

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA “MF MOTORCENTER”
HUÁNUCO - 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Romero Aquino, Sharol Estefani

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73146247

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Santiago Espinoza, Vladimir Hamilton	Economista	41815735	0000-0002-5502-7548
2	Ventura Crispin, Erica Luz	Magister en ciencias de la educación psicología educativa	42528501	0000-0002-6595-8346
3	Leonardo Beltran, Carlos Dante	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión publica	43962129	0000-0003-3910-7916

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **15:00 horas del día 18 del mes de agosto del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

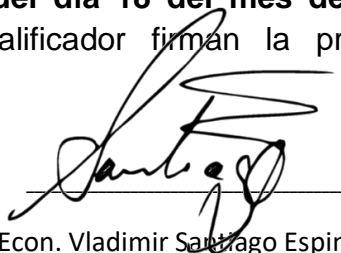
Econ. Vladimir Santiago Espinoza	(Presidente)
Mtra. Érica Luz, Ventura Crispín	(Secretaria)
Mtro. Carlos Dante Leonardo Beltrán	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 878-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA “MF MOTORCENTER” HUÁNUCO- 2021”**, presentada por el (la) Bachiller, **ROMERO AQUINO, Sharol Estefani**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

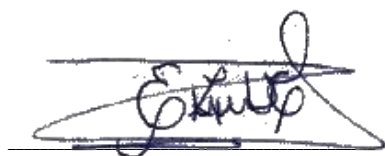
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **16:00 horas del día 18 del mes de agosto del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Econ. Vladimir Santiago Espinoza
PRESIDENTE



Mtra. Érica Luz, Ventura Crispín
SECRETARIA



Mtro. Carlos Dante Leonardo Beltrán
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por iluminarnos por un buen camino y permitirnos hacer frente a los inconvenientes que se presentaron en nuestros caminos.

A nuestros padres por darnos la vida las fuerzas necesarias y ser la luz para guiarnos por el camino correcto.

A nuestros docentes por brindar las herramientas adecuadas para realizar con éxito mi presente trabajo de investigación, también agradecer a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto de investigación.

AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la Universidad de Huánuco, principalmente a la Magister. Diana Huerto, asesora metodológica del trabajo de investigación presentado, agradecer por su apoyo, por brindarme su asesoría y las herramientas necesarias para la ejecución con éxito del trabajo de investigación

A los jurados del proyecto de investigación, por las observaciones y sugerencias, que permitieron alcanzar y lograr los objetivos planteados.

También agradecer a la empresa MF MOTORCENTER al Gerente General JUAN CARLOS CALDERON CARRION por haber aceptado la realización de mi investigación en la empresa y a sus colaboradores.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCION.....	XV
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICO	17
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA	18
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICO.....	19
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20

2.1.1.	NIVEL INTERNACIONAL.....	20
2.1.2.	NIVEL NACIONAL.....	21
2.1.3.	NIVEL LOCAL	22
2.2.	BASES TEORICAS	23
2.2.1.	CLIMA LABORAL.....	23
2.2.2.	DEFINICIÓN	24
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES DE TÉRMINOS BÁSICOS	30
2.4.	VARIABLES.....	31
2.4.1.	VARIABLE DEPENDIENTE	31
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	32
CAPITULO III.....		33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		33
3.1.	TIPO DE INVESTIGACION	33
3.1.1.	ENFOQUE	33
3.1.2.	ALCANCE O NIVELES	33
3.1.3.	DISEÑO	33
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.2.1.	POBLACION	33
3.2.2.	MUESTRA.....	34
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.3.1.	TÉCNICAS.....	34
3.3.2.	INSTRUMENTO.....	34
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	35
CAPÍTULO IV.....		36
RESULTADOS.....		36
4.1.	PROCESAMIENTOS DE DATOS.....	36

4.2. PROCESAMIENTO DE DATOS DE LA VARIABLE Y SUS DIMENSIÓN	59
CAPITULO V.....	64
DISCUSION DE RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	71
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿En tu oficina se fomenta y desarrolla el trabajo el equipo?	36
Tabla N° 2 ¿Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es agradable?	37
Tabla N° 3 ¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?	38
Tabla N° 4 ¿Existe comunicación fluida entre mi área y la alta dirección?	39
Tabla N° 5 ¿A usted le alcanza el tiempo para completar su trabajo?	40
Tabla N° 6 ¿Los jefes en la organización se preocupan por mantener el nivel de motivación personal?	41
Tabla N° 7 ¿La relación entre compañeros de trabajo en la empresa es agradable?	42
Tabla N° 8 ¿La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar mi trabajo?	43
Tabla N° 9 ¿Empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?	44
Tabla N° 10 ¿En la empresa las funciones están claramente definidas?	45
Tabla N° 11 ¿Las remuneraciones que perciben sus colegas, cree usted que está acorde al mercado?	46
Tabla N° 12 ¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que es lo adecuado?	47

Tabla N° 13 ¿Siento el apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades?	48
Tabla N° 14 ¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?.....	49
Tabla N° 15 ¿usted es participe de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?	50
Tabla N° 16 ¿Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?.....	51
Tabla N° 17 ¿El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es lo suficiente?.....	52
Tabla N° 18 ¿Su jefe valora y reconoce su trabajo en la empresa?	53
Tabla N° 19 ¿Cree usted que las remuneraciones que perciben sus compañeros está acorde al puesto y responsabilidades del cargo?	54
Tabla N° 20 ¿La distribución de la carga de trabajo que tiene su área es?	55
Tabla N° 21 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa?.....	56
Tabla N° 22 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa?.....	57
Tabla N° 23 ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la empresa?	58
Tabla N° 24 El Clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER” 2021	59
Tabla N° 25 El Diseño y estructura de la empresa “MF MOTORCENTER” 2021	60

Tabla N° 26 Recursos humanos y la gestión en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021.....	61
Tabla N° 27 Medio ambiente y entorno en general en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021.....	62
Tabla N° 28 Satisfacción laboral en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1 ¿En tu oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	36
Figura N° 2 ¿Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es agradable?	37
Figura N° 3 ¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?	38
Figura N° 4 ¿Existe comunicación fluida entre mi área y la alta dirección?	39
Figura N° 5 ¿A usted le alcanza el tiempo para completar su trabajo?	40
Figura N° 6 ¿Los jefes en la organización se preocupan por mantener el nivel de motivación personal?	41
Figura N° 7 ¿La relación entre compañeros de trabajo en la empresa es agradable?	42
Figura N° 8 ¿La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar mi trabajo?	43
Figura N° 9 ¿La Empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?	44
Figura N° 10 ¿En la empresa las funciones están claramente definidas?	45
Figura N° 11 ¿Las remuneraciones que perciben sus colegas, cree usted que está acorde al mercado?	46
Figura N° 12 ¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que es lo adecuado?	47

Figura N° 13 ¿Siento el apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades?	48
Figura N° 14 ¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?	49
Figura N° 15 ¿usted es participe de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?	50
Figura N° 16 ¿Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?.....	51
Figura N° 17 ¿El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es lo suficiente?.....	52
Figura N° 18 ¿Su jefe valora y reconoce su trabajo en la empresa?	53
Figura N° 19 ¿Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo? ...	54
Figura N° 20 ¿La distribución de la carga de trabajo que tiene su área es?....	55
Figura N° 21 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa?	56
Figura N° 22 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa?.....	57
Figura N° 23 ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la empresa?	58
Figura N° 24 El Clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER” 2021.....	59
Figura N° 25 El Diseño y estructura de la empresa “MF MOTORCENTER” 2021	60

Figura N° 26 Recursos humanos y la gestión en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021.....	61
Figura N° 27 Medio ambiente y entorno en general en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021.....	62
Figura N° 28 Satisfacción laboral en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021	63

RESUMEN

A lo largo del tiempo se ha tenido dentro de la vida empresarial elementospreciados, como el recurso humano quienes directamente e indirectamente dan vida al clima laboral prevaleciente en la actualidad. En la presente tesis se desarrolló una investigación de tipo descriptiva, cuyo objetivo principal fue describir el clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER” del presente año, así mismo esta investigación permitió conocer los niveles de satisfacción del personal en general.

Para determinar la información se aplicó una encuesta a 25 trabajadores de la Empresa “MFMOTORCENTER”, los cuales vienen laborando en la actualidad en dicha empresa. Con relación al instrumento aplicado de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para la única variable. El cuestionario estuvo compuesto por 23 ítems con una extensión de escala de Like (nunca, a veces, casi siempre, siempre) y (muy mala, mala, bueno, muy bueno)

los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta se establecieron que el Clima Laboral en la empresa “MFMOTORCENTER”, es satisfactorio, dando a resaltar la buena comunicación y la relación que existe entre compañeros. Se concluye en esta tesis que el clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER es muy comfortable, ya que existe una alta incidencia de factores positivos encontrados.

La tesista

ABSTRACT

Throughout our history, there have been precious elements in organizational life, such as human resources who directly and indirectly give life to the prevailing work environment today. In the previous perspective, a descriptive type research was carried out whose main objective was to describe the work environment in the company "MFMOTORCENTER" this year, likewise this research allowed to know the levels of satisfaction of the staff in general.

To obtain the information, a survey was applied to 25 workers of the Company "MFMOTORCENTER", who have been working in said company. In relation to the data collection instrument, a questionnaire was applied for the only variable. The questionnaire consisted of 23 items with a scale width of Like (never, sometimes, almost always, always) and (very bad, bad, good, very good)

Based on the results, it was established that the Work Climate in the company "MFMOTORCENTER" is satisfactory, emphasizing good communication and relationship between colleagues, as well as with bosses, which reveals the possibilities of a short-term strengthening. It is concluded in this thesis the work environment in the company "MFMOTORCENTER" is favorable, due to the incidence of positive factors found. However, the factors of participation in cultural activities, recognition of work, resources and remuneration were still somewhat deficient.

La tesista

INTRODUCCION

El trabajo de investigación presenta un análisis del clima laboral desde el enfoque empresarial, está desarrollado en base a cómo el trabajador lo dentro de la empresa "MFMOTORCENTER", las dimensiones para este proyecto de investigación del clima laboral fueron el diseño y estructura organizacional, recursos humanos, medio ambiente y la satisfacción laboral, descritas en base a otros factores como la comunicación, el reconocimiento, el liderazgo y el trabajo en equipo, que se vive en la empresa "MFMOTORCENTER".

En el capítulo I, se contextualiza la problemática en el ámbito internacional, en el ámbito peruano y local, así como la importancia del clima labora en las empresas, lo que ha llevado al planteamiento del problema de investigación y objetivos.

Dentro del capítulo II, se ha desarrollado el marco teórico, en base a los aportes y diferentes posturas de los autores relacionados con el clima laboral y sus dimensiones, se hace además referencia a los antecedentes de estudio en los que se ha apoyado la investigación.

En el capítulo III, se ha desarrollado la metodología de la investigación, donde se consigna el tipo de investigación, así como el diseño utilizado, la población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados obtenidos, haciendo un análisis e interpretación de los cuadros y gráficos estadísticos, permitiendo identificar el comportamiento de las dimensiones aplicadas a partir de las respuestas obtenidas por el personal de la empresa,

Finalmente se desarrolló el capítulo V donde se presenta las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos

La autora

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad el clima laboral es un factor muy importante dentro de las organizaciones tanto públicas como en las empresas privadas, ya que se basa en el estado de ánimo de los colaboradores algo que se ve reflejada en sus actividades y esto influye mucho en su satisfacción y productividad. Un buen clima laboral dentro de las organizaciones ayuda a lograr alcanzar las metas trazadas por la empresa y en el ámbito personal esto ayuda a evitar posibles conflictos y bajo desempeño laboral.

COPEME (2009), señala que: El factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Estudios sobre el comportamiento humano han demostrado que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo. (p.2)

Santana y Cristancho (2015), nos mencionan que en el ámbito internacional las organizaciones dan más énfasis al clima laboral ya que con la productividad depende mucho cuan motivado estén sus trabajadores, también nos menciona que muchas organizaciones hoy en día desarrollan diversas estrategias de motivación para así, lograr cumplir sus objetivos trazados a corto y largo plazo. un último estudio realizado por la compañía acsendo sobre el clima laboral en américa latina 2014-2015, Para el año 2015, el país que presenta la mejor puntuación general en su clima laboral es República Dominicana, seguido por Honduras y Ecuador.

En el ámbito nacional hay muchas empresas que están adoptando por el desarrollo del personal, poniendo hincapié en las relaciones laborales fortaleciendo el trabajo en equipo y logro de resultados a través de las buenas prácticas como valores morales y éticos. El 86% de trabajadores peruanos renuncia a causa de un mal clima laboral en sus centros de trabajo, sostuvo Alejandra Fonseca, Gerente de Aptitus. (2019)

Gestión (2019), Aptitus realizó un estudio sobre ¿cuál sería el motivo por el que como colaborador dejaría el trabajo? Y dio como resultado que el 86% se va del trabajo por un clima laboral negativo, afirmó en entrevista con el diario Gestión (p.1)

En el ámbito local lo que podemos manifestar es que la empresa “MF MOTORCENTER”, por ser una empresa privada dedicada a la venta de vehículos, repuesto y mantenimiento, la empresa viene desempeñándose convenientemente en el mercado de Huánuco, en la presente investigación se requiere conocer que factores de sus relaciones humanas entre gerentes y empleados son los que determinan un clima laboral satisfactorio en beneficio de los clientes, y así determinar si se puede mejorar este clima laboral con el personal existente.

