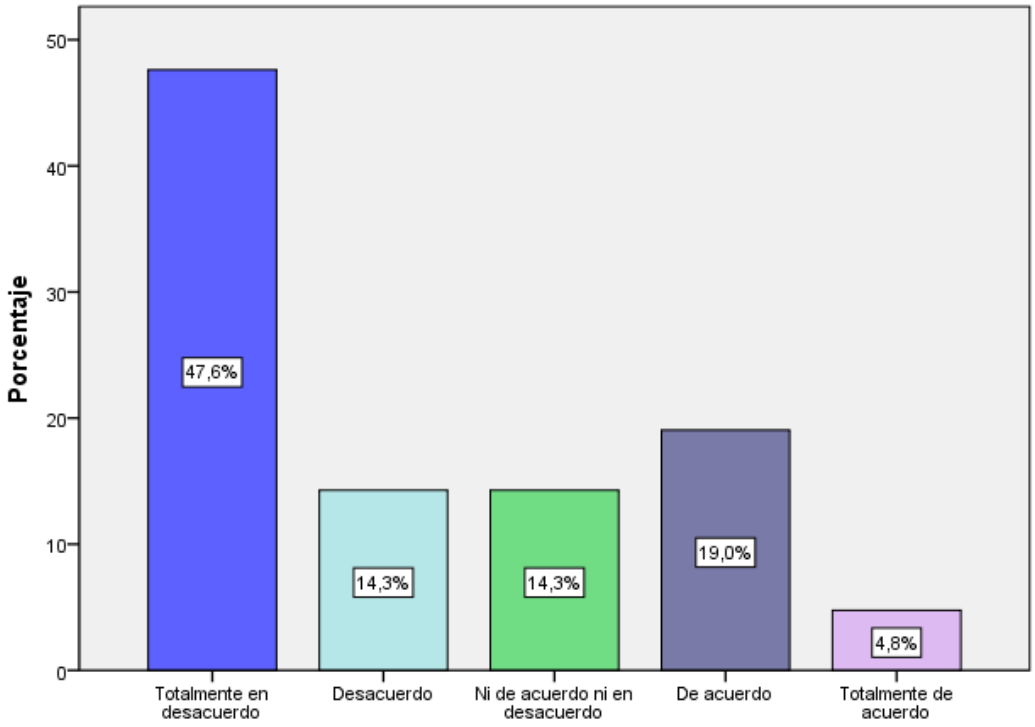

Figura 43: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 47.6% está totalmente en desacuerdo que su puesto de trabajo le resulta cómodo, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente de acuerdo que su puesto de trabajo le resulta cómodo.

Tabla 45:

Tengo espacio suficiente en mi puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	66,7	66,7	66,7
	Desacuerdo	3	14,3	14,3	81,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8	4,8	85,7
	De acuerdo	2	9,5	9,5	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

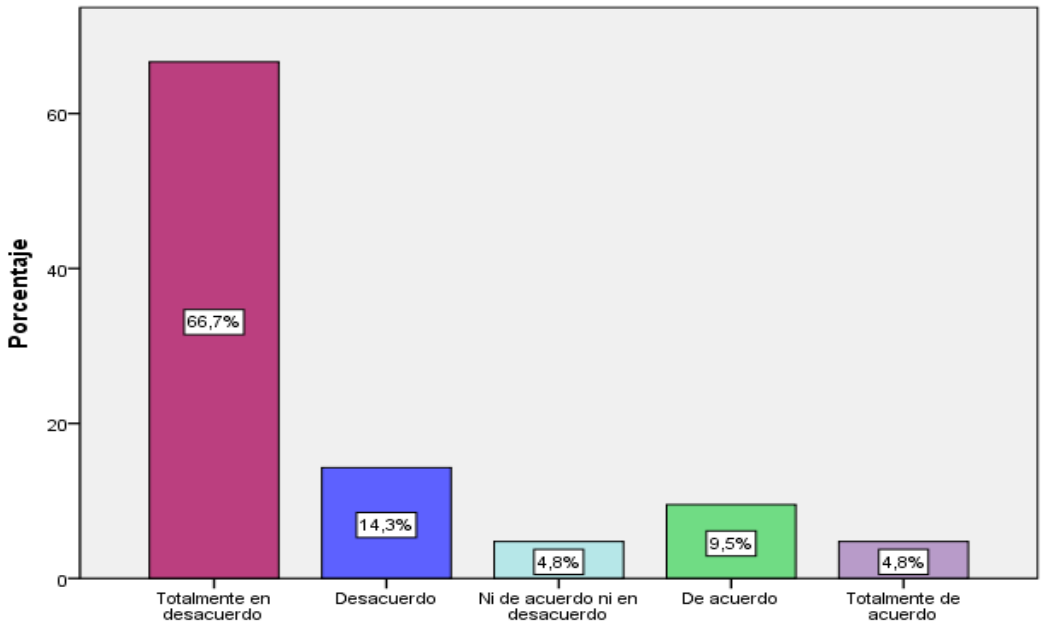

Figura 44: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 66.7% está totalmente en desacuerdo de tener espacio suficiente en su puesto de trabajo, mientras el menor porcentaje 4.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo en tener espacio suficiente en su puesto de trabajo.

Tabla 46:

Es agradable mi puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	61,9	61,9	61,9
	Desacuerdo	1	4,8	4,8	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8	23,8	90,5
	De acuerdo	1	4,8	4,8	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

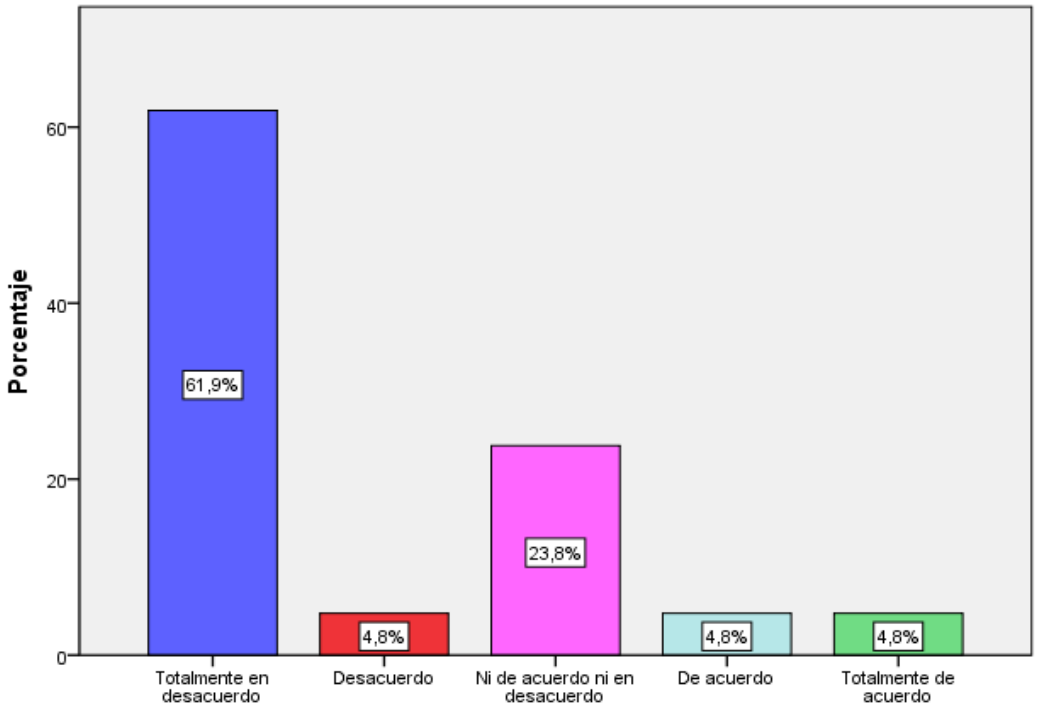

Figura 45: se observa que el mayor porcentaje de encuestados 61.7% está totalmente en desacuerdo que es agradable su puesto de trabajo, y el menor porcentaje 4.8% está en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo que es agradable su puesto de trabajo.

Tabla 47:

La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo son adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	52,4	52,4	52,4
	Desacuerdo	3	14,3	14,3	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	85,7
	De acuerdo	2	9,5	9,5	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

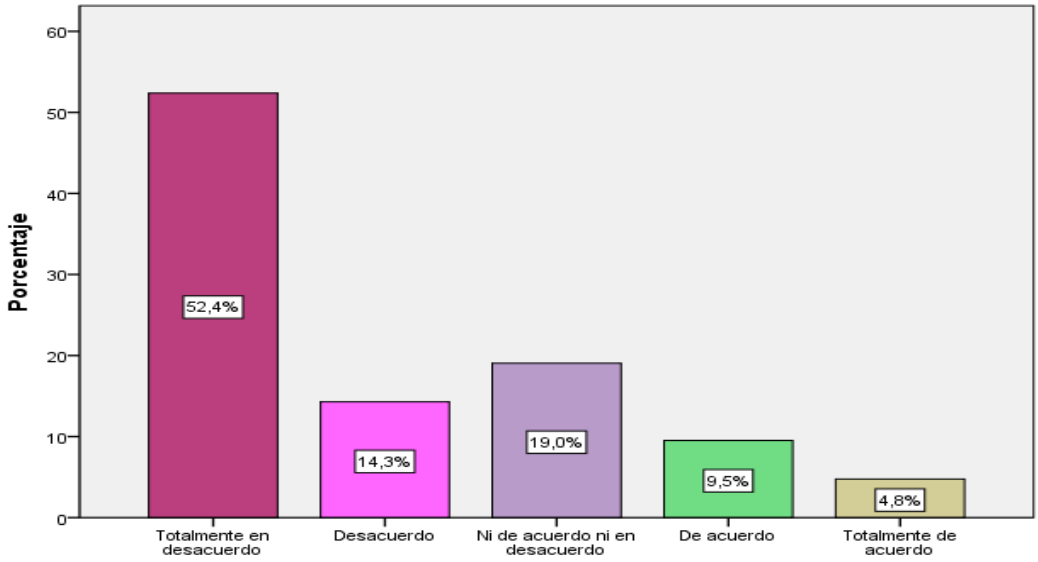

Figura 46: se observa que el mayor porcentaje 52.4% de encuestados está totalmente en desacuerdo con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo y el menor porcentaje 4.8% está totalmente de acuerdo que la limpieza, higiene y salubridad son adecuadas en su lugar de trabajo.

Tabla 48:

Las condiciones de seguridad no representan riesgos para mi salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	52,4	52,4	52,4
	Desacuerdo	2	9,5	9,5	61,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	19,0	81,0
	De acuerdo	3	14,3	14,3	95,2
	Totalmente de acuerdo	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

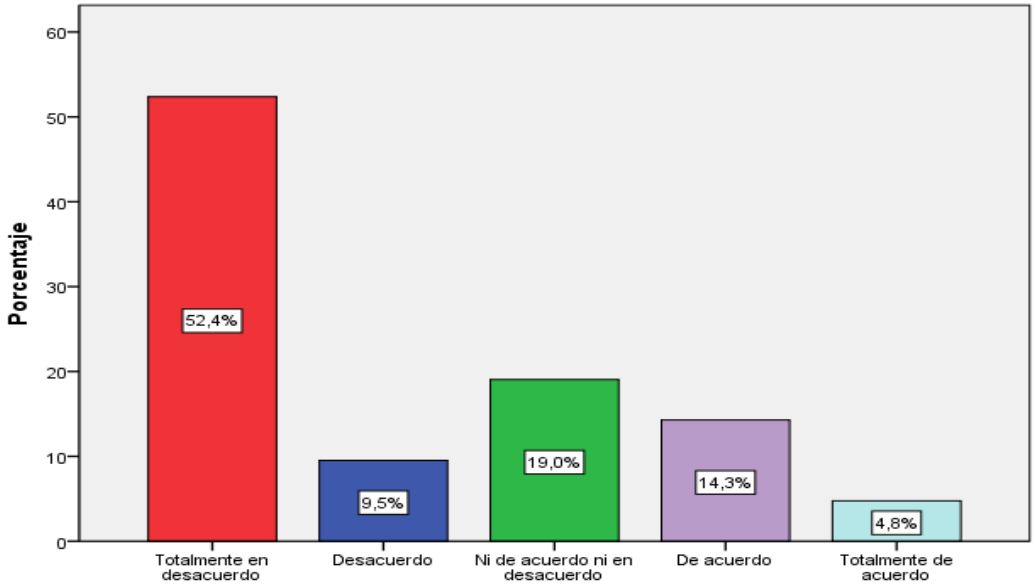

Figura 47: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 52.4% está totalmente en desacuerdo que las condiciones de seguridad no representan riesgos para su salud, y el menor porcentaje 4.8% está totalmente de acuerdo que las condiciones de seguridad no representan riesgos para su salud.

ANALISIS DE RESULTADOS SEGÚN DIMENSION

Tabla 49:

COMUNICACION

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	8	38%	38%
Regular	10	48%	86%
Desfavorable	3	14%	100%
TOTAL	**21**	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

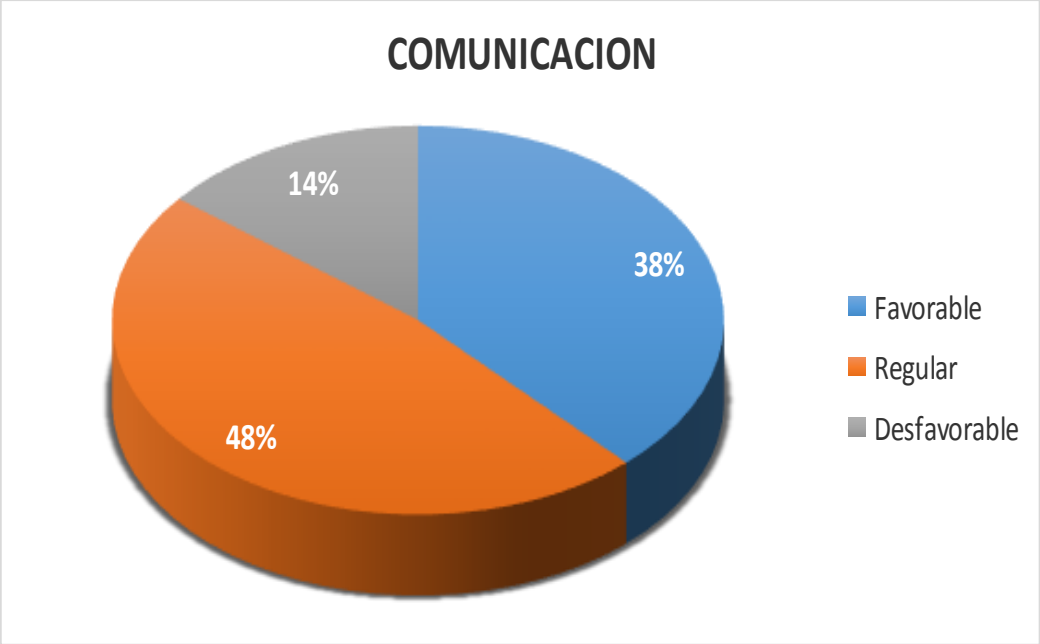

Figura 48: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 48% considera que la comunicación en la empresa es regular, el 38% considera que la comunicación en la empresa en favorable, y el menor porcentaje de encuestados 14% considera que la comunicación en la empresa en desfavorable.