Por lo expuesto, el estudio de investigación propone determinar cómo es el clima laboral de la empresa “MF MOTORCENTER” en todos sus niveles de trabajo, con los resultados, se podrán proponer algunas modificaciones organizacionales para mejorar la calidad de los servicios en beneficio de los clientes de la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es el clima laboral de la empresa “MF MOTORCENTER” — Huánuco, 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICO

¿Cómo es el diseño y estructura organizacional de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021?

¿Cómo son los recursos humanos y la gestión de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021?

¿Cómo es el medio ambiente y el entorno en general en la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021?

¿Cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Describir el clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER”, 2021

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar y describir el diseño y estructura de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021.

Analizar y describir los recursos humanos y la gestión de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021.

Analizar y describir el medio ambiente y entorno en general de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021.

Analizar y describir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El propósito de la investigación, busca determinar e identificar el clima laboral en los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Esto permite aportar un marco teórico para futuras investigaciones de la línea de investigación.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

En estudio de investigación dará a conocer a la empresa que tan fascinante es el clima laboral entre sus trabajadores de acuerdo con los objetivos que se han plantearon. Los resultados obtenidos permitirán dar soluciones a las diversas dificultades que se pueden presentar respecto al clima laboral dentro de la empresa MF MOTORCENTER, para así dar respuesta a los interesados de conocer el clima laboral presente en la empresa.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICO

En la investigación se utilizó el cuestionario para obtención de datos que luego será analizado y procesado en el programa estadístico SPSS v26, una vez demostrados su validez puedan ser utilizados en otros estudios de investigación.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de la investigación la única limitación que podría tener el factor tiempo, debido a que mi persona está laborando en una institución del estado una empresa, y solo dispongo de tiempo los fines de semana para realizar la presente investigación.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación es viable, ya que:

- Los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER tiene la amabilidad de colaborar de una manera desinteresada y muy cordial con el proyecto de investigación.
- Se contó con los recursos necesarios y mucha experiencia para poder ejecutarlo.
- Se cuenta con una asesora.
- Se tiene los recursos financieros necesarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL

(Pineda, 2004) en su tesis titulada “La importancia del clima organizacional y el rendimiento laboral en empleados de una institución pública de Administración de justicia” (tesis de pre grado) Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo la identificación de los factores predominantes del clima organizacional y las relaciones interpersonales en los empleados de la institución y establecer las causas que influyen en el rendimiento laboral. El método utilizado fue el inductivo y deductivo que se basó en conductas observadas particulares por medio de las Encuestas estructuradas y Clima, los Test de personalidad 19 PF y el STAI para medir el estrés y la ansiedad. También la investigación se realizó con una muestra de 20 individuos entre varones y mujeres entre las edades de 20 a 45 años, con cargos de oficiales y auxiliares fiscales. Según los resultados la mayoría de las personas de Ministerio Publico, presentan problemas como lo son las relaciones interpersonales, debido a la poca comunicación, el liderazgo que ejercen los jefes, el desconocimiento de los objetivos y valores morales como también la falta de promoción y oportunidad de superación.

Uría. (2011) en su investigación titulada “El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cia. Ltda. de la ciudad de Ambato” tiene como objetivo determinar las incidencias del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Este estudio es del tipo descriptiva, tiene un diseño no experimental transversal-correlacional. La técnica que se utilizó en esta tesis para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento empleado el cuestionario. La investigación se realizó con una población de 36 personas miembros de Andelas Cía.

Entre sus conclusiones más relevantes, la tesista afirma que: existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuando al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda. También, el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectada en gran medida por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide aportaciones de nuevas ideas y cohibe a los trabajadores, quienes nos dan un valor agregado a su trabajo diario. Así mismo el tesista menciona que existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor de parte de los directivos

2.1.2. NIVEL NACIONAL

Ortega. (2015) en su tesis denominada “las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima”. (tesis de pregrado) de la universidad Nacional Mayor de San Marcos. Plantea como objetivo estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional y la relación entre el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral de las Universidades tecnológicas privadas de lima. La metodología empleada por el tesista es un tipo de investigación correlacional y tiene un diseño no experimental menciona también que se aplicó a una muestra de 161 trabajadores administrativos, seleccionado mediante muestreo aleatorio. Nos dice también que se aplicó dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia palma y una escala de desempeño laboral. Ambas pruebas fueron sometidas a valides y confiabilidad. El tesista concluye su investigación mencionando que: existe correlación directa, positiva y significativa entre la competencia laboral y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: (p-valor<0.0001)

Mini. (2016) en su investigación denominado “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Markos 490 del departamento de Lambayeque”. De la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (tesis pregrado). El

investigador busca determinar que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante en estudio. Para esta investigación se utilizó un nivel descriptivo y estuvo conformado por dos poblaciones la primera con respecto al personal que labora que fueron 21, la segunda estuvo conformado por los clientes con un total de 1130 clientes mensuales, sacando un muestreo se trabajó con 287 comensales. El investigador llegó a la conclusión: los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1, la dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el conjunto, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo y compromiso de los trabajadores para con la empresa lo que desencadena un clima desfavorable que produce menos productividad esto influye en la atención al cliente. También menciona que dentro de la variable clima laboral, carece de una estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones esto causa que el personal no sea muy productivo.

2.1.3. NIVEL LOCAL

Pérez L. (2018) la tesista en su investigación denominada “el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la sub gerencia de formulación de estudio de pre-inversión del gobierno regional de Huánuco, 2018” (tesis pregrado) Universidad privada de Huánuco. La tesista plantea analizar en qué medida el Clima organizacional influye en el desempeño laboral de la sub gerencia en mención. El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y diseño no experimental. la población y muestra está conformado por la totalidad de trabajadores que son 20. Los resultados obtenidos por la tesista muestran claramente índices negativos respecto al clima organizacional esto se puede evidenciar en el grafico N°01 donde menciona que el 74% que no existe una buena relación interpersonal entre compañeros de trabajo, mientras que en el gráfico N°14 el 53% mencionan que no logra desarrollar sus funciones y/o

actividades, la tesista también da hincapié en su investigación la falta de comunicación entre los trabajadores.

Pando, C (2013) en su investigación “clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de a micro red aucayacu del distrito de José creso y castillo” (tesis de pre grado) universidad de Huánuco. El objetivo planteado fue determinar las relaciones entre ambas variables de estudio. Es estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que ambas variables como clima organizacional y desempeño laboral guarda una relación significativamente.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. CLIMA LABORAL

El clima laboral tiene diferentes perspectivas, ya que cada autor lo define, lo que percibe o considera según sus criterios técnicos.

Chiavenato (2009) respecto al clima laboral hace mención al ambiente existente o interno entre los miembros de la organización, el clima laboral es el grado de motivación que tiene los trabajadores dentro de la organización, cuan tan motivado estén los trabajadores el clima laboral es favorable para ellos y la empresa, cuando en nivel de motivación es muy baja los trabajadores no llegan a cumplir los objetivos trazados por la empresa y eso es un problema muy grave para toda empresa.

Marchant. (2005) el clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelve los miembros de una organización, dice relación con el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución” (p.134)

Según Martínez (2001), dijo que “el clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”.

Martínez (2003) también nos menciona que el clima laboral determina de cómo el individuo percibe su trabajo, su productividad, su satisfacción, su compromiso y su rendimiento. También nos habla que poseen ciertas características individuales:

- Es un conjunto molecular y sistemático
- Es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento
- Puede ser difícil describir con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente
- Tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención particular.

2.2.2. DEFINICIÓN

Ramírez, R. (2011) nos define al clima laboral como el conjunto de propiedades, características o dotes de un ambiente de trabajo sólido que son percibidas, o experimentadas por los miembros que conforma la organización y esto ya influye su conducta.

Gaspar (2007) menciona que el clima laboral está compuesto por la suma de diferentes factores que involucran directamente al individuo y al ambiente (la cultura, el entorno, las situaciones laborales, el ambiente moral), a los cuales se les añade los aspectos psicológicos del ambiente interno, compuesto por los individuos de la organización.

El clima laboral es el entorno o ambiente, tanto físico como humano en donde se desarrollan las actividades dentro de una organización, también mencionamos que el clima laboral puede ser tanto positivo como negativo, esto ya dependerá de la conducta del trabajador y de los jefes, también dependerá del entorno del trabajo. a mayor motivación el trabajador tiende a ser más productivo, y a menor, el trabajador tiene muchas deficiencias.

2.2.2.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL

Castillo (2006) nos dice que para comprender mejor los conceptos del clima organización es muy necesario tener en cuenta las siguientes características (para 5).:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser externas o internas.

Estas características son percibidas por los trabajadores que se desempeñan en el medio ambiente pueden ser directas o indirectamente.

- El clima tiene consecuencias en el comportamiento laboral
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características mencionadas de la organización son relativamente duraderas en el tiempo, se diferencia de una organización a otra organización y de una sección a otra dentro de la misma empresa.

- El clima, juntos a las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forma un sistema interdependiente altamente dinámico.

Chiavenato. (2009) también no habla de tres características del clima organizacional que tiene que ver mucho con la salud emocional, principalmente de las personas mentalmente sanas

estas son: 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, están íntimamente relacionadas con la motivación de los miembros de la organización, cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, animo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación de los individuos es baja, ya sea por descontento, desistieres u otros el clima tiende a bajas y se caracteriza por el estado de desinterés, apatía, agresividad o desorden; situaciones donde los miembros se enfrentan con discusiones abiertamente contra la organización, como son los casos de huelga, manifestaciones, reclamos, etc. (p.25).

Chiavenato (2009) también hace mencione que el clima organizacional dentro de una empresa, expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participante, de tal manera que se pueda describir con las cualidades o características del ambiente organizacional que percibe o experimenta sus miembros y que influyen en su conducta este término se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en su 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: si hubiera una retroalimentación reciproca entere el estado motivacional de las personas y el clima organizacional. (p.26)

2.2.2.2. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

Chiavenato (2007) nos menciona y afirma que el objetivo principal del clima laboral se basa en explicar que tan bueno es la motivación del personal que labora en una organización ya sea una motivación buena o mala al realizar sus funciones y obligaciones

para lo que fue contratado. También no habla que se debe conocer las causas implícitas de la motivación esto es un factor muy importante, ya que al conocer estas causas nos permitirá actuar sobre ellas para así elevar la motivación de las personas.

Hoy en día se trabaja mucho respecto al clima laboral, muchas organizaciones realizan test de motivación, para estar al tanto de su personal, más aún en estas épocas de pandemia más de una persona perdió o conocer a alguien se falleció. Por eso es muy importante la motivación dentro de las organizaciones.

2.2.2.3. DIMENSIONES

ESTRUCTURA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL

Quintero, Canizales y Figueroa. (2013) estos autores hacen referencia a la estructura organizacional y lo definen como el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son repartidas, agrupadas, organizadas y controladas para el cumplimiento de los objetivos trazados. Desde un punto de vista más perceptible comprende la estructura formal como la estructura informal, dando lugar a la estructura real de la organización.

La estructura organización conlleva varios elementos importantes de la estructura, la cual puede reflejarse en un organigrama y tiene varios propósitos; los cuales son: (p.53)

- Dividir el trabajo a realizarse en tareas específicas y departamental.
- Asignar tareas y responsabilidades asociadas con puestos individuales.
- Coordinar diversas tareas organizaciones
- Agrupar puestos en unidades.
- Establecer relaciones individuales, grupos y departamentos.

(p.54)

Robbins, Coulter, Hitt, Black, Porter, (...) y Mejía-Morales (2013). Mencionan y hacen referencia, que cuando los gerentes crean o cambian la estructura, se comprometen en el diseño organizacional; este es un proceso que implica toma de decisiones respecto a los 6 elementos claves: descentralización, centralización, formalización, tramo de control, cadena de mando, departamentalización, y especialización del trabajo.

La experiencia nos indica, que cuando se hace los estudios y análisis de una estructura y diseño organización, se debe tomar en consideración los planes estratégicos establecidos por la empresa para así cumplir las características del objetivo "organizar" que debe estar acorde a los planificados en los objetivos de la empresa.

Wheelen y Hunger (2012). Nos menciona: que para comprender mejor estos conceptos se describe sus definiciones, enmarcando en la administración estratégica, también nos menciona que es "un conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el rendimiento a largo plazo de una compañía" que incluye el análisis del entorno, la formulación de la estrategia, implementación de las estrategias, así como la evaluación y control (p.5).

Recursos humanos y su gestión

RECURSOS HUMANOS Y SU GESTIÓN

Respecto a este tema el autor CHIAVENATO, Idalberto (2007) considera que: "La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo." (Pág.122)

CALDERA, R. (2007) menciona que los recursos humanos: “al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.”

Chiavenato. (2002) no dice, debido a este cambio y constante evolución de las empresas, las organizaciones y las relaciones personales también se ve influenciada. Las organizaciones dependen en su totalidad de las personas, ya que estas son el motor para el funcionamiento (para operar, producir bienes y servicio, atención al cliente, competir en el mercado y alcanzar los objetivos generales y estratégicos) es muy claro que ninguna organización puede existir sin personas, las dos partes mantienen una fuerte relación de mutua dependencia que les permite obtener beneficios compartidos.

MEDIO AMBIENTE Y ENTORNO EN GENERAL

Navarro. (2007) nos menciona que el ambiente aboral es el medio ambiente humano y físico en donde se desarrolla a diario las actividades cotidianas. Esto influye en la satisfacción de las personas y por lo consiguiente en la productividad.

Navarro. (2007) también nos dice que un buen ambiente apunta hacia los objetivos generales, y que un mal ambiente ocasiona situaciones de conflictos y rendimientos muy bajo. Para poder medir el clima laboral lo adecuado es utilizar escalas de evaluación.

Rojas. (2007) nos da una definición del ambiente laboral basándose en las percepciones y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada de los individuos.

Rojas. (2007) también no da a entender que las organizaciones son las personas que están en ella, nos dice que

cada persona contribuye un micro mundo, que forma el gran todo que vendía a ser la empresa. El ambiente, en conjunto con las estructuras, las cualidades organizaciones y los miembros que lo conforman, forman un sistema interdependiente altamente activo esto a su vez tiene mucho impacto directo en los resultados de la organización.

SATISFACCIÓN LABORAL

Morales, Magaña & Surdez. (2007) estos tres autores hacen referencia a la satisfacción en el trabajo es una percepción estudiada específicamente por tres disciplinas: la psicología, recursos humanos y la economía. El enfoque acogido en la psicología hasta la actualidad ha intentado de revelar la razón de tener diferentes niveles de satisfacción entre los miembros que ejecutan la mismas laboral, el objetivo principal es conocer lo que los empleados piensan sobre sus empleados. Mientras que el recurso humano busca los beneficios y circunstancia para salvaguardar a los empleados satisfechos y, por tanto, a desplegar una mejor tasa de productividad en la organización ya que un empleado satisfecho, motivado tiende a ser más productivos. En el caso de la economía la contribución se basa en la evaluación de los factores del empleo que componen esta noción de satisfacción. (p.125)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES DE TÉRMINOS BÁSICOS

Desempeño laboral: es un factor muy importante que tiene que tener en cuenta el empleador y esto se basa en el rendimiento que tiene el trabajador dentro de una empresa, para poder medir este punto fundamental un empleador debe tener en cuenta diversos factores, como: las habilidades, liderazgo, productividad, entre otros.

Desempeño organizacional: esto se basa en la calidad que puede poseer la organización ante el mercado.

Evaluación del desempeño: es un proceso sistemático y periódico con las que las personas llevan a cabo las actividades desarrolladas y responsabilidades de los puestos que desempeñan.

Eficacia: dentro de una organización la eficiencia vendría a ser el cumplimiento de los objetivos. Eficaz: cuando la persona u organización busca lo necesario para alcanzar los objetivos trazados o deseados.

Eficiencia: utilización de los medios disponibles de manera proporcionada para así llegar a las metas trazadas. También podemos decir que es la capacidad de alcanzar las metas trazadas en un menor tiempo posible y con el mínimo uso de los recursos, lo que es una optimización de los recursos que tenemos.

Rendimiento laboral: es la eficacia de la persona que trabaja en la organización, lo cual es muy importante para la organización.

Satisfacción laboral: un trabajador que tenga las comodidades para el desempeño de sus funciones y que su trabajo sea reconocido es una satisfacción que de inmediato lo tendrá.

Competitividad laboral: es la capacidad productiva de un individuo dentro de una organización en un contexto laboral.

Estrategia organizacional: son decisiones dentro de toda organización y esta apuntado a alcanzar los objetivos trabados a corto y largo plazo.

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Clima laboral

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA LABORAL	Diseño y Estructura Organizacional	Puestos División de trabajo Funciones Toma de decisiones
	Los recursos humanos y su gestión	Sistema salarial Incentivos comunicación
	El medio ambiente y el entorno en general	Liderazgo Reconocimiento Organización
	Satisfacción laboral	Remuneración Compromiso Reconocimiento

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

3.1.1. ENFOQUE

Hernández, S. (2014) cuantitativo. El investigador recolecto datos que serán medidos y analizados estadísticamente, para establecer comportamientos y probar teorías.

3.1.2. ALCANCE O NIVELES

Hernández y otros, (2014) la investigación tiene un alcance descriptivo. Ya que tiene como prioridad describir cualidades, características de un grupo de personas de una determinada empresa.

3.1.3. DISEÑO

Hernández y otros; (2014) No experimental, transeccional descriptivo. Trata de investigar las repercusiones de las distintas modalidades, categorías o niveles de una o más variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACION

25 trabajadores de la empresa en estudio.

Áreas de la empresa	Indicadores
Gerencia	2
Administración	2
RRHH	1
Ventas	10
mecánica	10
Total de trabajadores	25

Fuente: propia del investigador

3.2.2. MUESTRA

Para determinar la muestra de la población del presente estudio se aplicó la siguiente consideración:

Montero (2011), refiere que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”. Por lo tanto, por ser una población pequeña o finita no se aplicaron criterios muestrales. Por lo cual, se tomó la totalidad de las poblaciones. Que son 25 sujetos.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos de esta investigación se empleó la técnica de la encuesta con el instrumento que viene a ser el cuestionario que fue conformada por 23 preguntas hacia los trabajadores de la empresa en estudio

3.3.1. TÉCNICAS

Hernández, (2010) La Encuesta: Es una técnica muy conocida que permite extraer información relevante para cualquier estudio. Esta técnica es muy utilizada en investigaciones de nivel descriptivo.

3.3.2. INSTRUMENTO

Hernández, (2010) El Cuestionario: es el instrumento más usado en la investigación para la obtención y registro de datos.

Dimensiones	Indicadores	Numero de preguntas
Diseño y Estructura Organizacional	Puestos División de trabajo Funciones Toma de decisiones	2-8-10-12-14-17-20
Los recursos humanos y su gestión	Sistema salarial Incentivos comunicación	1-3-4-9
El medio ambiente y el entorno en general	Liderazgo Reconocimiento Organización	6-7-13-16-18
Satisfacción laboral	Remuneración Compromiso Reconocimiento	5-11-15-19-21-22-23

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Según Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014) “El análisis cuantitativo de la información se desarrolló en una computadora”. La técnica para el procesamiento y análisis de la información a aplicarse es en forma cuantitativa porque se utilizó el soporte informativo del SPSS VS.26, para la elaboración de tablas, figuras y análisis de las encuestas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTOS DE DATOS

Variable independiente: clima laboral

Tabla N° 1 ¿En tu oficina se fomenta y desarrolla el trabajo el equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	24,0	24,0	24,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	44,0
	Siempre	14	56,0	56,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

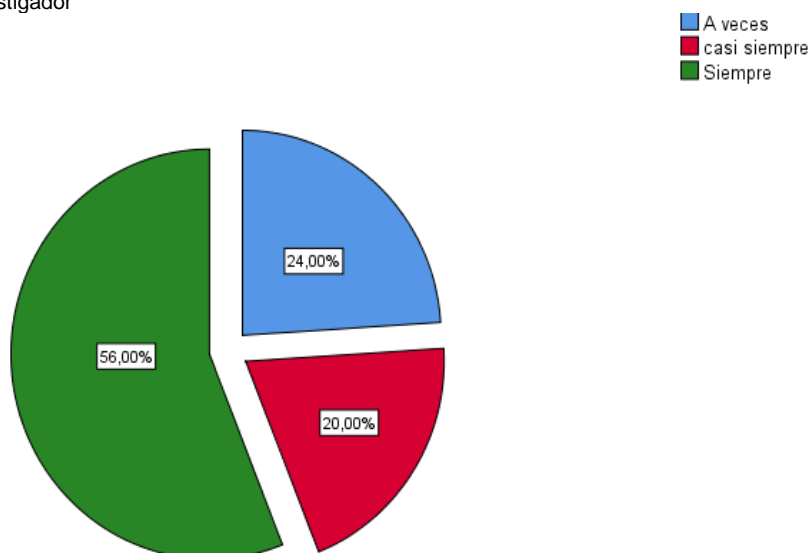


Figura N° 1 ¿En tu oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 1 y figura N° 1. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Que un 56% de los encuestados manifestaron SIEMPRE, esto quiere decir que el trabajo en equipo es muy bueno. También un 24% que manifiesta A VECES y 20% CASI SIEMPRE. No se manifestó resultados negativos respecto al trabajo en equipo.

Tabla N° 2 ¿Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es agradable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	40,0	40,0	40,0
	Muy bueno	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

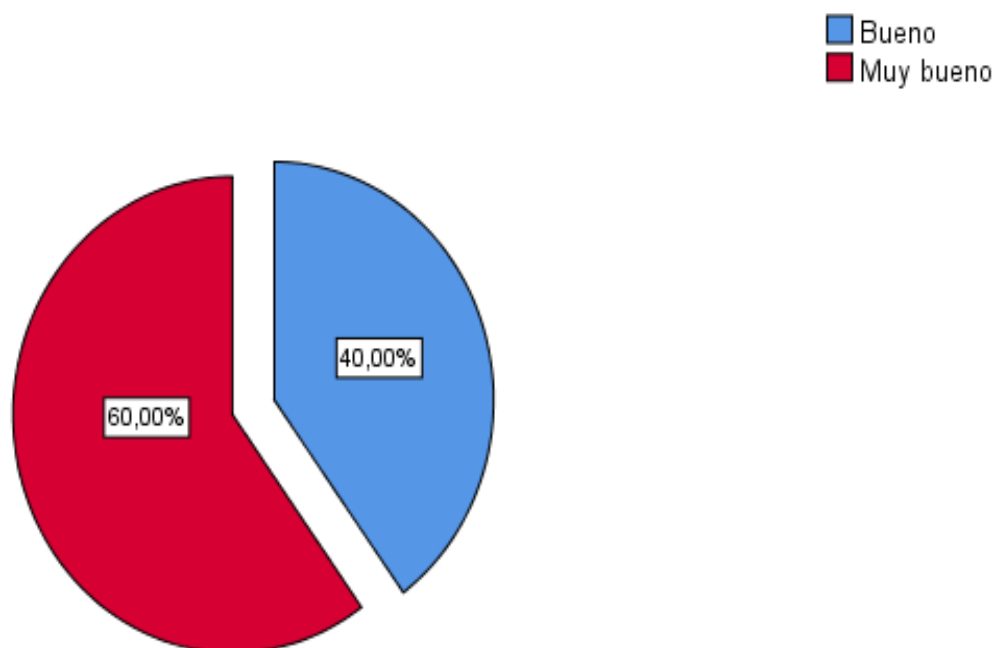


Figura N° 2 ¿Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es agradable?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 2 y figura N° 2. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 60% de los encuestados manifestaron MUY BUENO y un 40% BUENO. Esto quiere decir que los trabajadores se sienten muy satisfechos con el ambiente de trabajo.

Tabla N° 3 ¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	28,0	28,0	28,0
	casi siempre	2	8,0	8,0	36,0
	Siempre	16	64,0	64,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

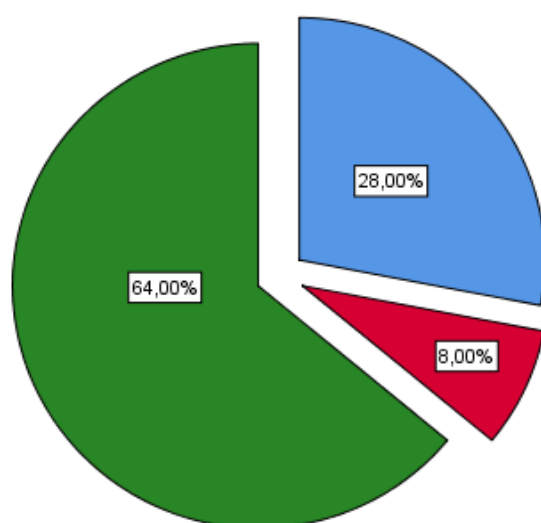
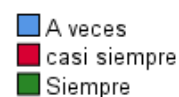


Figura N° 3 ¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 3 y Figura N° 3. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 64% de los encuestados manifestaron SIEMPRE, esto es un porcentaje muy favorable para el estudio que se aplicó, también existe otra opinión con un 28% q mencionan A VECES y un 8% CASI SIEMPRE.