Tabla 50:

LIDERAZGO

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	2	10%	10%
Regular	6	29%	38%
Desfavorable	13	62%	100%
TOTAL	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

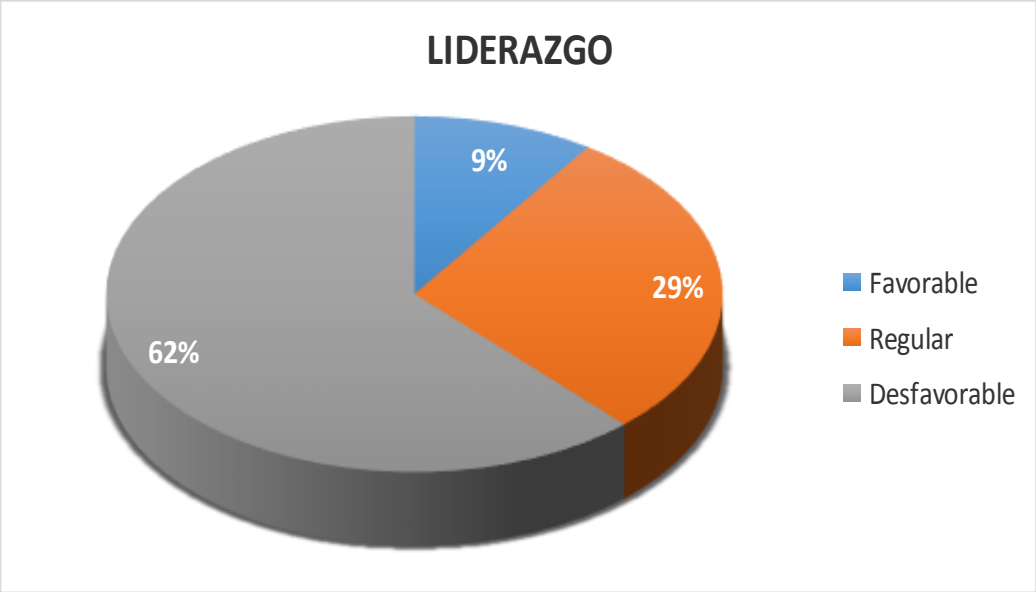

Figura 49: se observa en la figura que el mayor porcentaje 62% de encuestados considera que el liderazgo en la empresa es desfavorable, el 29% considera que el liderazgo en la empresa es regular, y el 9% de encuestados considera que el liderazgo en la empresa en favorable.

Tabla 51:

RELACIONES INTERPERSONALES

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	5	24%	24%
Regular	12	57%	81%
Desfavorable	4	19%	100%
TOTAL	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

Figura 50: se observa que el mayor porcentaje 57% de encuestados consideran que las relaciones interpersonales son regulares, el 24% considera que es favorable, y el menor porcentaje de colaboradores 19% sostiene que las relaciones interpersonales son desfavorables.

Tabla 52:

DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	2	10%	10%
Regular	6	29%	38%
Desfavorable	13	62%	100%
TOTAL	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

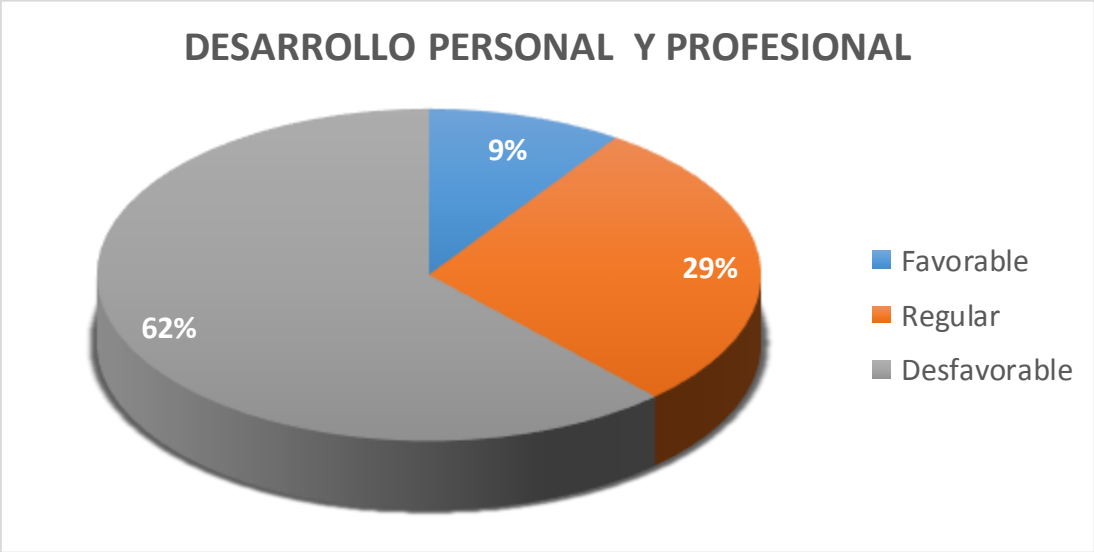

Figura 51: se observa en la figura que el mayor porcentaje 62% de colaboradores refiere que el desarrollo personal y profesional en la empresa es desfavorable, el 29% considera que el desarrollo personal y profesional en la empresa es regular, y el menor porcentaje 9% considera que el desarrollo personal y profesional en la empresa es favorable.

Tabla 53:

IDENTIFICACION

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	4	19%	19%
Regular	4	19%	38%
Desfavorable	13	62%	100%
TOTAL	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

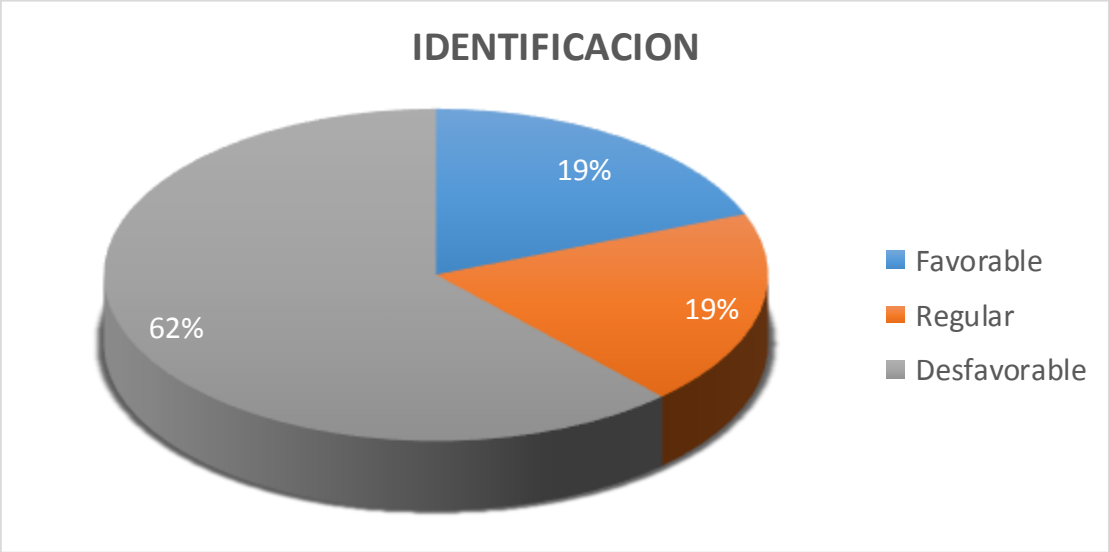

Figura 52: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 62% considera que la identificación del trabajador con la empresa es desfavorable, y el menor porcentaje de colaboradores 19% señala que la identificación del trabajador con la empresa en la empresa es regular y favorable.

Tabla 54:

ESTABILIDAD LABORAL

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	0	0	0
Regular	9	43%	43%
Desfavorable	12	57%	100%
TOTAL	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

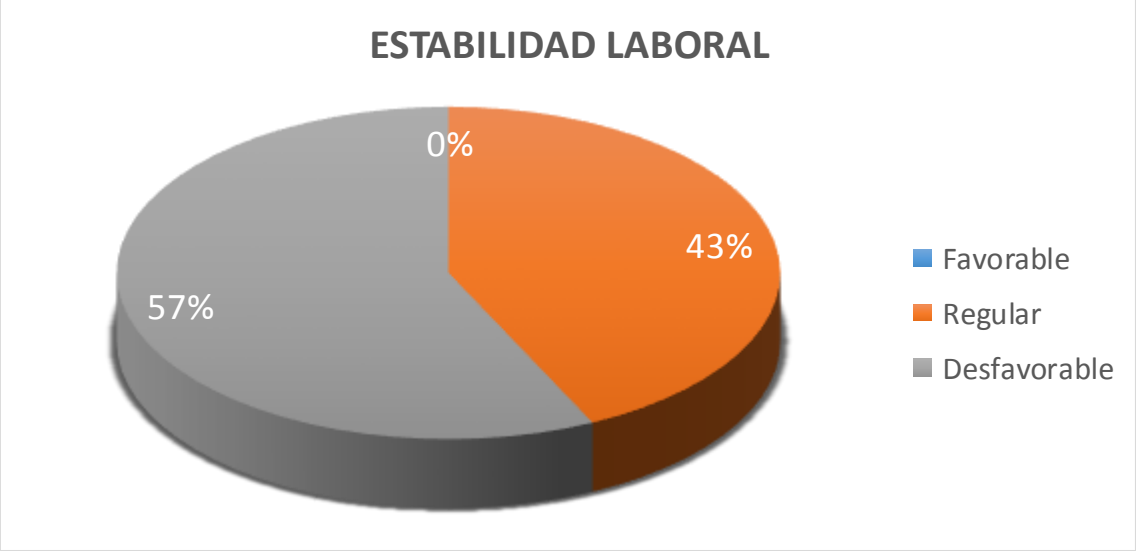

Figura 53: se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores 57% considera que la estabilidad laboral en la empresa es desfavorable, mientras que el menor porcentaje de colaboradores 43% sostiene que la estabilidad laboral en la empresa es regular.