Tabla N° 4 ¿Existe comunicación fluida entre mi área y la alta dirección?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	44,0	44,0	44,0
	Siempre	14	56,0	56,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

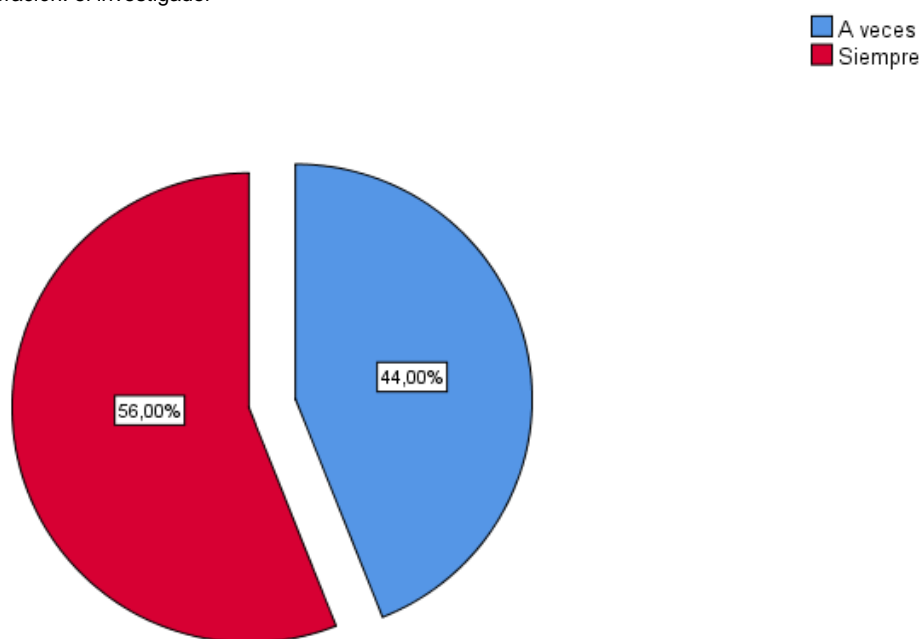


Figura N° 4 ¿Existe comunicación fluida entre mi área y la alta dirección?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 4 y Figura N° 4. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 56% de los encuestados manifestaron SIEMPRE, esto quiere decir que existe una buena comunicación entere las áreas de la empresa y la alta dirección. También existe un 44% que manifestaron A VECES, esto también nos da a entender, que algo está fallando entre algunas áreas y la alta dirección.

Tabla N° 5 ¿A usted le alcanza el tiempo para completar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	48,0	48,0	48,0
	Siempre	13	52,0	52,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

■ A veces
■ Siempre

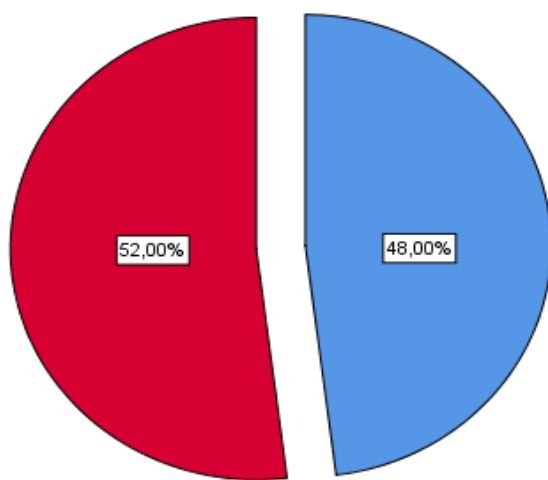


Figura N° 5 ¿A usted le alcanza el tiempo para completar su trabajo?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 5 y Figura N° 4. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 52% de los encuestados manifestaron SIEMPRE, podemos notar con este % muy elevado que ¿existe un problema respecto a la organización del tiempo en el trabajo? Y un 48% manifestaron que A VECES. Para ello debemos buscar una solución inmediata.

Tabla N° 6 ¿Los jefes en la organización se preocupan por mantener el nivel de motivación personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	16,0	16,0	16,0
	casi siempre	3	12,0	12,0	28,0
	Siempre	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

■ A veces
■ casi siempre
■ Siempre

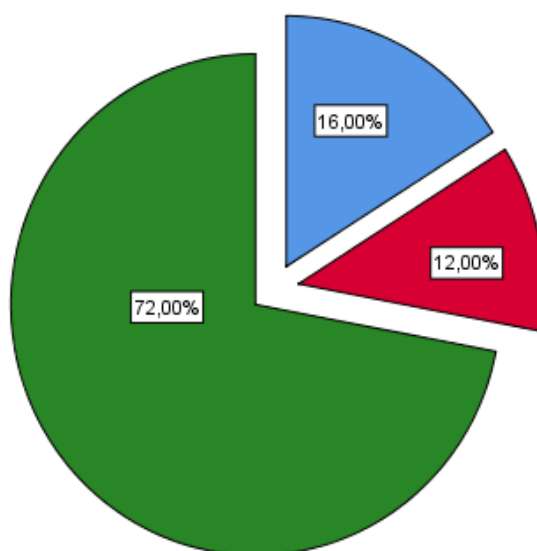


Figura N° 6 ¿Los jefes en la organización se preocupan por mantener el nivel de motivación personal?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 6 y Figura N° 6. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 72% de los encuestados manifestaron SIEMPRE, esto quiere decir que dentro de la empresa el clima laboral es agradable para los trabajadores y esto conlleva a una buena motivación para desempeñar sus labores. También un 16% menciona que A VECES y un 12% CASI SIEMPRE.

Tabla N° 7 ¿La relación entre compañeros de trabajo en la empresa es agradable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	15	60,0	60,0	60,0
	Muy bueno	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

■ Bueno
■ Muy bueno

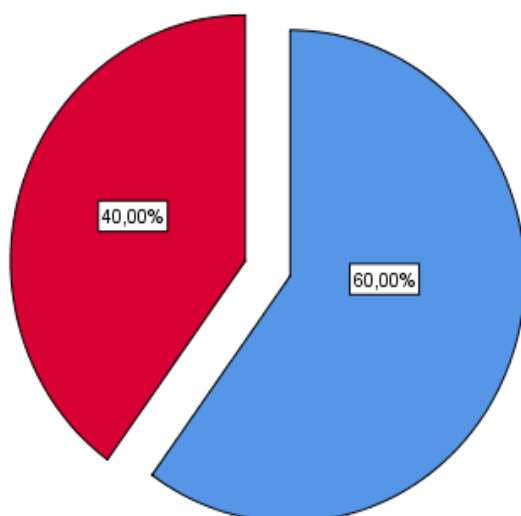


Figura N° 7 ¿La relación entre compañeros de trabajo en la empresa es agradable?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 7 y Figura N° 7. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 60% de los encuestados manifestaron BUENO y un 40% MUY BUENO. Estas dos escalas de medición (Likert) son positivas en nuestra encuesta aplicada, y quiere decir que existe compañerismo dentro de la empresa.

Tabla N° 8 ¿La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	28,0	28,0	28,0
	casi siempre	8	32,0	32,0	60,0
	Siempre	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

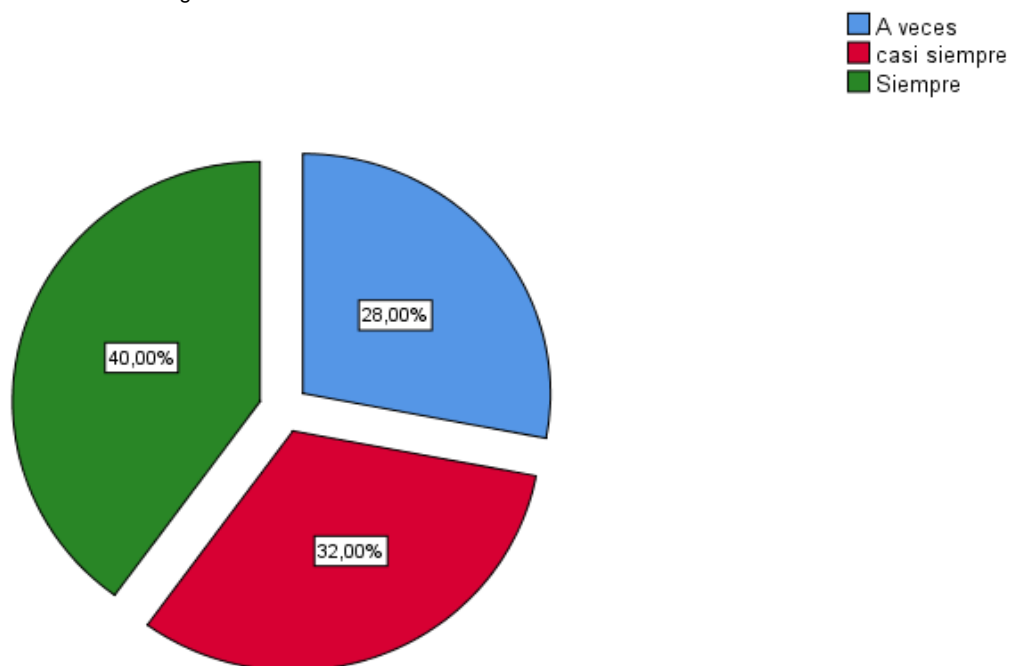


Figura N° 8 ¿La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar mi trabajo?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 8 y Figura N° 8. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 40% de los encuestados manifestaron SIEMPRE. También un 32% CASI SIEMPRE, estas dos premisas nos dan a entender que la empresa cuenta con acciones para mejorar el trabajo. También tenemos un 28% que menciona A VECES

Tabla N° 9 ¿Empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	40,0	40,0	40,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	60,0
	Siempre	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

■ A veces
■ casi siempre
■ Siempre

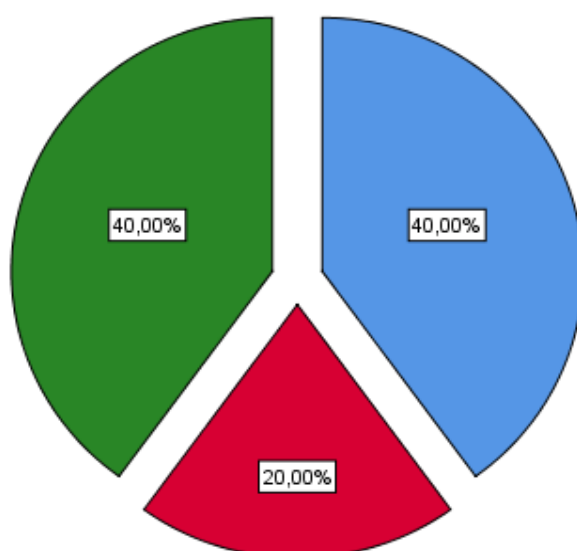


Figura N° 9 ¿La Empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 9 y Figura N° 9. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Podemos analizar que un grupo de los encuestados manifiesta en un 40% de SIEMPRE, también hay un grupo de encuestados que manifiesta en un 20% CASI SIEMPRE. Y por último tenemos un 40% me mención A VECES, estos datos arrojados por la encuesta explican que no todos los trabajadores obtiene los mismos beneficios.

Tabla N° 10 ¿En la empresa las funciones están claramente definidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	36,0	36,0	36,0
	casi siempre	6	24,0	24,0	60,0
	Siempre	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

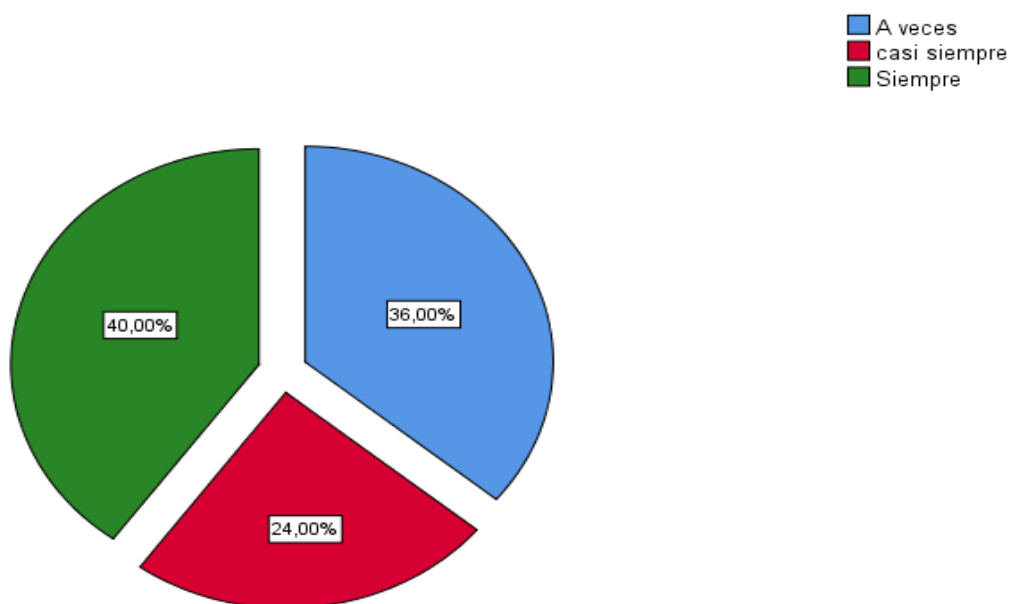


Figura N° 10 ¿En la empresa las funciones están claramente definidas?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 10 y Figura N° 10. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 40% de los encuestados manifestaron SIEMPRE. Esto quiere decir que las funciones que desempeña cada trabajador están bien claras, ya que existe un organigrama detallando las funciones de cada área y personal. También tenemos un 24% que menciona CASI SIEMPRE, esto también es algo positivo y reafirma que la empresa tiene claro todo. Pero también existe un grupo de encuestados que son 36% que manifestaron A VECES, esto nos da a entender que ellos no tiene claro sus funciones dentro de la empresa y esto vendría a hacer un problema

Tabla N° 11 ¿Las remuneraciones que perciben sus colegas, cree usted que está acorde al mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	56,0	56,0	56,0
	casi siempre	4	16,0	16,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

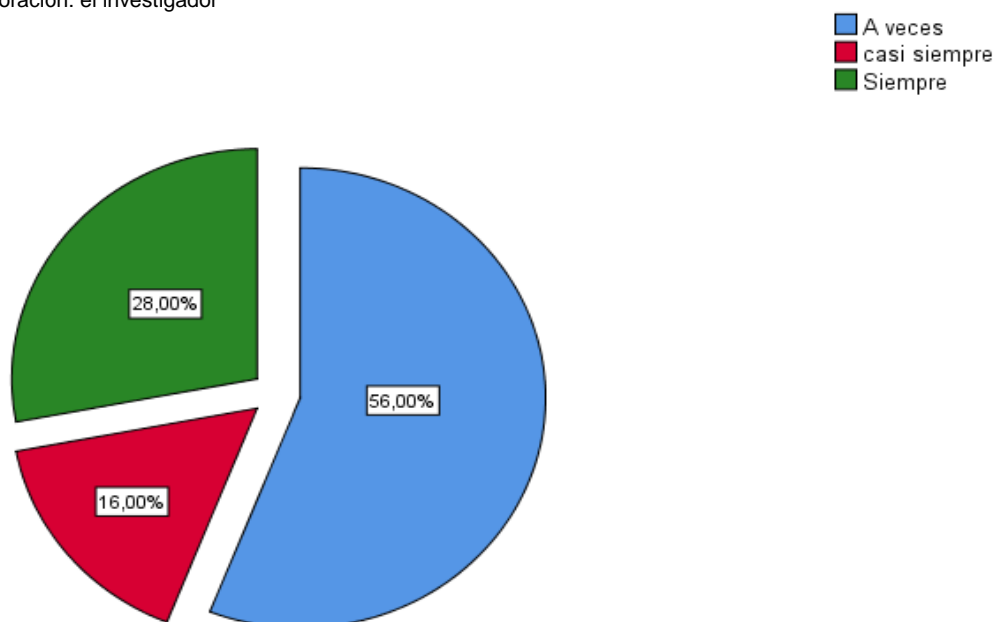


Figura N° 11 ¿Las remuneraciones que perciben sus colegas, cree usted que está acorde al mercado?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 11 y Figura N° 11. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 56% de los encuestados manifestaron A VECES. También tenemos un 28% que mencionaron SIEMPRE y un 15% CASI SIEMPRE.

Tabla N° 12 ¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que es lo adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	20,0	20,0	20,0
	Siempre	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

■ Siempre

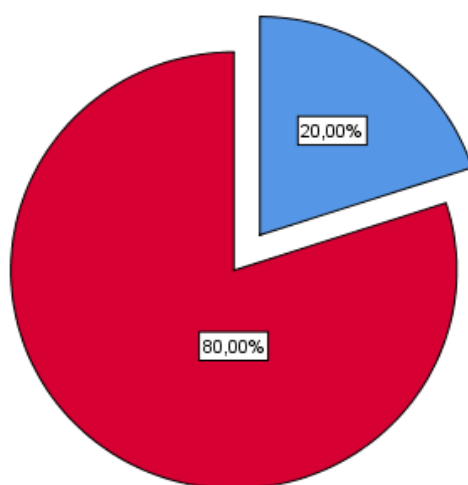


Figura N° 12 ¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que es lo adecuado?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 12 y Figura N° 12. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 80% de los encuestados manifestaron SIEMPRE. Esto quiere decir que el ambiente de trabajo es lo adecuado para los trabajadores. También tenemos un 20% que manifestaron A VECES.

Tabla N° 13 ¿Siento el apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	8,0	8,0	8,0
	casi siempre	8	32,0	32,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

■ A veces
■ casi siempre
■ Siempre

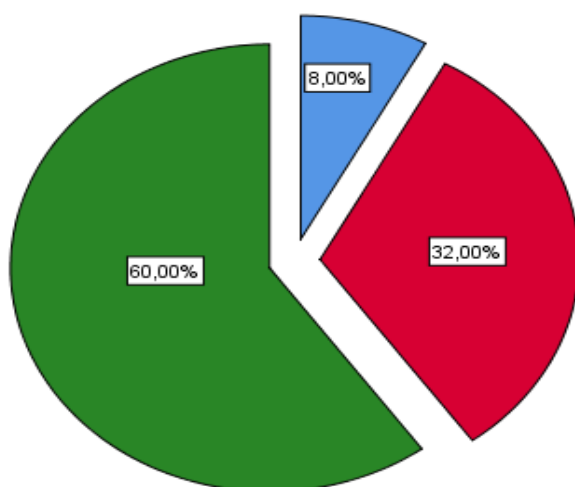


Figura N° 13 ¿Siento el apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 13 y Figura N° 13. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 60% de los encuestados manifestaron SIEMPRE. También hay otro grupo de los encuestados que mencionaron 32% CASI SIEMPRE, esto nos indica que existe el apoyo en momentos de dificultad de parte del jefe con su equipo de trabajo. Tenemos también un 8% que mencionaron A VECES.

Tabla N° 14 ¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	20,0	20,0	20,0
	casi siempre	3	12,0	12,0	32,0
	Siempre	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

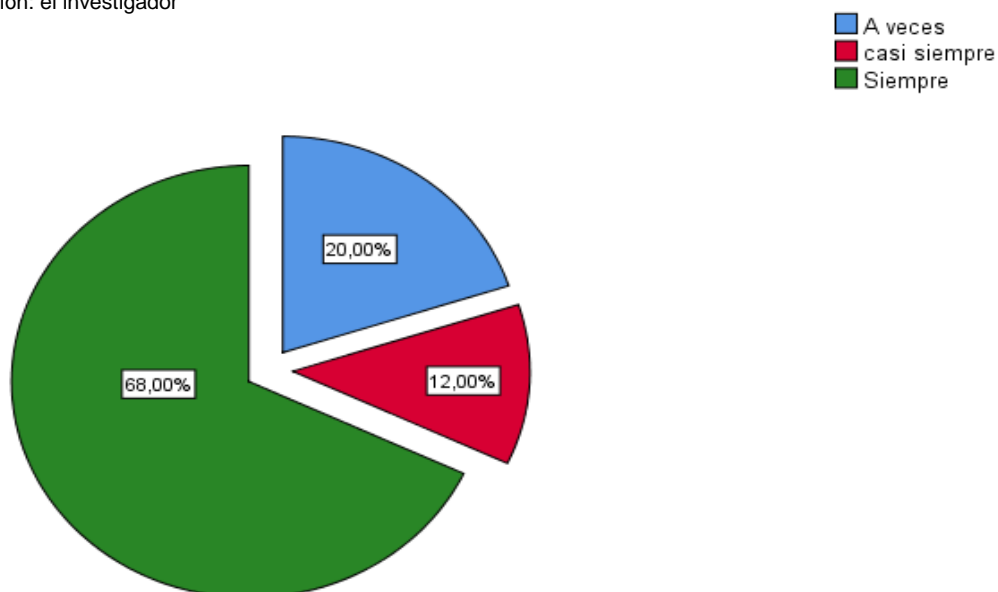


Figura N° 14 ¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 14 y Figura N° 14. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 68% de los encuestados manifestaron SIEMPRE, esto quiere decir que existe una autonomía en cierta toma, de decisiones por áreas. También tenemos un 20% A veces Y un 12% casi siempre, que manifestaron.

Tabla N° 15 ¿usted es participe de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	A veces	4	16,0	16,0	24,0
	casi siempre	4	16,0	16,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

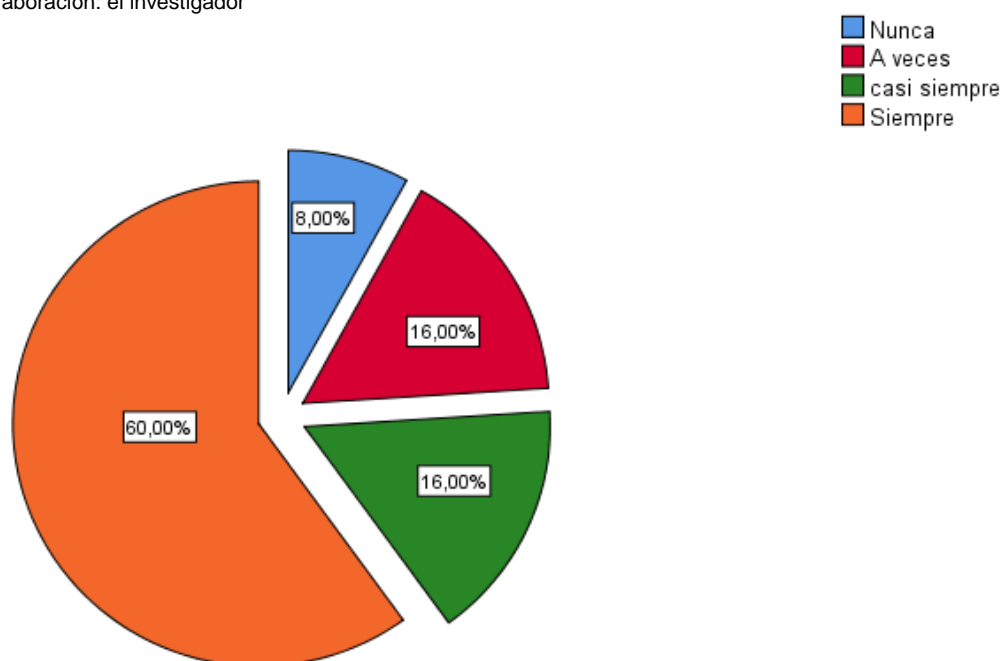


Figura N° 15 ¿usted es participe de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 15 y Figura N° 15. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 60% de los encuestados manifestaron SIEMPRE. También un 16% CASI SIEMPRE, estas dos afirmaciones quieren decir que existe una participación por parte de los trabajadores en actividades culturales y recreativas. Pero también tenemos un 16% A VECES y un 8% nunca, esto quiere decir q existe también trabajadores q no suelen asistir.

Tabla N° 16 ¿Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	12,0	12,0	12,0
	casi siempre	5	20,0	20,0	32,0
	Siempre	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

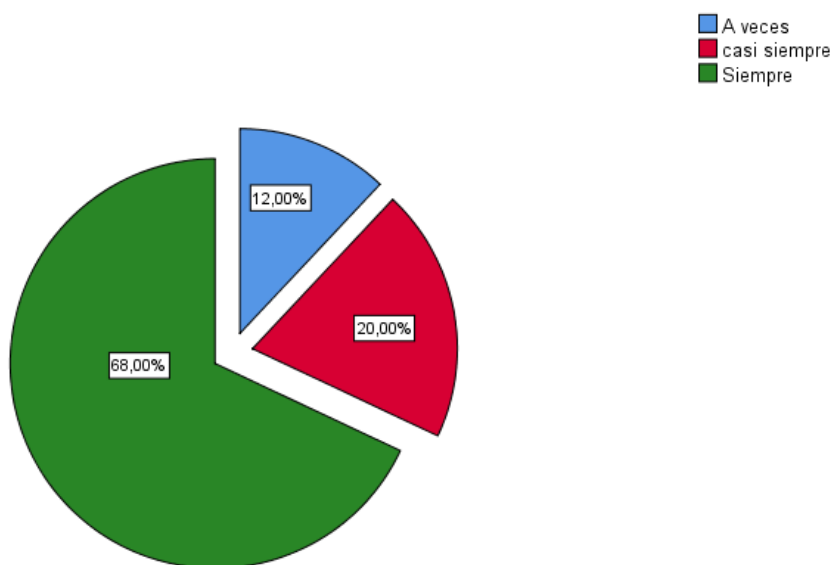


Figura N° 16 ¿Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 16 y Figura N° 16. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 68% de los encuestados manifestaron SIEMPRE, por esto entendemos que los jefes de las diferentes áreas de la empresa proporcionan información requerida con el trabajador. También tenemos un 20% CASI SIEMPE que reafirman más aun lo mencionado. Pero existe un 12% A VECES, podemos entender que hay una pequeña deficiencia en este punto.