Tabla 55:

REMUNERACION

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	13	62%	62%
Regular	6	29%	90%
Desfavorable	2	10%	100%
TOTAL	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

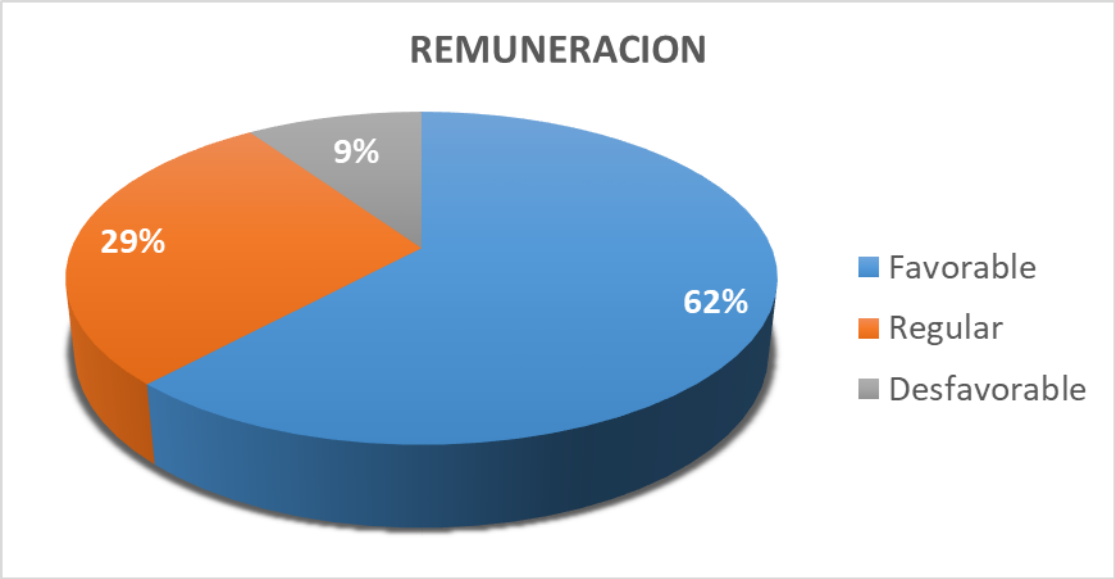

Figura 54: se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores 62% considera que la remuneración en la empresa es favorable, el 29% considera que la remuneración en la empresa es regular y el menor porcentaje de colaboradores 9% considera que la remuneración en la empresa es desfavorable.

Tabla 56:

ORIENTACION A LA CALIDAD

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	6	29%	29%
Regular	9	43%	71%
Desfavorable	6	29%	100%
TOTAL	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

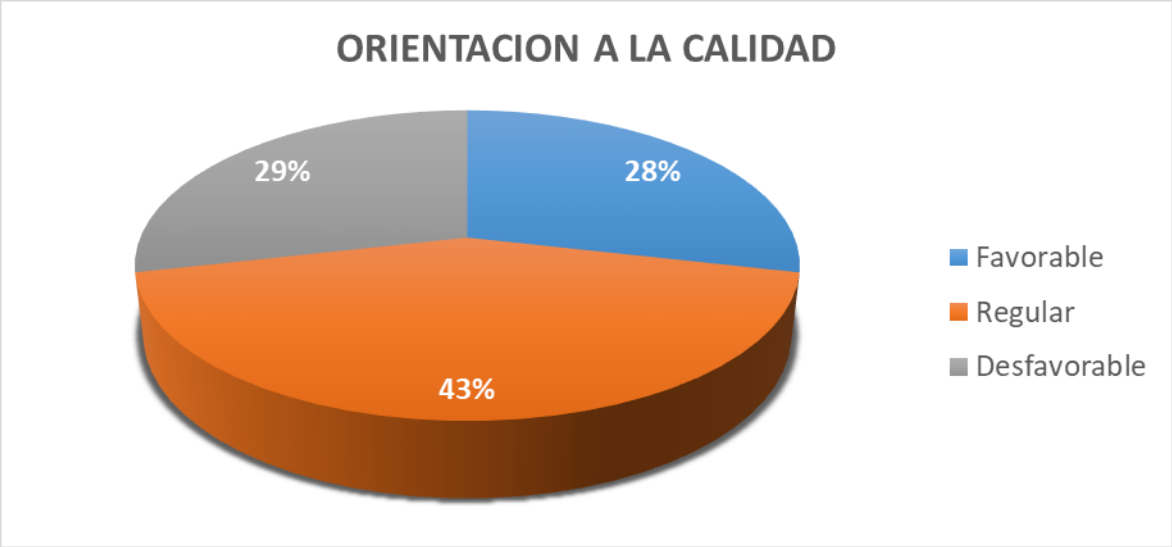

Figura 55: se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores 43% señala que la orientación a la calidad en la empresa es regular, el 29% considera que la orientación a la calidad en la empresa desfavorable y el 28% que es en menor porcentaje refiere que la orientación a la calidad en la empresa es favorable.

Tabla 57:

CONDICIONES AMBIENTALES

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	0	0	0
Regular	8	38%	38%
Desfavorable	13	62%	100%
TOTAL	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

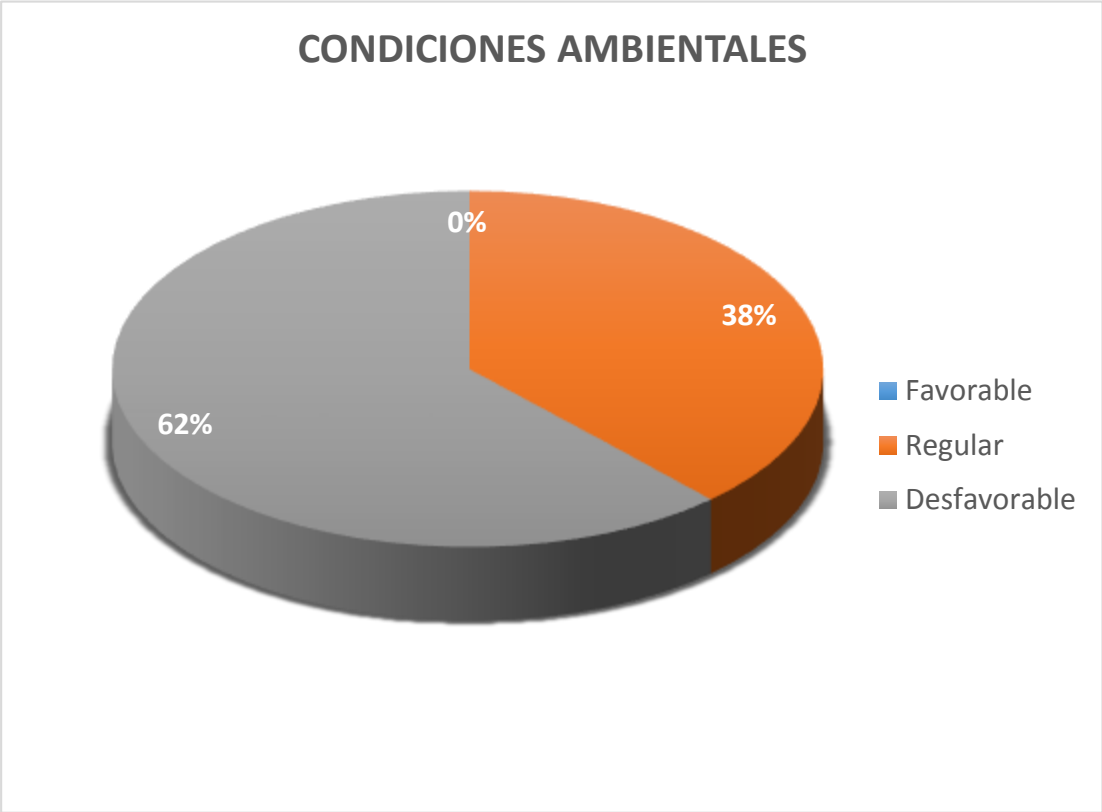

Figura 56: se observa en la figura que el mayor porcentaje de encuestados 62% considera que las condiciones ambientales en la empresa son desfavorables, mientras que el menor porcentaje 38% considera que las condiciones ambientales en la empresa es regular.