Tabla N° 17 ¿El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es lo suficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	mala	2	8,0	8,0	8,0
	Bueno	9	36,0	36,0	44,0
	Muy bueno	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

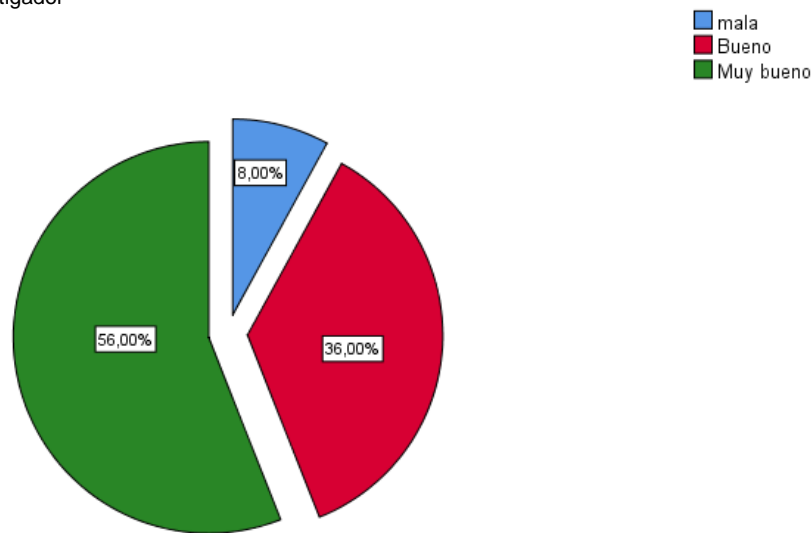


Figura N° 17 ¿El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es lo suficiente?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 17 y Figura N° 17. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 56% de los encuestados manifestaron MUY BUENO y un 36% BUENO, esto quiere decir que la empresa brinda una comodidad en tanto a infraestructura como en materiales de trabajo para sus trabajadores. Pero también existe un 8% que manifiestas NADA, estas personas están disconforme con los materiales e infraestructura que les brindan para realizar sus labores.

Tabla N° 18 ¿Su jefe valora y reconoce su trabajo en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	2	8,0	8,0	8,0
	mala	3	12,0	12,0	20,0
	Bueno	4	16,0	16,0	36,0
	Muy bueno	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

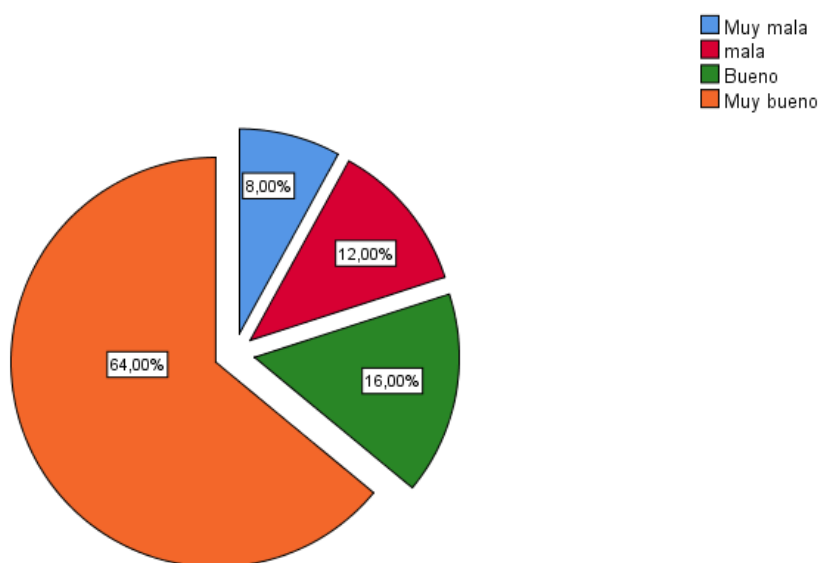


Figura N° 18 ¿Su jefe valora y reconoce su trabajo en la empresa?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 18 y Figura N° 18. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 64% de los encuestados manifestaron MUY BUENO, también un 16% manifestaron BUENO, estas dos afirmaciones nos dan a entender que el trabajo que realizan en la empresa es valorado y reconocido. También tenemos un % negativo de 12% MALA y 8% MUY MALA, en estas afirmaciones podemos notar una deficiencia dentro de la empresa, en especialmente por los jefes de áreas.

Tabla N° 19 ¿Cree usted que las remuneraciones que perciben sus compañeros está acorde al puesto y responsabilidades del cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	1	4,0	4,0	4,0
	mala	1	4,0	4,0	8,0
	Bueno	11	44,0	44,0	52,0
	Muy bueno	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

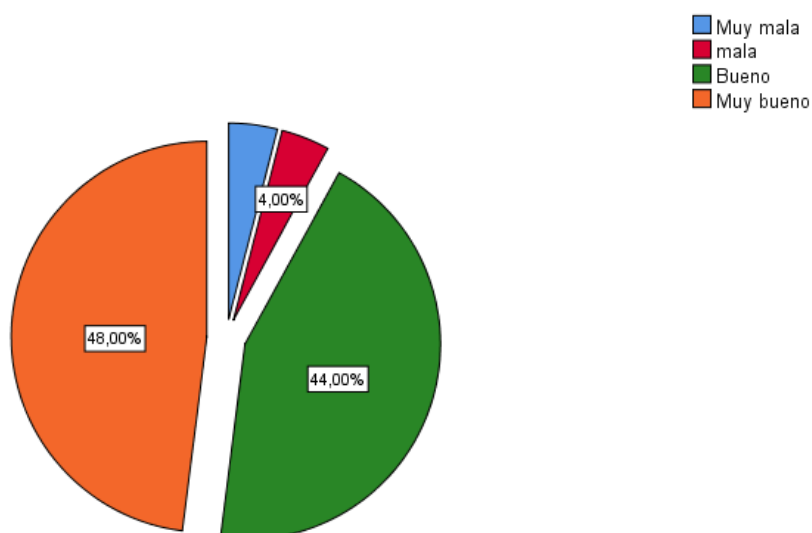


Figura N° 19 ¿Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 19 y Figura N° 19. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 48% de los encuestados manifestaron MUY BUENA, también un 44% manifiestas BUENA, esto quiere decir que están en conforme con la remuneración. Pero también existe un 4% que mencionaron MALA y un 4% MUY MALA, esto nos da a entender que algunos trabajadores no están satisfechos con las remuneraciones.

Tabla N° 20 ¿La distribución de la carga de trabajo que tiene su área es?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	14	56,0	56,0	56,0
	Muy bueno	11	44,0	44,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

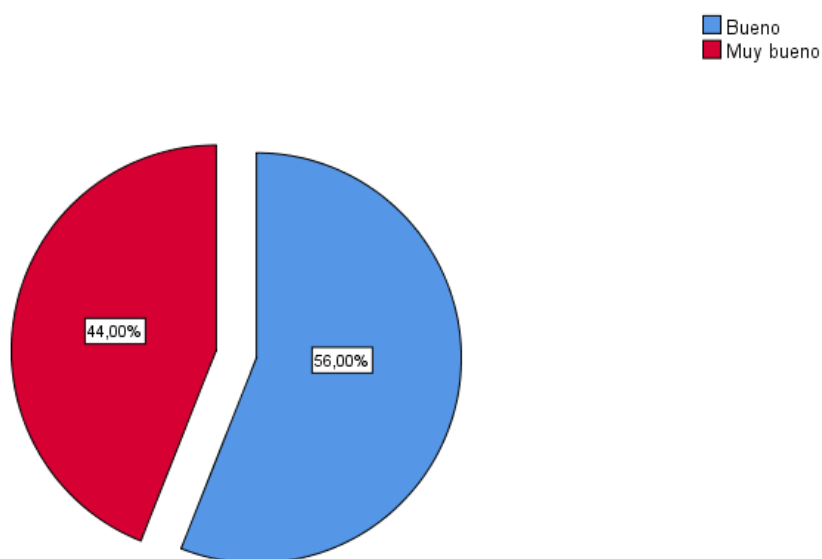


Figura N° 20 ¿La distribución de la carga de trabajo que tiene su área es?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 20 y Figura N° 20. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 56% de los encuestados manifestaron BUENO y un 44% mencionaron MUY BUENO

Tabla N° 21 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	40,0	40,0	40,0
	Muy bueno	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

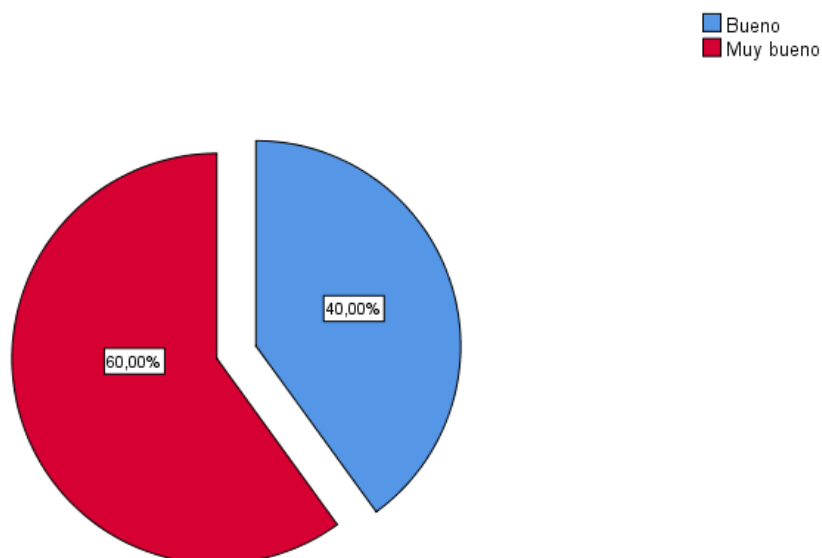


Figura N° 21 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 21 y Figura N° 21. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 60% de los encuestados manifestaron MUY BUENO y un 40% BUENO, esto quiere decir que los trabajadores de la empresa se sienten muy satisfechos de ser parte de quipo de trabajo de MF MOTORCENTER.

Tabla N° 22 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	6	24,0	24,0	24,0
	Muy bueno	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

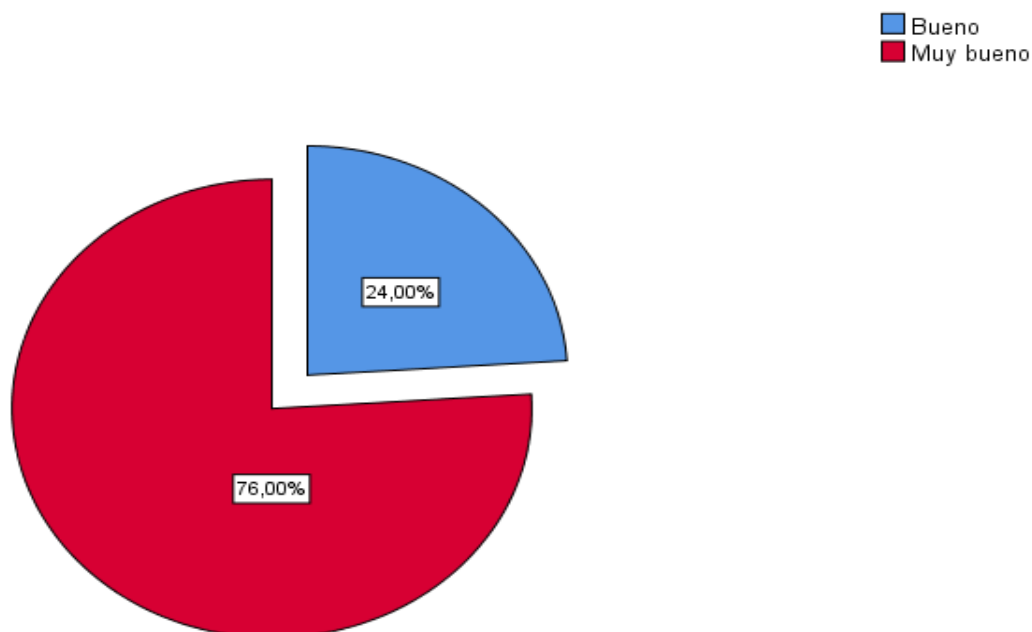


Figura N° 22 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 22 y Figura N° 22. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 76% de los encuestados manifestaron MUY BUENO, ellos se sienten satisfechos con la labor que cumple dentro de la empresa. También hay un 24% que mencionaron BUENO.

Tabla N° 23 ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	6	24,0	24,0	24,0
	Muy bueno	19	76,0	76,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: el investigador

■ Bueno
■ Muy bueno

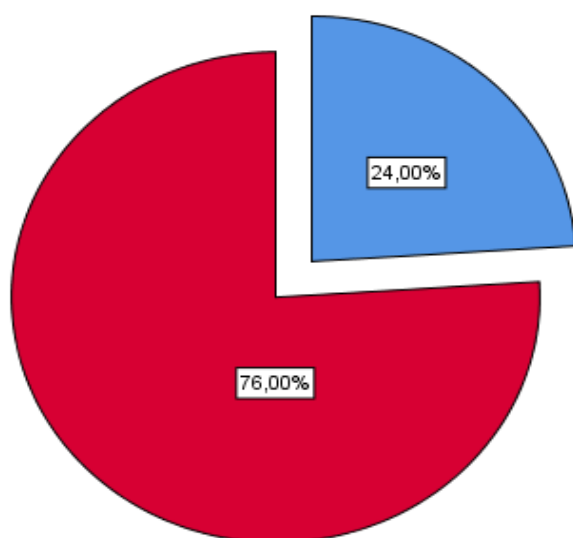


Figura N° 23 ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la empresa?

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 23 y Figura N° 23. Podemos observar respecto a la pregunta formulada hacia los trabajadores de la empresa MF MOTORCENTER. Un 76% de los encuestados manifestaron MUY BUENO, ellos se sienten identificado con la empresa y con el trabajo que realizan. También hay un 24% que mencionaron BUENO.

4.2. PROCESAMIENTO DE DATOS DE LA VARIABLE Y SUS DIMENSIÓN

Tabla N° 24 El Clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER” 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	25	100,0	100,0	100,0

Fuente: *Cuestionario*
Elaboración: *El investigador*

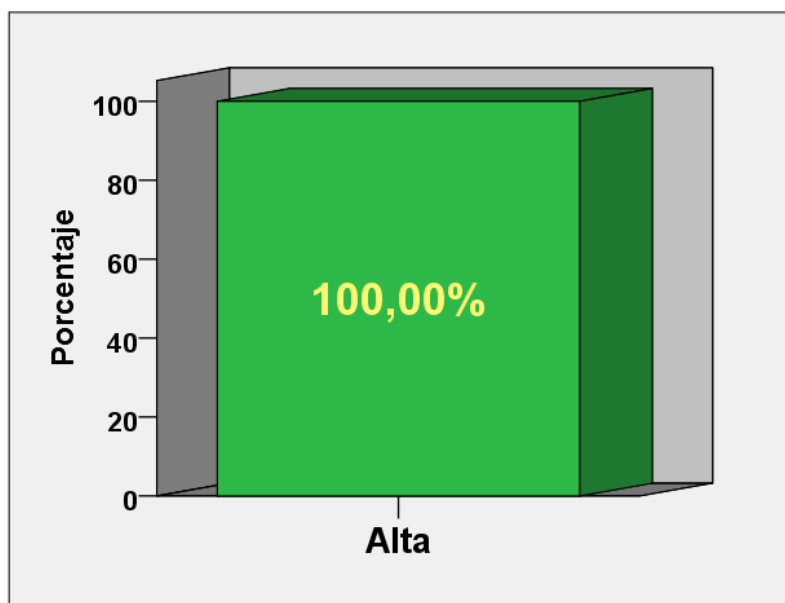


Figura N° 24 El Clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER” 2021

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 24 y Figura N° 24. Se determinó que el clima laboral es ALTA en la empresa MF MOTORCENTER. Esto se demostró luego de haber obtenido los resultados de las encuestas.

Tabla N° 25 El Diseño y estructura de la empresa “MF MOTORCENTER” 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	25	100,0	100,0	100,0

Fuente: *Cuestionario*
 Elaboración: *El investigador*

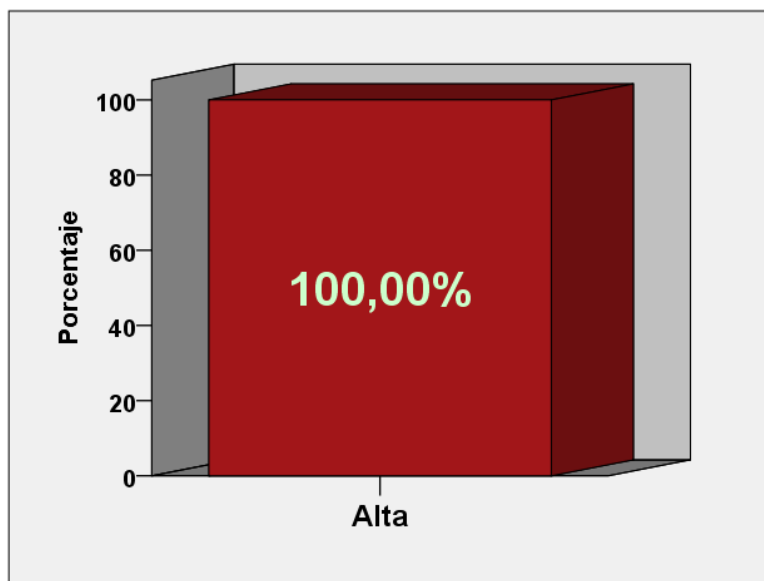


Figura N° 25 El Diseño y estructura de la empresa “MF MOTORCENTER” 2021

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 25 y Figura N° 25. Se determinó que el Diseño y estructura es alta en la empresa MF MOTORCENTER. Esto se ve reflejado en las preguntas formuladas para esta dimensión. (Tablas y figuras N° 2-8-10-12-14-17-20)

Tabla N° 26 Recursos humanos y la gestión en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	25	100,0	100,0	100,0

Fuente: *Cuestionario*
 Elaboración: *El investigador*

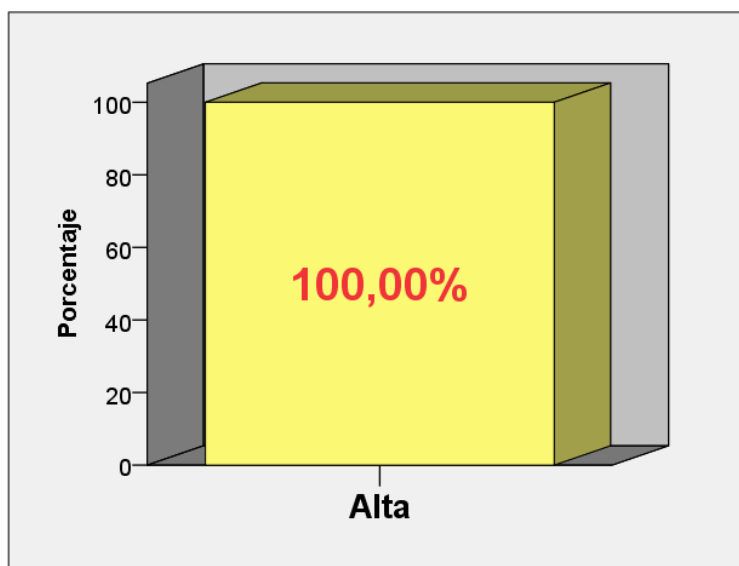


Figura N° 26 Recursos humanos y la gestión en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 26 y Figura N° 26. Se determinó que los recursos humanos y la gestión son ALTAS en la empresa MF MOTORCENTER. Esto se ve reflejado en las preguntas formuladas para esta dimensión. (Tablas y figuras N° 1-3-4-9)

Tabla N° 27 Medio ambiente y entorno en general en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	25	100,0	100,0	100,0

Fuente: *Cuestionario*
 Elaboración: *El investigador*

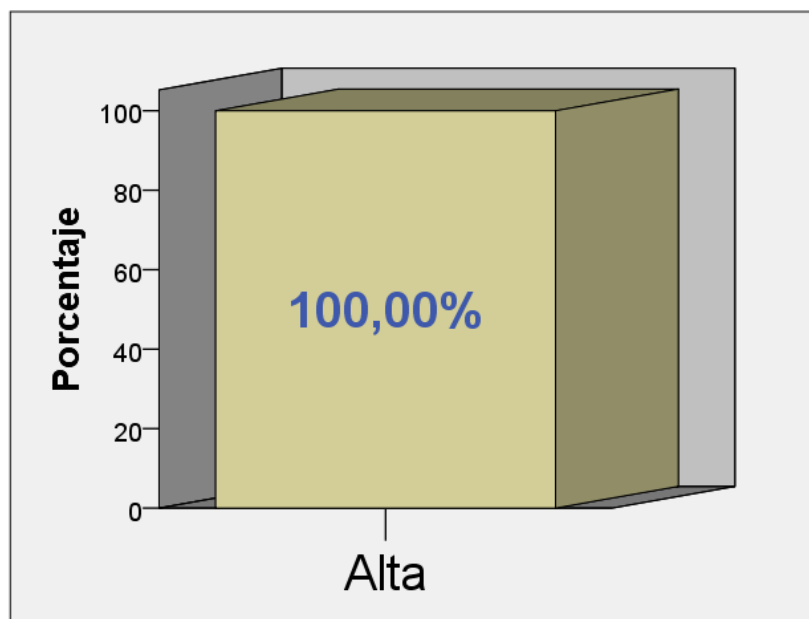


Figura N° 27 Medio ambiente y entorno en general en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 27 y Figura N° 27. Se determinó que Medio ambiente y entorno en general es ALTA en la empresa MF MOTORCENTER. Esto se ve reflejado en las preguntas formuladas para esta dimensión. (Tablas y figuras N° 6-7-13-16-18)

Tabla N° 28 Satisfacción laboral en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	25	100,0	100,0	100,0

Fuente: *Cuestionario*
 Elaboración: *El investigador*

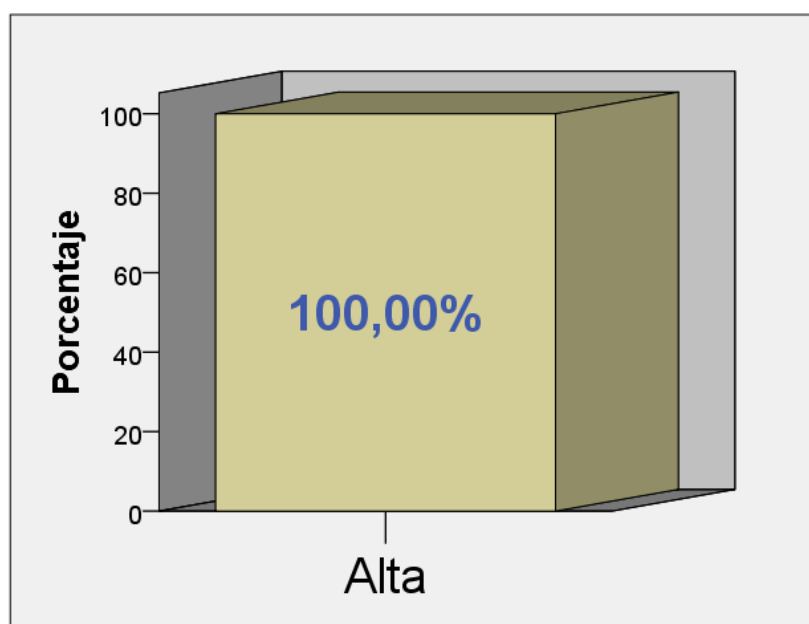


Figura N° 28 Satisfacción laboral en la empresa “MF MOTORCENTER” 2021

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 28 y Figura N° 28. Se determinó que la satisfacción laboral es ALTA en la empresa MF MOTORCENTER. Esto se ve reflejado en las preguntas formuladas para esta dimensión. (Tablas y figuras N° 5-11-15-19-21-22-23)

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Discusión del Objetivo general:

Chiavenato (2009) nos menciona respecto al clima laboral, que es el ambiente existente o interno entre los miembros de la organización, también hace referencia sobre la motivación, mientras más motivado estén los trabajadores el clima laboral es muy alto, estos resultados positivos favorecen mucho a la organización. También Martínez. (2005) nos menciona que el clima laboral está determinado por ciertos factores vinculados a calidad de vida dentro de una organización. Desde esta perspectiva de los autores, mi objetivo de mi proyecto fue describir el clima laboral de la empresa “MFMOTORCENTER, lo que permitió desde los resultados obtenido en la tabla N°24 y figura N°24 se determinó que el clima laboral en la empresa MF MOTORCENTER es ALTA. Esto conlleva a la buena gestión del gerente general y su equipo de trabajo.

Discusión de los antecedentes:

Pineda (2004) en su investigación propuso como objetivo la identificación de los factores predominantes del clima organizacional y las relaciones interpersonales de los empleados en una institución pública de Guatemala, el autor concluye que las relaciones interpersonales presentan un problema por falta de comunicación, poco o casi nada de liderazgo por parte de los jefes, entre otros factores. En mi investigación respecto a las relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo tenemos un alto índice de confianza basándonos en los resultados por dimensiones obtenidos en las tablas y figuras N°24,25,26,27 y 28.

Uria. (2007) en su investigación busco determinar las incidencias del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Andelascia. Ciudad de Ambato – ecuador. Ente sus resultados podemos analizar una disconformidad entre los trabajadores, también el desempeño laboral está muy afectado ya que los trabajadores lidian con un liderazgo autocrático, ya que este tipo de liderazgo les impide aportar nuevas ideas y cohíben a los

trabajadores así mismo la investigadora menciona que existe desmotivación por falta de reconocimientos. Respectos a los puntos mencionados por la tesista, (disconformidad, liderazgo autocrático, desmotivación y falta de recompensas) dentro de una empresa estos puntos son claves para una buena productividad, en mi investigación podemos observar los tablas y figuras N°1,9,13,16,18, podemos observar que tenemos una alta aceptación positiva respecto a los puntos mencionados por la tesista Uria. (2007), haciendo una comparación puedo decir que el liderazgo que usa la empresa Andelas Cia, no es muy favorable.