Tabla 58:

CLIMA LABORAL MOTOREPUESTOS ALARCÓN

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Favorable	4	19%	19%
Regular	6	29%	48%
Desfavorable	11	52%	100%
Total	21	100%	

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

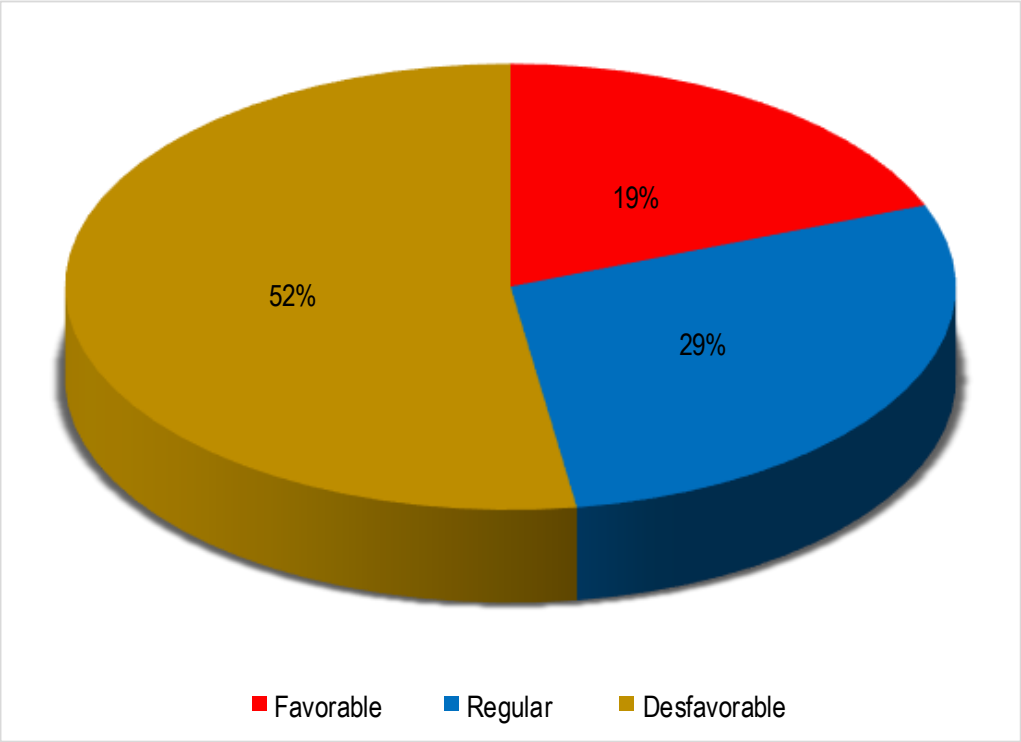

Figura 57: se observa en la figura que el **mayor porcentaje de colaboradores 86% opinan que el clima laboral es regular,** mientras que el menor porcentaje 14% de colaboradores considera que el clima organizacional es desfavorable.

Tabla 59:

Clima laboral (datos agrupados)

DIAGNOSTICO DEL CLIMA LABORAL									
NIVEL	**COMUNICACIÓN**	**LIDERAZGO**	**RELACIONES INTERPERSONALES**	**DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL**	**IDENTIFICACION**	**ESTABILIDAD LABORAL**	**REMUNERACION**	**ORIENTACION A LA CALIDAD**	**CONDICIONES AMBIENTALES**
Favorable	38%	10%	24%	10%	19%	0%	62%	29%	0%
Regular	48%	29%	57%	29%	19%	43%	29%	43%	38%
Desfavorable	14%	62%	19%	62%	62%	57%	10%	29%	62%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Motorepuestos Alarcón

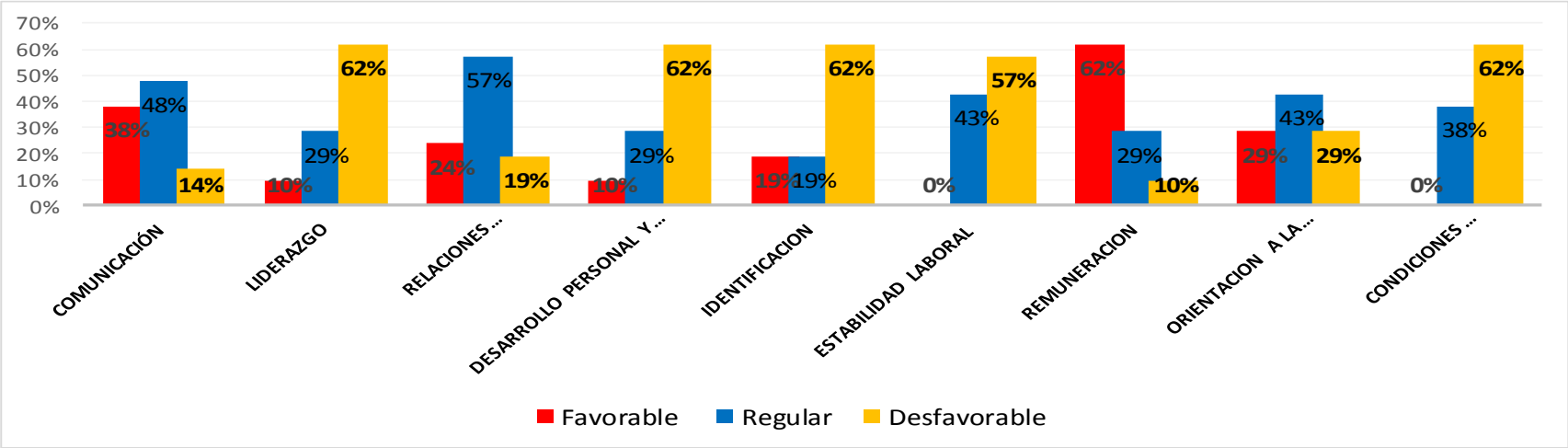

Figura 58: se observa en la figura que predominan factores negativos en la empresa tales como el Liderazgo con 62%, Desarrollo Personal y Profesional con 62%, Identificación con la empresa 62%, Estabilidad Laboral 57%, Condiciones Ambientales 62%; solo existe un factor positivo, remuneración con 62%, y el resto de factores se perciben como regulares.

CAPÍTULO V:

DISCUSIÓN

La bibliografía que se ha utilizado ha sido profunda y diligente con la finalidad de que la información sea válida y coherente, enfocándose en la variable del estudio. La población para el presente trabajo la investigación fue tomada como suficiente, pasando está a ser la muestra por no ser muy amplia, utilizando la técnica de encuesta para el acopio de los datos, siendo el instrumento un cuestionario comprensible, sencillo y preciso para recoger los datos.

La fiabilidad fue a través del Alfa de Cronbach, siendo el resultado 0,756, lo cual admitió que el cuestionario referente al clima laboral en su versión de 45 ítems tiene una fuerte confiabilidad y alta consistencia interna entre los ítems de la escala, así mismo se le dio validación mediante 3 administradores quienes señalaron al instrumento como bueno para el desarrollo de la investigación.

La encuesta que se aplicó a la empresa de motorepuestos fue realizada de forma personal, siendo desarrollada por todos los colaboradores, lo cual permitió obtener resultados idóneos; para realizar el análisis de los datos se utilizó el Excel y SPSS, logrando interpretar y analizar los resultados mediante tablas y figuras, obteniendo información idónea en referencia al clima laboral de la empresa.

Para el logro de los objetivos se desarrollaron 9 dimensiones e interrogantes coherentes para determinar el clima laboral, encontrándose que el mayor porcentaje de encuestados (81%) so de sexo masculino y el menor porcentaje (19%) de los encuestados son de sexo femenino; en cuanto a la edad de los colaboradores, el mayor porcentaje (47,6%) presentan edades entre 26 a 35 años, mientras en menor porcentaje (9,5%) son mayores de 46 años.

Para la primera dimensión, comunicación, se realizaron 7 interrogantes, obteniendo como resultado en conjunto que el mayor porcentaje de colaboradores (48%) señala como regular, el (38%) como favorable y el menor porcentaje (14%), señalando que la comunicación en Motorepestos Alarcón es regular.

En cuanto a la dimensión liderazgo, se formularon 3 interrogantes, siendo en total el resultado que el mayor porcentaje de trabajadores (62%) sostiene que es desfavorable, el (29%) como regular y el menor porcentaje (10%) señala que es favorable, encontrándose que el liderazgo es desfavorable en la empresa.

Para la dimensión relaciones interpersonales, se desarrollaron 6 preguntas, teniendo como resultado al evaluarlas que el mayor porcentaje de colaboradores (57%) refieren como regular, el (24%) como favorable y el menor porcentaje (19%) de colaboradores señala que es desfavorable, pudiéndose manifestar que las relaciones interpersonales en Motorepuestos Alarcón es regular.

Referente a la dimensión desarrollo personal y profesional, se pusieron de manifiesto 6 interrogantes, obteniendo en conjunto que el mayor porcentaje (62%) de trabajadores refieren que es desfavorable, el (29%) que es regular y el menor porcentaje de colaboradores (10%) sostienen que es favorable, identificándose que el desarrollo personal y profesional en Motorepuestos Alarcón es desfavorable.

Se visualiza que para la dimensión identificación, se realizaron 6 preguntas, las que al reunirlas se observa que el mayor porcentaje de empleados (62%) sostiene que es desfavorable, mientras que el (19%) están de acuerdo que es regular y favorable, lo que permite mencionar que la identificación es desfavorable en Motorepuestos Alarcón.

La dimensión estabilidad laboral tuvo 5 interrogantes, las cuales al relacionarlas se obtiene que el mayor porcentaje (57%) de los encuestados la identifican como desfavorable, mientras que el menor porcentaje de colaboradores de la empresa (43%) manifiestan que es regular, por lo que se manifiesta que es desfavorable la estabilidad laboral en Motorepuestos Alarcón.

En lo referente a remuneración se desarrollaron 3 preguntas, de las cuales se puede señalar que el mayor porcentaje de trabajadores (62%) sostiene que es favorable, el (29%) que es

regular, mientras que el menor porcentaje de los colaboradores (10%) manifiesta que es desfavorable, identificando que la remuneración en Motorepuestos Alarcón es favorable.

Para la dimensión orientación a la calidad se formularon 4 preguntas, que al relacionarlas permitió reconocer que el mayor porcentaje de trabajadores (43%) sostienen que es regular, mientras que el menor porcentaje (29%) señalan que es favorable y desfavorable, lo que motiva a sostener que la orientación a la calidad es regular en Motorepuestos Alarcón.

La última dimensión condiciones ambientales, se propusieron 5 interrogantes, las que en conjunto arrojaron que el mayor porcentaje de encuestados (62%) refieren que es desfavorable, mientras que el menor porcentaje (38%) manifiesta que es regular, señalando que las condiciones ambientales es desfavorable en Motorepuestos Alarcón.

Al realizar el análisis general de las dimensiones, se observa que el mayor porcentaje de colaboradores (52%) señala que el clima laboral es desfavorable, el (29%) que es regular, y en menor porcentaje (19%) sostiene que es favorable el clima laboral; por lo tanto se llega a conocer que el clima laboral en Motorepuestos Alarcón es **desfavorable.**

Se puede apreciar que en Motorepuestos Alarcón solo existe un factor considerado por los colaboradores como positivo, siendo este la **Remuneración** la cual alcanza un 62%; en lo referente a los factores negativos, se visualizan en mayor porcentaje el **Liderazgo** con 62%, **Desarrollo Personal y Profesional** con 62%, **Identificación con la empresa** 62%, **Estabilidad Laboral** 57% y **Condiciones Ambientales** 62%.

Se ha identificado que existen factores que son percibidos como regulares por los colaboradores, siendo estos Comunicación, Relaciones Interpersonales y Orientación a la Calidad.

De esta manera se ha logrado satisfactoriamente el logro de los objetivos describiendo el Clima Laboral en la Empresa Motorepuestos Alarcón ubicada en la ciudad de Jaén.

Los resultados obtenidos no concuerdan con el realizado por Chacón (2015) quien realizó la Tesis en Guatemala denominada "Análisis del clima organizacional de la empresa Representaciones CEM, ubicada en Chiquimula", teniendo como objetivo principal "el analizar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM", concluyendo que el clima organizacional de la empresa en general es favorable, presentando desigualdad con los resultados de la presente investigación al concluir que el clima laboral es desfavorable.

Los hallazgos coinciden con la investigación de Molina (2010) realizada también en Guatemala, en su tesis "Clima Organizacional en las Oficinas Tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente", la cual tuvo como objetivo "determinar el Clima Organizacional en las Oficinas Tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria de la Gerencia Regional Occidente" quien concluye que el clima organizacional es desfavorable, siendo similares a los resultados de la investigación.

En cuanto a los estudios nacionales, los resultados de la investigación no se ajusta a la de Narváez (2011), quien realizó la tesis en Trujillo "Relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados de BHP Billiton Tintaya, S.A. en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo" concluyendo así que el clima organizacional es percibido como bueno por los colaboradores de dicha empresa, lo que difiere de la presente pues el clima laboral es desfavorable.

De igual manera los resultados de Palma (2004) en su tesis "Diagnóstico del Clima Laboral en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana", la cual tuvo como objetivo "diagnosticar el clima laboral en los trabajadores dependientes de Lima Metropolitana", no guarda semejanza, ya que la conclusión de la autora sostiene que el clima laboral es regular en los colaboradores dependientes de Lima Metropolitana, mientras que en Motorepuestos Alarcón

el clima laboral es desfavorable, lo que indica que se mantiene la problemática acerca del clima laboral en las organizaciones.

Pasada referencia, pero hasta ahora utilizada es la de Ferraro (1995), quien sostiene que la medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir; corroborando el resultado de la presente investigación, ya que se ha medido por medio de encuestas a los colaboradores.

Los resultados confirman lo señalado según Chiavenato (2011), quien asume que el clima laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y, es desfavorable cuando frustra esas necesidades, encontrándose en la presente investigación que el clima es desfavorable pues al analizar sus diversas dimensiones, el mayor porcentaje de estas no cubre las necesidades de los colaboradores de Motorepuestos Alarcón.

Lo referido por Robbins y Judge (2013) ratifican lo acontecido en la investigación, al encontrarse como factor negativo el Liderazgo, ya que los autores mencionan que existe el clima tipo Autoritario, en el cual los empleados perciben y trabajan en una atmósfera tensa, con muy pocas recompensas, predominando el miedo y la desconfianza, la comunicación sólo existe en forma directa, con instrucciones específicas.

CONCLUSIONES

Se determinó que la percepción del personal en cuanto al clima laboral es desfavorable en Motorepuestos Alarcón, pues las respuestas de los trabajadores en base a las diferentes dimensiones al ser analizadas en conjunto, ha generado como resultado lo señalado, siendo corroborado lo referido a la hora de evaluar ítem por ítem.

Al analizar dimensión por dimensión, se pudo identificar que para los colaboradores de la empresa, solamente existe un factor percibido como positivo, siendo la Remuneración, pues según señalan los encuestados la empresa Motorepuestos Alarcón es la que mejor paga en el medio.