Ortega. (2016) sostuvo que la dimensión autocontrol de las competencias laborales se relacionan con el clima laboral y en un buen nivel, y por lo tanto es un clima laboral positivo, el trabajo se organiza de manera que le permita a una persona tener control sobre el logro de sus resultados, así el trabajador administrativo maximizara el uso de los recursos y optimizara el tiempo .Mientras que en esta investigación hablamos de recursos humanos de la empresa y del grado de satisfacción de los trabajadores por sus logros, reconocimientos y el autocontrol de las competencias que tiene cada trabajador esto es positivo dentro del estudio aplicado.

Pando, C (2013) en su investigación sobre el clima organizacional y desempeño laboral aplicado a una entidad publicad - Perú, también llega a resultados similares con el tesista Pineda (2004) Guatemala. Ambos tesista aplicaron su proyecto en una entidad pública. Podemos analizar ambas tesis y encontramos problemas con el liderazgo, las relaciones interpersonales, la falta de interés entre otros puntos. Tomando como referencia estas dos tesis aplicadas en entidades públicas puedo decir que los problemas son similares, tanto en Perú como en Guatemala. En mi investigación respecto a los puntos, trabajo en equipo, compañerismo, liderazgo, racionamientos tenemos resultados positivos cuadro y gráficos N° 6-18 6-18-22-23, estos resultados se ven reflejado en el ambiente de trabajo que mi persona pudo percibir al momento de aplicar las encuestas.

Discusión de la dimensión Diseño y estructura organizacional:

Según Quintero, Canizales y Figueroa, (2013) los autores mencionan respecto a la estructura organizacional como un marco donde se desenvuelven las organizaciones, todo esto conlleva varios elementos importantes dentro de una estructura los cuales tienen distintos propósitos como: dividir el trabajo, asignar tareas, comunicación, establecer relaciones personales y grupales, entre otros. Según los resultados obtenidos en las tablas y figuras N° 2-8-10-12-14-17-20, se puede apreciar una buena aceptación por parte de los trabajadores encuestados respecto al diseño y estructura organizacional, también en la tabla N°25 y figura N°25 resaltaba un ALTO índice de aceptación.

Discusión de la dimensión Recursos humanos y la gestión:

Según Chiavenato, (2007) (Pág.122) conceptualiza “La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.” (Pág.122). según los resultados obtenidos en las tablas y figuras N°1-3-4-9 podemos afirmar que para un buen clima laboral se debe desarrollar el trabajo en equipo, la comunicación en las distintas áreas de la empresa.

Discusión de la dimensión Medio ambiente y entorno en general:

Según Navarro (2007). Nos menciona respecto al ambiente laboral y nos dice que es el medio ambiente humano y físico en donde se desarrolla las actividades de trabajo. este punto tiene una influencia ya sea positivo o negativo en la satisfacción laboral productividad. También mencionar que un buen ambiente apunta a conseguir los objetivos trazados. Según los resultados obtenidos en la tabla y figura N° 6-7-13-16-18 compartimos la idea del autor en mención sobre el ambiente laboral, también podemos mostrar en la tabla N°26 y figura N°26 la Alta satisfacción respecto al ambiente laboral y entorno general que perciben los trabajadores de la empresa encuestada.

Discusión de la dimensión Satisfacción laboral:

Morales, Margaña & Surdez (2007) estos autores mencionan que la satisfacción laboral tiene tres disciplinas las cuales son: la psicología, el recurso humano y la economía, basándonos en estos tres puntos analicemos la psicología en la satisfacción laboral, el objetivo principal es conocer lo que los empleados piensan sobre su trabajo. en mi investigación se dio a conocer el clima laboral en la empresa MF MOTORCENTER, Según nuestros resultados obtenidos en las tablas y figuras N° 5-11-15-19-21-22-23, respecto a las tres disciplinas mencionadas por los autores la psicología, recursos humanos y la economía podemos decir desde una visión positiva la satisfacción laboral contribuye a que los trabajadores estén más satisfechos con sus realidades de trabajo.

CONCLUSIONES

1. En esta tesis se estableció que el clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de participación en actividades culturales, reconocimiento del trabajo, recursos y la remuneración
2. En esta tesis se analizó y describió el diseño y estructura organizacional tal y como se muestra (tabla y figura 2-8-10-12-14-17-20) de la empresa “MF MOTORCENTER” se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados con la aplicación de la encuesta. Sin embargo, se encontró un tanto deficiente, el nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuenta el trabajador, esto podemos observas en tabla y figura 17.
3. En esta tesis se analizó y describió los recursos humanos y la gestión de la empresa “MF MOTORCENTER” tal como se muestra (tablas y figuras N°1-3-4), llegando a concluir que el trabajo en equipo y la comunicación son factores que se practica mucho por parte de los trabajadores, sin embargo, se encontró que los beneficios laborales (tabla N°9 y figura N°9), no son muy equitativos para todos los trabajadores.
4. En esta tesis se analizó y describió el medio ambiente y entorno en general de la empresa “MF MOTORCENTER” tal como se muestra (tablas y figuras N° (6-7-13-16-18), llegando a concluir que el ambiente laboral que perciben los trabajadores es muy confortable.
5. En esta tesis se analizó y describió la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “MF MOTORCENTER” tal como se muestra (tablas y figuras N° (5-11-15-19-21-22-23), se llegó a la conclusión que existe una buena satisfacción laboral por parte de

los trabajadores, ellos están identificados con la empresa y su trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa MF MOTORCENTER fortalecer estos aspectos que son muy importante. La participación en actividades culturales, reconocimiento del trabajo, recursos y la remuneración, para seguir manteniendo un buen clima laboral dentro de la empresa.
2. Se recomienda a la empresa MF MOTORCENTER fortalecer estos aspectos (materiales, equipos e infraestructura) ya que en la encuesta se vio reflejada un tanto debilitado.
3. Se recomienda a la empresa MF MOTORCENTER tener en cuenta este aspecto que es clave para mantener a los buenos trabajadores en sus puestos, “los beneficios laborales”.
4. Respecto al medio ambiente laboral y su entorno, no se encontró debilidad en este punto.
5. Respecto a la satisfacción laboral se le recomienda a la empresa MF MOTORCENTER, en temas de remuneración estar acorde al mercado laboral huanuqueño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- ARAUJO, M., & GUERRA, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Venezuela: CICAG. Volumen IV. 2da. Edición.
- Baptista Lucio, M. d., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill Education.
- Caldera, R. (2007) "el recurso humano en las empresas" obtenida de http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos .
- Chiavenato, I. (2009) *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (9°. ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (8°. ed.) México: Mc Graw-hill.
- Diario Gestión (2019) Márgenes y empleos. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>.
- edicion, p. (Ed.). (2009). *medicion del clima laboral*. COPEME.
- Hernández, Fernández y Baptista (2006), *Hipótesis, métodos & diseño de investigación*. México: MC GRaw Hill.
- Marchant, L. (2005). *Actualización para el desarrolla organizacional*. Primer seminario Viña del Mar. Chile: Edita
- Martínez, L. (2001). *Medición del clima Organizacional*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos6/medicli/medicli.html>
- Medicion del clima laboral para inf` s* (primera edicion ed.). (2009). ©COPEME. Obtenido de https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf
- Mejía, M. (2010). *Manual para realizar Diagnósticos del Clima Laboral*. Ministerios de Salud Pública y Asistencia Social, Guayaquil. Obtenido

de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8712/Rosales_PF.pdf?sequence=1

Mino. (2016) correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrilla Marakos 490 del departamento de Lambayeque. Obtenida de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/108>

Ortega. (2016) las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de lima. obtenida de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4308>

Pando, C. (2013) Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Micro Red Aucayacu del distrito de José Crespo y Castillo.

Pérez, L.. (2018) El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la sub gerencia de formulación de estudios de pre-inversión del gobierno regional de Huánuco 2018. obtenida de <http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1549/P%C3%89REZ%20CRUZ%2C%20Liz%20Jaqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pineda, Y. L. (2004). Importancia del clima organizacional, y del rendimiento laboral en empleados de una institución pública de administración de justicia. *tesis de pre grado*. Universidad de San Carlos de Guatemala., Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/14900/>

Piligua y Fabricio. (2019) Cuaderno latinoamericano de Administración, 3 (28). obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Quintero, H., Canizales, K. Y Figueroa, M. (2013). (p.53) estructura y diseño organizacional: Obtenida de

http://recursosbiblio.url.edu.gt/CParens/Revista/ECO/Numeros/11/06/06_ECO_11.pdf

Robbins, S. (1998). *Formulación de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13°. ed. México: Edita.

Robbins, Coulter, Hitt, Black, Porter, Ahmed, Shepherd, Huerta, Rodríguez, Filion (2013). *Administración, un empresario competitivo* (3°. ed.). México: Pearson.

Uría Calderón, D. E. (2011). "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, . *tesis*. Universidad tecnica de Abanto, Ecuador.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>PG ¿Cómo es el clima laboral de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir el clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER”, 2021.</p>	<p>CLIMA LABORAL</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo es el diseño y estructura organizacional de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021?</p> <p>¿Cómo son los recursos humanos y la gestión de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021?</p> <p>¿Cómo es el medio ambiente y el entorno en general en la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar y describir el diseño y estructura de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021.</p> <p>Analizar y describir los recursos humanos y la gestión de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021.</p> <p>Analizar y describir el medio ambiente y entorno en general de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021.</p> <p>Analizar y describir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “MF MOTORCENTER” – Huánuco, 2021.</p>		
		<p>Diseño y estructura organizacional</p> <p>Recursos humanos y la gestión</p> <p>Medio ambiente y entorno en general</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Diseño: No experimental Transeccional descriptivo</p> <p>Población y Muestra: 25 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta aplicada a los trabajadores</p>

EVIDENCIAS



Vigilante MF MOTORCENTER



Gerente MF MOTORCENTER

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

La presente encuesta con fines académicos y tiene como objetivo principal:

Describir el clima laboral en la empresa “MFMOTORCENTER”, 2021

Indicaciones: A continuación, encontraras una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradecemos responder con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o pienses, No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

1 ¿En tu oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> Nunca | <input type="radio"/> A veces |
| <input type="radio"/> Casi Siempre | <input type="radio"/> Siempre |

2 ¿Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es agradable?

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy Mala | <input type="radio"/> Mala |
| <input type="radio"/> Bueno | <input type="radio"/> Muy bueno |

3 ¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> Nunca | <input type="radio"/> A veces |
| <input type="radio"/> Casi Siempre | <input type="radio"/> Siempre |

4 ¿Existe comunicación fluida entre mi área y la alta dirección?

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> Nunca | <input type="radio"/> A veces |
| <input type="radio"/> Casi Siempre | <input type="radio"/> Siempre |

5. ¿A usted le alcanza el tiempo para completar su trabajo?

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> Nunca | <input type="radio"/> A veces |
| <input type="radio"/> Casi Siempre | <input type="radio"/> Siempre |

6. ¿Los jefes en la organización se preocupan por mantener el nivel de motivación personal?
- Nunca A veces
- Casi Siempre Siempre
7. ¿La relación entre compañeros de trabajo en la organización es agradable?
- Muy Mala Mala
- Bueno Muy bueno
8. ¿La empresa cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar mi trabajo?
- Nunca A veces
- Casi Siempre Siempre
9. ¿Empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?
- Nunca A veces
- Casi Siempre Siempre
10. ¿En la empresa las funciones están claramente definidas?
- Nunca A veces
- Casi Siempre Siempre
11. ¿Las remuneraciones que perciben sus colegas, cree usted que está acorde al mercado?
- Nunca A veces
- Casi Siempre Siempre
12. ¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc) considera que es lo adecuado?
- Nunca A veces

Casi Siempre Siempre

13 ¿Siento el apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades?

Nunca A veces
 Casi Siempre Siempre

14 ¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?

Nunca A veces
 Casi Siempre Siempre

15. ¿usted es participe de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza?

Nunca A veces
 Casi Siempre Siempre

16. ¿Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?

Nunca A veces
 Casi Siempre Siempre

17. ¿El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es lo suficiente?

Muy Mala Mala
 Bueno Muy bueno

18 ¿Su jefe valora y reconoce su trabajo en la empresa?

Nunca A veces

Casi Siempre

Siempre

19 ¿Cree usted que las remuneraciones que perciben sus compañeros está acorde al puesto y responsabilidades del cargo?

Muy Mala

Mala

Bueno

Muy bueno

20 ¿La distribución de la carga de trabajo que tiene su área es?

Muy Mala

Mala

Bueno

Muy bueno

21 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa?

Muy Mala

Mala

Bueno

Muy bueno

22 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa?

Muy Mala

Mala

Bueno

Muy bueno

23 ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la empresa

Muy Mala

Mala

Bueno

Muy bueno