Se identificó que dentro de las dimensiones existe un gran porcentaje de factores percibidos como negativos, estando entre ellos Liderazgo, Desarrollo Personal y Profesional, Identificación con la empresa, Estabilidad Laboral y Condiciones Ambientales, los demás factores como Comunicación, Relaciones Interpersonales y Orientación a la Calidad son regulares.

La presente investigación ha permitido conocer el clima laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón, así también examinar los factores que afectan al individuo en la organización a través de su percepción e identificar aquellos que inciden positiva o negativamente en los colaboradores.

RECOMENDACIONES

Al encontrarse un Clima Laboral desfavorable, se debe potenciar el elemento positivo como es el caso de la remuneración, no solo pagando más si no puntual, pues el dinero es un fuerte motivador que mantiene la moral alta y permite satisfacer las principales necesidades de los colaboradores.

Dentro de los aspectos negativos, fomentar un liderazgo estratégico el cual brinde las condiciones adecuadas para un mejor desempeño; capacitar y otorgar cursos con la finalidad de promover el desarrollo personal y profesional; buscar la identificación mediante la motivación y satisfacción laboral; generar estabilidad laboral por medio de contratos formales los cuales reúnan los beneficios que la ley establece y, otorgar recursos e infraestructura apropiada para el desarrollo de sus actividades.

Mejorar las dimensiones consideradas como regulares, tales como la comunicación y relaciones interpersonales con eventos formales e informales; así también talleres de sensibilización orientados a los factores de orientación a la calidad.

Se debe evaluar constantemente el clima laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón, con el propósito de identificar los factores que inciden de forma positiva y negativa, promoviendo estrategias de mejora que permita percibir a los colaboradores un ambiente adecuado para realizar sus funciones efectivamente.

Se recomienda realizar una posterior investigación aplicativa y utilizar los hallazgos de esta investigación como una fuente importante para posteriores trabajos referente al clima laboral, con la finalidad de que otros investigadores lo aborden en otros contextos o escenarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arroyo, J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de servicios*. Tesis Pos Grado. Universidad Pontifica Comillas. España.

Baguer, A. (2012). *Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías.* 7ed. Ediciones Díaz de Santos. Colombia.

Baltazar, D. y Chirinos, J. (2013). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú.* Tesis Pre Grado. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Chacón, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula.* Tesis de pre grado. Universidad Rafael Landivar de Guatemala.

Chiavenato, I. (2011).*Administración de Recursos Humanos.* El capital humano de las organizaciones. 9ª. ed. México: Mc.Graw-Hill.

Ferraro, E. (1995). *Administración De Personal:* Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área. Buenos Aires: Primo Editora.

Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos* 1 ed. México: Prentice Hall.

Gibson, J., Ivancevich, H., y Donelly, J. (2011). *Las organizaciones*: comportamiento, estructura y procesos, 13. ed. México: Mc Graw-Hill.

Marchant, L. (2005*). Actualizaciones para el desarrollo organizacional.* Primer seminario Viña del Mar. Chile: Edita

Martínez, M. (2008).*La Gestión Empresarial.* España: Editorial Díaz de Santos.

Mejía, M. (2010). *Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral.* Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala

Méndez, C. (2008).*Clima Organizacional en Colombia, un método de análisis para su intervención.* 3ª.ed. Colombia: Editorial Internacionales Thomson Editores.

Molina, L. (2010). *Clima Organizacional en las oficinas Tributarias de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente*. Tesis de Pre Grado. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Monteza, N. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Essalud de Chiclayo.* Tesis Pre Grado. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Narváez, M. (2011). *Relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados de BHP BillitonTintaya, S.A. en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo.* Tesis de Bachiller. Universidad Nacional de Trujillo.

Palma, S. (2004) *Diagnóstico del Clima Laboral en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*, Universidad Ricardo Palma.

Patiño y Rivera (2004). *Diagnóstico organizacional del Clima Laboral, en la empresa El Talismán, empresa ferretera ubicada en la ciudad de Monterrey*. Tesis Pre Grado. Universidad de las Américas Puebla de México

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. 15.ed México: Pearson educación.

Wheter W., y Davis K. (2014). *Administración de Recursos Humanos,* Gestión del Capital Humano 7ª ed.. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones
Problema general ¿Cómo es el clima laboral en la empresa de Motorepuestos Alarcón EIRL de Jaén en el 2018? **Problemas específicos** a.- ¿Cuál es el nivel de clima laboral que presenta la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018. b.-¿Cuáles son los factores que influyen positivamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018? c.-¿Qué factores influyen negativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.	**Objetivo general** Describir el clima laboral en el cual se desempeñan los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018. **Objetivos específicos** a.- Conocer el nivel de clima laboral que presenta la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018. b.- Identificar los factores que influyen positivamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018. c.- Identificar los factores que influyen negativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.	**Hipótesis** El clima laboral que presenta la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL de la ciudad de Jaén en el 2018 es favorable. **Hipótesis específicas** a.- Existe un nivel específico de clima laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018. b.- Existen factores que influyen positivamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018. c.- Existen factores que influyen negativamente en el clima laboral de los colaboradores de la empresa Motorepuestos Alarcón EIRL Jaén 2018.	Clima laboral	• Comunicación • Liderazgo • Relaciones interpersonales • Desarrollo personal y profesional • Identificación • Estabilidad laboral • Remuneración • Orientación a la calidad • Condiciones laborales

Cuestionario Clima Laboral

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información servirá para conocer las percepciones de todo el personal. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA; marque con una X la respuesta que más se identifique con la pregunta que se plantea:

Edad: _____ **Género:** Masculino ☐ Femenino ☐

Condición laboral: Nombrado ☐ Contratado ☐

Tiempo de servicios: Años ☐ Meses ☐

Por favor responda según su percepción en cada una de las alternativas marcando una X

ÍTEMS	PREGUNTAS	Totalmente de	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	En la Institución se nos alienta a hacer sugerencias para mejorar nuestro trabajo y el del proyecto en general.					
2	Cuando tengo una queja o insatisfacción , me siento en libertad de hablar con el administrador					
3	Se puede decir lo que se piensa en la empresa					

4	Existe buena comunicación entre jefe y subordinado en la empresa					
5	Existe una buena comunicación de abajo hacia arriba en la organización					
6	Estoy informado de los logros y resultados de la empresa					
7	A los colaboradores en general se nos informa oportunamente de lo que acontece en la empresa					
8	La forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados					
9	La comprensión y el respeto son características propias de los niveles de jefatura en la empresa					
10	El administrador me trata con respeto y amabilidad					
11	Las personas en la empresa nos comprendemos y aceptamos tal como somos					
12	Me llevo bien con mis compañeros de equipo					
13	Considero que entre mis compañeros se desarrollan buenas relaciones					
14	Existe colaboración entre los colaboradores de las diferentes áreas					

15	Existe armonía entre el personal de mi área					
16	Cuando entré a trabajar mis compañeros de equipo me ayudaron y apoyaron los primeros días					
17	La empresa promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional					
18	La empresa brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen mi desempeño laboral y personal					
19	Estoy consciente del aporte que brindo a la institución					
20	Tengo la suficiente libertad de iniciativa en mi trabajo					
21	Mi trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico					
22	Mi trabajo es suficientemente valorado					
23	Considero a la organización como una gran familia					
24	Me siento orgulloso de trabajar para esta empresa					
25	Me siento integrado a la empresa					
26	Me gusta trabajar en la empresa					

27	Considero a la empresa como si fuera mía					
28	Conozco la visión y misión de la institución					
29	Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo					
30	Existen posibilidades de promoción en la empresa					
31	La empresa me brinda la seguridad de contar con un trabajo					
32	Tengo la seguridad de conservar mi puesto si hago un buen trabajo					
33	La empresa valora y trata de conservar al personal					
34	Considero que mi trabajo está bien remunerado					
35	Mi sueldo es equitativo con los que hay fuera de la organización por parecida labor					
36	Mi sueldo está en consonancia con la labor realizada					
37	El personal de la empresa cada día trata de hacer mejor las cosas					
38	Se optimiza el tiempo en la jornada laboral					
39	En la empresa se promueve para que realicemos con calidad nuestro trabajo					

40	Los sistemas y procedimientos que contamos facilitan la práctica de la calidad					
41	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo					
42	Tengo espacio suficiente en mi puesto de trabajo					
43	Es agradable mi puesto de trabajo					
44	La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo son adecuadas					
45	Las condiciones de seguridad no representan riesgos para mi salud					

Muchas gracias.

FICHA TÉCNICA

1.- Denominación: Diagnóstico del Clima Laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón Jaén 2018.

2.- Objetivo: Determinar el nivel de Clima Laboral mediante sus 9 dimensiones: comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, desarrollo personal y profesional, identificación, estabilidad laboral, remuneración, orientación a la calidad y condiciones ambientales.

3.- Modo de aplicación: la aplicación del instrumento se realizará en las 3 tiendas y a los 21 colaboradores, una tienda por día: lunes (1 tienda con 09 colaboradores); miércoles (1 tienda con 07 colaboradores) y viernes (1 tienda con 05 colaboradores); acopiándose la información por las tardes de manera simultánea, la cual tendrá una duración de 20 minutos.

4.- Escalas:

a. General

Valor máximo	225
Valor mínimo	45
Intervalos	3
Amplitud	60

NIVELES Y RANGOS	Límite inferior	Límite superior
Favorable	166	225
Regular	106	165
Desfavorable	45	105

b. Específica

Categoría	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Totalmente de acuerdo	29 – 35	13 – 15	25 – 30	25 – 30	25 – 30	21 – 25	13 – 15	17 – 20	21 – 25
De acuerdo	22 – 28	10 – 12	19 – 24	19 – 24	19 – 24	16 – 20	10 – 12	13 – 16	16 – 20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15 – 21	07 – 09	13 – 18	13 – 18	13 – 18	11 – 15	07 – 09	09 – 12	11 – 15
Desacuerdo	08 – 14	04 – 06	07 – 12	07 – 12	07 – 12	06 – 10	04 – 06	05 – 08	06 – 10
Totalmente en desacuerdo	01 – 07	01 - 03	01 - 06	01 - 06	01 - 06	01 – 05	01 - 03	01 - 04	01 – 05

Anexos c: Fotografías

En una de las tiendas de Motorepuestos Alarcón tras haber culminado los cuestionarios a colaboradores de la empresa.

Realizando la encuesta a uno de los trabajadores de Motorepuestos Alarcón.

Realizando la encuesta a uno de los colaboradores de ventas de Motorepuestos Alarcón.

Realizando la encuesta al personal de reparación de Motorepuestos Alarcón.

Anexo D: Validación de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Docente/ Licenciado/Magister/Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, he tomado la libertad de elegir como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Cabe indicar que no es necesario que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista:

Nombre: Walter Edwin Villarreal

Sexo: M(X) F( )

Grado académico: Licenciado en Administrador de Empresas

Años de experiencia: 10 años

Lugar de trabajo: Docente UAP

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Docente/ Licenciado/Magister/Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, he tomado la libertad de elegir como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Cabe indicar que no es necesario que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista:

Nombre: Walter Solano Villarreal

Sexo: M(X) F( )

Grado académico: Licenciado en Administración de Empresas

Años de experiencia: 10 años.

Lugar de trabajo: Electro Oriente UAP.

CUESTIONARIO

Tesis: Diagnóstico del Clima Laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón Jaén 2018

Marque con una (X) la respuesta que crea correcta

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima laboral	Comunicación	Percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales de comunicación.	1,2, 3,4, 5,6, 7	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - Desacuerdo - Totalmente desacuerdo	X		X		X		X		
									X		X		
									X		X		
									X		X		
									X		X		
									X		X		
									X		X		
	Liderazgo	Aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización.	8,9, 10		X		X		X		X		
									X		X		
									X		X		
	Relaciones interpersonales	Calidad de las relaciones del personal	11,12, 13,14, 15,16		X		X		X		X		
									X		X		
									X		X		
									X		X		

Desarrollo personal y profesional	Crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la empresa	17,18, 19,20, 21,22		X		X						
Identificación	Actitudes y sentimientos hacia la empresa	23,24, 25,26, 27,28		X		X						
Estabilidad laboral	Percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo	29,30, 31,32, 33		X		X						
Remuneración	Sentimiento respecto a s u remuneración	34,35, 36		X		X						
Orientación a la calidad	Grado y valor de calidad llevada por el personal	37,38, 39,40		X		X						

	Condiciones ambientales	Condiciones de trabajo y la percepción del empleado	41,42, 43,44, 45		X		X		X X X X X		X X X X X		

Su evaluación para el presente cuestionario es:

a.- Inadecuada

b.- Regular

c.- Buena

d.- Excelente

Comentario: Instrumento acorde para la investigación.

Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Docente/ Licenciado/Magister/Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, he tomado la libertad de elegir como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Cabe indicar que no es necesario que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista:

Nombre:	ERICA KARIN ABAD SEVILLANO
Sexo:	M( ) F(X)
Grado académico:	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
Años de experiencia:	7 AÑOS
Lugar de trabajo:	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

CUESTIONARIO

Tesis: Diagnóstico del Clima Laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón Jaén 2018

Marque con una (X) la respuesta que crea correcta

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima laboral	Comunicación	Percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales de comunicación.	1,2, 3,4, 5,6, 7	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - Desacuerdo - Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
	Liderazgo	Aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización.	8,9, 10		✓		✓		✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
	Relaciones interpersonales	Calidad de las relaciones del personal	11,12, 13,14, 15,16		✓		✓		✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		

	Desarrollo personal y profesional	Crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la empresa	17,18, 19,20, 21,22										
	Identificación	Actitudes y sentimientos hacia la empresa	23,24, 25,26, 27,28										
	Estabilidad laboral	Percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo	29,30, 31,32, 33										
	Remuneración	Sentimiento respecto a s u remuneración	34,35, 36										
	Orientación a la calidad	Grado y valor de calidad llevada por el personal	37,38, 39,40										

	Condiciones ambientales	Condiciones de trabajo y la percepción del empleado	41,42, 43,44, 45										

Su evaluación para el presente cuestionario es:

a.- Inadecuada

b.- Regular

c.- Buena

d.- Excelente

Comentario: CONSISTENTE PARA LA INVESTIGACION

Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estimado Docente/ Licenciado/Magister/Doctor,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, he tomado la libertad de elegir como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar.

A continuación, se presenta una lista de preguntas relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con un aspa (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Cabe indicar que no es necesario que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido de la presente encuesta.

Información sobre el especialista:

Nombre: Ricardo Rivera Pantachuco

Sexo: M(X) F( )

Grado académico: MBA.

Años de experiencia: 15

Lugar de trabajo: UAP - UNI - USS

CUESTIONARIO

Tesis: Diagnóstico del Clima Laboral en la empresa Motorepuestos Alarcón Jaén 2018

Marque con una (X) la respuesta que crea correcta

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima laboral	Comunicación	Percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales de comunicación.	1,2, 3,4, 5,6, 7	- Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - Desacuerdo - Totalmente desacuerdo	✓		✓		✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
	Liderazgo	Aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización.	8,9, 10		✓		✓		✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
	Relaciones interpersonales	Calidad de las relaciones del personal	11,12, 13,14, 15,16		✓		✓		✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		

								✓		✓		
								✓		✓		
Desarrollo personal y profesional	Crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la empresa	17,18, 19,20, 21,22		✓		✓		✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
Identificación	Actitudes y sentimientos hacia la empresa	23,24, 25,26, 27,28		✓		✓		✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
Estabilidad laboral	Percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo	29,30, 31,32, 33		✓		✓		✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
Remuneración	Sentimiento respecto a su remuneración	34,35, 36		✓		✓		✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
Orientación a la calidad	Grado y valor de calidad llevada por el personal	37,38, 39,40		✓		✓		✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		
								✓		✓		

	Condiciones ambientales	Condiciones de trabajo y la percepción del empleado	41,42, 43,44, 45		✓		✓		✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		
									✓		✓		

Su evaluación para el presente cuestionario es:

a.- Inadecuada

b.- Regular

c.- Buena

d.- Excelente

Comentario: Buen instrumento para la investigación

Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto